



# **Regolamento Interno Personale Metro Anno 2014**



**Approvato dall'Amministratore Unico di Metro**

**con determina n. 11 del 20 Marzo 2014**





## **REGOLAMENTO INTERNO PERSONALE METRO**

### **ANNO 2014**

#### **Disposizioni generali**

Nello svolgimento del rapporto di lavoro i diritti e i doveri delle parti discendono dalle leggi e dal contratto di lavoro.

Nell'espletamento delle proprie funzioni, il lavoratore deve tenere un contegno consono al ruolo che ricopre e adoperarsi per il migliore svolgimento del suo lavoro nell'interesse generale dell'azienda.

Deve in particolare:

- usare l'impegno e la diligenza richiesti dalle proprie mansioni e dalla tipologia di lavoro che svolge;
- osservare le disposizioni della Direzione che per via gerarchica gli vengono impartite;
- rispettare l'orario di lavoro stabilito dall'azienda e adempiere alle formalità prescritte per il controllo della presenza nel luogo di lavoro;
- non effettuare lavoro straordinario, se non preventivamente autorizzato direttamente dall'Amministratore Unico e/o da un suo delegato;
- In caso di assenza dal lavoro per malattia e/o per qualsiasi altra necessità, oltre ad attenersi alle procedure previste dalle norme e dal contratto di lavoro, comunicarlo tempestivamente sempre alla Direzione in modo che possa valutare l'opportunità organizzativa di eventuali sostituzioni;
- avere cura dell'abbigliamento accessorio fornito dall'azienda e indossarlo regolarmente durante l'orario di lavoro;
- utilizzare con la dovuta accortezza e diligenza i mezzi, gli oggetti, i macchinari e gli strumenti di lavoro, evitando di farne uso improprio e/o per scopi personali;
- avere un atteggiamento professionale, collaborativo e rispettoso nei confronti dei colleghi di lavoro e degli utenti;
- non occuparsi di questioni personali e/o di terzi che non siano strettamente attinenti con l'espletamento del lavoro;
- non divulgare impropriamente notizie e/o documenti e/o immagini attinenti all'organizzazione ed ai metodi di lavoro, né dati che siano coperti da segreto professionale e/o che possano pregiudicare l'immagine della società e/o del Comune e/o di terzi interessati;
- non arrecare in alcun modo danno o pregiudizio alla funzionalità, alla produttività ed anche all'immagine dell'azienda;
- essere sempre disponibile alla flessibilità nelle prestazioni e nelle mansioni in rapporto alle esigenze operative dell'azienda, fermo restando il mantenimento del livello retributivo;
- rispettare il presente regolamento interno e il codice di comportamento.

La mancata osservanza di quanto sopra, nonché delle successive disposizioni specifiche, determinerà l'adozione dei provvedimenti disciplinari in conformità al contratto di lavoro e alla normativa vigente.

#### **Disposizioni per i coordinatori operativi**

Oltre alle disposizioni generali di cui sopra, i coordinatori operativi si devono attenere, durante l'orario di lavoro, alle seguenti ulteriori disposizioni e procedure:

- 1) Provvedere alla gestione ed alla manutenzione ordinaria dei parcometri e delle casse automatiche ed attrezzature dei parcheggi in struttura e/o viceversa segnalare la necessità di intervento ad opera dell'ufficio tecnico;



- 2) Su chiamata da parte del personale della centrale di controllo o dei parcheggi, intervenire per verificare e risolvere i problemi rilevati e/o viceversa segnalare la necessità di intervento ad opera dell'ufficio tecnico;
- 3) Adempiere, in base alle disposizioni date dalla Direzione, alle operazioni di scassetto dei parcometri e delle casse automatiche, di conteggio e di consegna delle relative somme e di prelievo e trasporto in sede degli introiti dell'ufficio permessi e tessere. In caso di consegna di valori presso gli istituti bancari, il servizio deve essere svolto con la massima accortezza da due addetti nel rispetto delle disposizioni ricevute.
- 4) Provvedere con la dovuta ocularità alla verifica immediata degli eventuali danni riportati dagli utenti dei parcheggi in struttura e predisporre una relativa accurata relazione da trasmettere tempestivamente alla Direzione;
- 5) Utilizzare con cura e diligenza i mezzi aziendali, provvedendo a tenerli in modo decoroso e ad effettuare la manutenzione e la pulizia periodica degli stessi nel rispetto delle disposizioni ricevute.
- 6) Collaborare con la Direzione (compito del coordinatore operativo capo e in sua assenza del sostituto) per l'estensione degli orari mensili di massima, degli orari effettivi settimanali e dei periodi di ferie relativi al personale addetto al coordinamento operativo, ai parcheggi, alla centrale di controllo ed al servizio di ausiliare del traffico. Provvedere quindi a consegnare gli orari definiti e le eventuali variazioni degli stessi al personale di cui sopra.
- 7) Adempiere alla consegna settimanale al Comando della Polizia Municipale dei cartacei relativi ai verbali di accertamento dei terminali e dei blocchetti.
- 8) Provvedere, nei limiti stabiliti dalla Direzione, al controllo operativo del personale addetto ai parcheggi, alla centrale di controllo ed al servizio di ausiliare del traffico.
- 9) Provvedere (compito dell'addetto al controllo tecnico delle strutture) alla manutenzione straordinaria degli impianti, delle strutture dei parcheggi e dei parcometri.
- 10) Su richiesta degli uffici della sede aziendale, effettuare i servizi richiesti in merito a eventuali consegne e spedizioni di eventuali documenti o valori presso gli uffici postali, istituti di credito e professionali.
- 11) Utilizzare ognuno l'automezzo assegnato.
- 12) Effettuare almeno una verifica settimanale di tutte le strutture ed impianti e redigere relativa relazione. Nel caso di problematiche non direttamente risolvibili, informare immediatamente la Direzione aziendale e i servizi preposti alla manutenzione. Se specifiche problematiche dovessero emergere con periodicità, provvedere a segnalarle alla Direzione e ai servizi preposti. In linea generale, comunque, tenere sempre aggiornata la Direzione sull'andamento generale dei parcheggi e delle relative attrezzature.
- 13) Per qualsiasi problema non risolvibile direttamente o di particolare rilevanza, contattare la Direzione aziendale.

### **Disposizioni per il personale addetto alla sala di controllo**

Oltre alle disposizioni generali di cui sopra, il personale addetto alla sala di controllo si deve attenere, durante l'orario di lavoro, alle seguenti ulteriori disposizioni e procedure:

- 1) Trattandosi di ufficio a contatto diretto ed indiretto con l'utenza, è sempre indispensabile un atteggiamento professionale ed un comportamento dignitoso.
- 2) Prima di iniziare il servizio nella centrale di controllo, accertarsi che il parcheggio sia in perfetta efficienza e, in caso contrario, informare il coordinatore operativo di turno.
- 3) Non lasciare la postazione prima dell'arrivo del collega che subentra nel turno.
- 4) In caso di richiesta di intervento da parte dell'utente, accertarne le motivazioni e valutare la possibilità di intervenire direttamente per risolvere il problema. Se ciò non fosse possibile, contattare il coordinatore operativo di turno ed attenersi scrupolosamente alle sue indicazioni. Se il coordinatore ha terminato il turno e non è possibile risolvere il problema dalla postazione, attenersi alla seguente procedura: riportare in modo chiaro nell'apposito registro le motivazioni della chiamata e i dati dell'utente (cognome, nome, numero di targa e di telefono), chiedere di inserire il ticket nell'apposita cassetta, precisare che verranno effettuati i relativi controlli e le eventuali richieste di pagamento della tariffa e consentire l'uscita.



- 5) Ogni volta che si rende necessario consentire l'uscita di un utente alzando la sbarra di un parcheggio, sia per intervento diretto che per disposizione del coordinatore operativo, è sempre obbligatorio riportare in termini chiari nel suddetto registro la data e l'orario dell'intervento, il nominativo e il telefono del richiedente, i dati del ticket o della tessera di abbonamento, il numero di targa e il nome del coordinatore eventualmente contattato per la soluzione. Se per quanto sopra è necessario effettuare verifiche (ad esempio di tessere di abbonamento o a scalare) presso l'ufficio tessere, è obbligatorio contattare immediatamente lo stesso ufficio e, nel caso in cui fosse già chiuso, effettuare la verifica il giorno successivo.
- 6) In caso di problemi specifici che dovessero verificarsi sia all'interno del parcheggio Mazzini che nella sala di controllo, intervenire per risolverli direttamente attenendosi alle regole aziendali e, se ciò non fosse possibile, chiamare il coordinatore operativo di turno.

### **Disposizioni per il personale addetto al parcheggio**

Oltre alle disposizioni generali di cui sopra, il personale addetto al parcheggio si deve attenere, durante l'orario di lavoro, alle seguenti ulteriori disposizioni e procedure:

- 1) Trattandosi di lavoro a diretto contatto con l'utenza, è sempre indispensabile avere un atteggiamento professionale ed un comportamento dignitoso.
- 2) Prima di iniziare il servizio, accertarsi che il parcheggio sia in perfetta efficienza e, in caso contrario, informare il coordinatore operativo di turno.
- 3) In caso di turnazione, non lasciare la postazione prima dell'arrivo del collega.
- 4) Se dovessero insorgere problematiche relative sia alla struttura che all'utenza del parcheggio, intervenire per risolverle direttamente attenendosi alle regole aziendali e, se ciò non fosse possibile, contattare, a seconda delle necessità d'intervento, la sala di controllo ovvero il coordinatore operativo di turno.
- 5) In caso di malfunzionamento della struttura, informare il coordinatore operativo di turno.

### **Disposizioni per il personale dell'ufficio permessi e tessere**

Oltre alle disposizioni generali di cui sopra, gli impiegati dell'ufficio permessi e tessere si devono attenere, durante l'orario di lavoro, alle seguenti ulteriori disposizioni e procedure:

- 1) Trattandosi di ufficio che opera a diretto contatto con i cittadini utenti, è sempre indispensabile avere un atteggiamento professionale ed un comportamento dignitoso.
- 2) Nel rilascio dei permessi, attenersi scrupolosamente alle normative vigenti, ai regolamenti comunali e alle disposizioni operative dell'azienda, considerando in particolare che per il rilascio di permessi in deroga per massa e misure superiori a quelle previste dalle disposizioni comunali è necessario il preventivo nulla osta scritto da parte dell'Ufficio Traffico del Comune e che per il rilascio di permesso oneroso per il quale si chiede la gratuità è sempre indispensabile l'autorizzazione scritta del Sindaco e/o dell'Assessore delegato. Sia nei casi di accoglimento di deroga che in quelli di reiezione, è sempre indispensabile darne immediata comunicazione motivata agli interessati.
- 3) Con l'entrata in funzione dei varchi elettronici nel centro storico, assume fondamentale importanza il corretto inserimento dei dati relativi ai permessi rilasciati, con particolare riferimento alla tipologia, alla targa, agli orari di accesso, alla decorrenza, alla durata ed alla variazione degli stessi. Poiché ogni singolo errore può produrre sanzioni onerose per gli utenti e conseguenti danni non solo d'immagine per l'azienda, è indispensabile porre la massima attenzione nell'espletamento del lavoro.
- 4) Nelle procedure di rilascio degli abbonamenti, attenersi diligentemente alle regole disposte dal Comune e specificate dall'azienda. Nei casi particolari, contattare la Direzione ed attenersi alle disposizioni ricevute.
- 5) In caso di controlli, verifiche e richieste da parte del Comune, fornire sempre la massima disponibilità e collaborazione.



- 6) Essere sempre disponibili a fornire all'utenza, sia allo sportello che mediante telefono, tutte le informazioni richieste relative alle norme, alla documentazione ed alle modalità per il rilascio dei permessi e degli abbonamenti.
- 7) Per eventuali problemi non direttamente risolvibili, contattare la Direzione aziendale.

### **Disposizioni per il personale adibito al servizio di ausiliare del traffico**

Oltre alle disposizioni generali di cui sopra, i dipendenti adibiti al servizio di ausiliari del traffico si devono attenere, nell'espletamento della loro funzione, alle seguenti ulteriori disposizioni e procedure:

- 1) Tenere sempre un comportamento professionale e adeguato alla funzione.
- 2) Attenersi alle disposizioni ricevute dall'azienda per l'ordinario espletamento della mansione assegnata. Per gli aspetti formali e procedurali, connessi e conseguenti alla redazione dei verbali di contestazione, la competenza ed il controllo spettano alla Polizia Municipale.
- 3) Non utilizzare mezzi propri di trasporto se non autorizzati.
- 4) Prima di iniziare il servizio di controllo della sosta nel parcheggio, verificare che i parcometri siano funzionanti ed in buono stato, in caso contrario avvertire il coordinatore operativo di turno.
- 5) Porre il massimo scrupolo nell'espletamento corretto ed imparziale della propria funzione, nella consapevolezza sia delle prerogative attribuite dalla legge ai pubblici ufficiali sia dei relativi obblighi, anche con riferimento al trattamento penale di eventuali condotte illecite attuate.
- 6) Mantenere sempre un atteggiamento collaborativo nei confronti dei cittadini utenti, provvedendo a fornire, quando necessario o richiesto, ogni tipo di spiegazione, informazione e assistenza, fermo restando che non è competenza dell'ausiliare annullare le contravvenzioni elevate.
- 7) Utilizzare ordinariamente la strumentazione telematica (palmare con stampante), ponendo la massima attenzione nella compilazione corretta e completa dei verbali di accertamento. In caso di malfunzionamento del terminale o della stampante, utilizzare i blocchetti cartacei ed informare il coordinatore operativo di turno.
- 8) La violazione, ai sensi dell'art. 200 del Codice della Strada, deve essere contestata al trasgressore se è presente al momento dell'accertamento e la copia del relativo verbale, completa di tutti i dati, deve essere rilasciata al trasgressore medesimo.
- 9) In caso di violazione non contestata per assenza del trasgressore e del proprietario, è doveroso, per esplicita volontà dell'Amministrazione comunale e dell'azienda e per il rispetto del principio di imparzialità di trattamento e del diritto di difesa del cittadino nonché per evitare allo stesso aggravii di costi, apporre sempre sul parabrezza dell'auto il preavviso di accertamento debitamente compilato e firmato dell'eventuale sanzione.
- 10) Nel caso di errore materiale nella compilazione di un verbale, redigere apposita relazione indicante le motivazioni dell'errore medesimo per l'avvio dell'iter necessario alla definizione del procedimento di archiviazione da parte del Comando di Polizia Municipale.
- 11) A fine turno, scaricare anche su cartacei i file di testo relativi agli accertamenti effettuati con terminale e sottoscrivere i cartacei stessi.
- 12) Su richiesta del Comando di Polizia Municipale, fornire oralmente e per iscritto ogni elemento utile al buon esito dei procedimenti conseguenti a ricorsi al Prefetto o al Giudice di Pace.
- 13) Per eventuali problemi di lavoro non direttamente risolvibili, che non siano relativi agli aspetti formali e procedurali connessi alla redazione dei verbali di contestazione, contattare il coordinatore operativo di turno ed attenersi alle sue disposizioni.
- 14) Le suddette disposizioni devono essere rispettate anche da parte del personale in somministrazione che può essere richiesto da parte dell'azienda a svolgere le funzioni di ausiliario del traffico.