



**REGOLAMENTO INTERNO DEL PERSONALE 2016**

# **REGOLAMENTO INTERNO DEL PERSONALE**



## **ANNO 2016**

**Approvato con determina dell'Amministratore Unico di Metro**

**n. 2 del 25 gennaio 2016**



## **REGOLAMENTO INTERNO DEL PERSONALE 2016**

### **Sommario**

<b>Disposizioni generali</b>	<b>pag. 3</b>
<b>Sanzioni disciplinari</b>	<b>pag. 4</b>
<b>Obblighi per i Preposti</b>	<b>pag. 5</b>
<b>Disposizioni specifiche per i coordinatori operativi</b>	<b>pag. 5</b>
<b>Disposizioni specifiche per il personale addetto alla sala di controllo</b>	<b>pag. 6</b>
<b>Disposizioni specifiche per il personale addetto al parcheggio</b>	<b>pag. 7</b>
<b>Disposizioni specifiche per il personale dell'ufficio permessi e tessere</b>	<b>pag. 7</b>
<b>Disposizioni specifiche per gli ausiliari del traffico</b>	<b>pag. 8</b>



# REGOLAMENTO INTERNO DEL PERSONALE 2016

### 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 mantenere un contegno consono al ruolo che ricopre e adoperarsi per il migliore svolgimento del suo lavoro nell'interesse generale dell'azienda, nel rispetto delle disposizioni contrattuali e di legge, del Codice di Comportamento e del presente Regolamento Interno.

Deve in particolare:

- attenersi a tutte le disposizioni impartite ai vari settori in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro ed utilizzare sempre i dpi ed ogni altra attrezzatura di lavoro messa a disposizione dall'azienda;
- usare l'impegno e la diligenza richiesti dalle proprie mansioni e dalla tipologia di lavoro svolto;
- 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 sostare negli uffici al di fuori dell'orario di lavoro, a meno che non si esegui lavoro straordinario preventivamente autorizzato dalla direzione o, per quanto riguarda gli operatori che effettuano turnazioni, che non si rimanga in attesa dell'arrivo del collega di turno ritardatario;
- 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, deve comunicarlo tempestivamente alla direzione e/o al diretto superiore, che a sua volta informerà la direzione, in modo che possa essere valutata la necessità di eventuali sostituzioni;
- avere cura dell'abbigliamento personale e indossare regolarmente, durante l'orario di lavoro, l'abbigliamento accessorio fornito dall'azienda;
- utilizzare con la dovuta accortezza e diligenza i mezzi, gli oggetti, i macchinari, i veicoli e ogni altro strumento 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;



## **REGOLAMENTO INTERNO DEL PERSONALE 2016**

La mancata osservanza di quanto sopra, nonché delle successive disposizioni specifiche, determinerà l'adozione dei provvedimenti disciplinari previsti dal contratto di lavoro e dalla normativa vigente.

### **Sanzioni disciplinari**

In ottemperanza alle disposizioni di cui all'art. 7 della legge 300/1970, che prevede l'obbligo di informarne il lavoratore, si riportano testualmente le norme disciplinari relative alle sanzioni previste dall'art. 49 del CCNL Autorimesse.

*Le mancanze del lavoratore possono essere punite, a seconda della gravità, con:*

- a) rimprovero;*
- b) rimprovero scritto;*
- c) multa non superiore a tre ore di paga base;*
- d) sospensione dal servizio e dalla retribuzione fino a dieci giorni;*
- e) licenziamento con preavviso e con trattamento di fine rapporto;*
- f) licenziamento senza preavviso e con trattamento di fine rapporto.*

*Il licenziamento di cui alla lettera e) si può tra l'altro applicare nei confronti di quei lavoratori che siano incorsi per almeno tre volte nel corso di due anni, per la stessa mancanza o per mancanze analoghe, in sospensione dal lavoro e dalla retribuzione per un totale di venti giorni o, nello stesso periodo di tempo, abbiano subito almeno quattro sospensioni per trentacinque giorni, complessivamente, anche se non conseguenti ad inosservanza dei doveri di cui al comma precedente.*

*L'impresa non può adottare alcun provvedimento disciplinare nei confronti del lavoratore senza avergli preventivamente contestato per iscritto l'addebito e senza averlo sentito a sua discolpa.*

*Il lavoratore potrà farsi assistere da un rappresentante dell'associazione sindacale cui aderisce o conferisce mandato.*

*Il provvedimento di cui alla lettera f) viene adottato nei confronti del lavoratore colpevole di mancanze che non consentano la prosecuzione del rapporto di lavoro.*

*In ogni caso i provvedimenti disciplinari di cui ai punti b), c) e d) non possono essere applicati prima che siano trascorsi cinque giorni dalla contestazione per iscritto del fatto che vi ha dato causa.*

*Fermo restando quanto disposto dalla legge 15 luglio 1996 n. 604, non possono essere disposte sanzioni disciplinari che comportino mutamenti definitivi del rapporto di lavoro.*

*Ferma restando la facoltà di adire l'autorità giudiziaria, il lavoratore al quale sia stata applicata una sanzione disciplinare di cui ai punti b), c) e d) ed eccezion fatta per le contestazioni comportanti i provvedimenti di cui ai punti e) ed f), può promuovere, nei venti giorni successivi, anche per mezzo dell'associazione alla quale si è iscritto ovvero conferisca mandato, la costituzione, tramite l'Ufficio provinciale del lavoro e della massima occupazione, di un Collegio di conciliazione ed arbitrato, composto da un rappresentante di ciascuna delle parti e da un terzo membro scelto di comune accordo o, in difetto d'accordo, nominato dal direttore dell'Ufficio del lavoro. La situazione disciplinare resta sospesa fino alla pronuncia da parte del Collegio.*

*L'importo delle multe di cui al punto c) verrà versato a favore di eventuali istituzioni assistenziali aziendali ed in mancanza all'INPS.*

*Qualora il datore di lavoro non provveda, entro dieci giorni dall'invito rivolto dall'Ufficio del lavoro, a nominare il proprio rappresentante in seno al Collegio di cui al comma precedente, la sanzio-*



## **REGOLAMENTO INTERNO DEL PERSONALE 2016**

*ne disciplinare non ha effetto. Se adisce l'autorità giudiziaria, la sanzione disciplinare resta sospesa fino alla definizione del giudizio.*

*Non può tenersi conto ad alcun effetto delle sanzioni disciplinari decorsi due anni dalla loro applicazione.*

### **Obblighi per i Preposti**

Gli obblighi per i Preposti sono quelli derivanti dall'art. 19 del D. Lgs. 81/2008 e s.m.i., che di seguito si riportano integralmente.

- sovrintendere e vigilare sulla osservanza da parte dei singoli lavoratori dei loro obblighi di legge, nonché delle disposizioni aziendali in materia di salute e sicurezza sul lavoro e di uso dei mezzi di protezione collettivi e dei dispositivi di protezione individuale messi a loro disposizione e, in caso di persistenza della inosservanza, informare i diretti superiori;*
- verificare affinché soltanto i lavoratori che hanno ricevuto adeguate istruzioni accedano alle zone che li espongono ad un rischio grave e specifico;*
- richiedere l'osservanza delle misure per il controllo delle situazioni a rischio in caso di emergenza e dare istruzioni affinché i lavoratori, in caso di pericolo grave, immediato e inevitabile, abbandonino il posto di lavoro o la zona pericolosa;*
- informare il più presto possibile i lavoratori esposti al rischio di un pericolo grave e immediato circa il rischio stesso e le disposizioni prese o da prendere in materia di protezione;*
- astenersi, salvo eccezioni debitamente motivate, dal richiedere ai lavoratori di riprendere la loro attività in una situazione di lavoro in cui persiste un pericolo grave ed immediato;*
- segnalare tempestivamente al datore di lavoro o al diretto superiore sia le deficienze dei mezzi, delle attrezzature di lavoro e dei dispositivi di protezione individuale, sia ogni altra condizione di pericolo che si verifichi durante il lavoro, delle quali venga a conoscenza sulla base della formazione ricevuta;*
- frequentare gli appositi corsi di formazione secondo quanto previsto dall'articolo 37 del suindicato decreto legislativo.*

### **Disposizioni specifiche 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 sala 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 delle casse automatiche, di conteggio e di consegna delle relative somme e di prelievo e trasporto 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.



## **REGOLAMENTO INTERNO DEL PERSONALE 2016**

- 4) Provvedere con la dovuta ocularietà alla verifica immediata degli eventuali danni riportati dagli utenti dei parcheggi in struttura e predisporre una relativa accurata relazione, possibilmente corredata di foto, 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 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 sala di controllo ed al servizio di controllo della sosta. Provvedere quindi a consegnare gli orari definiti e le eventuali variazioni degli stessi al personale interessato.
- 7) Adempiere alla consegna settimanale al Comando della Polizia Municipale degli eventuali verbali di accertamento cartacei emessi dagli ausiliari.
- 8) Provvedere, nei limiti stabiliti dalla direzione, al controllo operativo del personale addetto ai parcheggi, alla sala di controllo ed al servizio di controllo della sosta.
- 9) Per qualsiasi problema non risolvibile direttamente o di particolare rilevanza, informare la direzione.
- 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) Provvedere (compito dell'addetto al controllo tecnico delle strutture) alla manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti, delle strutture dei parcheggi e dei parcometri.
- 13) Effettuare (compito dell'addetto al controllo tecnico delle strutture) almeno una verifica settimanale di tutte le strutture ed impianti e redigere relativa relazione da inviare all'ufficio tecnico ed alla direzione. Nel caso di problematiche non direttamente risolvibili, contattare la ditta esterna eventualmente incaricata e informare l'ufficio tecnico e la direzione. In linea generale, comunque, tenere sempre aggiornato sia l'ufficio tecnico che la direzione sull'andamento complessivo dei parcheggi e delle relative attrezzature.
- 14) Provvedere alla contazione (compito dell'addetto) del denaro con verifica dei relativi report da trasmettere all'ufficio amministrazione, provvedendo sempre all'inserimento/disinserimento del codice di accesso nella specifica stanza.
- 15) Per quanto di competenza, attenersi scrupolosamente alle ulteriori "Disposizioni specifiche per gli operatori della sala di controllo" consegnate in data 17 luglio 2015.

### **Disposizioni specifiche 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 sala 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. Nella necessità di doversi allontanare temporaneamente dalla postazione, richiedere sempre una preventiva sostituzione.



## **REGOLAMENTO INTERNO DEL PERSONALE 2016**

- 4) Tutti gli interventi effettuati dall'operatore di turno devono essere riportati, con la massima chiarezza e completi delle motivazioni e dati necessari, nel "Registro attività della sala di controllo". Una copia delle relative pagine utilizzate, allegata al report degli interventi, deve essere consegnata alla direzione entro il primo giorno lavorativo successivo, in modo che la stessa possa provvedere tempestivamente ad effettuare le necessarie verifiche.
- 5) In caso di richiesta di intervento da parte dell'utente, accertarne le motivazioni e valutare la possibilità di intervenire direttamente per risolvere il problema in base alle disposizioni fornite dalla direzione. 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 nel suindicato registro le motivazioni della chiamata e i dati dell'utente (cognome, nome, indirizzo, numero di targa e di telefono, i dati del ticket o dell'abbonamento), avvertire l'utente che successivamente verranno effettuati i relativi controlli e le eventuali richieste di pagamento della tariffa e consentire l'uscita.
- 6) Ogni volta che si renda necessario permettere 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, i motivi che lo hanno determinato, il nominativo e il telefono del richiedente, i dati del ticket o dell'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 o fare effettuare la verifica il giorno successivo.
- 7) 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.
- 8) Provvedere alle operazioni di pagamento con cassa manuale, quando richiesto dall'utente, ed alla responsabile rendicontazione della stessa, facendo attenzione a non commettere errori che potrebbero comportare problemi di natura contabile. In caso di ammanco di denaro conseguente ad errore dell'operatore, lo stesso ne risponde in proprio ed in solido.
- 8) Attenersi scrupolosamente alle ulteriori "Disposizioni specifiche per gli operatori della sala di controllo" consegnate in data 17 luglio 2015.

### **Disposizioni specifiche 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 disposizioni aziendali e, se ciò non fosse possibile, contattare, a seconda delle necessità d'intervento, la sala di controllo ovvero il coordinatore operativo di turno.



## **REGOLAMENTO INTERNO DEL PERSONALE 2016**

- 5) In caso di malfunzionamento della struttura, informare il coordinatore operativo di turno.
- 6) Provvedere alle operazioni di pagamento con cassa manuale, quando richiesto dall'utente, ed alla responsabile rendicontazione della stessa.
- 7) Tutti gli interventi effettuati dall'operatore di turno devono essere riportati, con la massima chiarezza e completi delle motivazioni e dati necessari, nel "Registro attività della sala di controllo". Una copia delle relative pagine utilizzate, allegata al report degli interventi, deve essere consegnata alla direzione entro il primo giorno lavorativo successivo, in modo che la stessa possa provvedere tempestivamente ad effettuare le necessarie verifiche.
- 8) Per quanto di competenza, attenersi scrupolosamente alle ulteriori "Disposizioni specifiche per gli operatori della sala di controllo" consegnate in data 17 luglio 2015.

### **Disposizioni specifiche 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 ed alle disposizioni operative dell'azienda, considerando in particolare che per il rilascio di permessi in deroga è necessario il preventivo nulla osta scritto da parte del Dirigente dell'Ufficio Traffico del Comune e che per il rilascio di permesso oneroso, per il quale l'utente ne chiedi la gratuità, è sempre indispensabile l'autorizzazione scritta del Sindaco. 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, ha assunto 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 anche molteplici 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.
- 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 il responsabile dell'ufficio.

### **Disposizioni specifiche per gli ausiliari 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 di pubblico ufficiale.



## **REGOLAMENTO INTERNO DEL PERSONALE 2016**

- 2) Attenersi alle disposizioni ricevute dall'azienda in merito all'ordinario espletamento della propria mansione ed effettuare la verifica della sosta nei parcheggi delle zone di volta in volta assegnate.
- 3) Per gli aspetti formali e procedurali, connessi e conseguenti alla redazione dei verbali di contestazione, la competenza ed il controllo spettano alla Polizia Municipale.
- 4) Non utilizzare mezzi propri di trasporto se non autorizzati.
- 5) 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.
- 6) 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.
- 7) 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 mai competenza dell'ausiliare annullare le sanzioni elevate.
- 8) Utilizzare ordinariamente la strumentazione telematica (tablet con stampante), ponendo la massima attenzione nella compilazione corretta e completa dei preavvisi di sanzione che dovranno essere corredati anche di documentazione fotografica. In caso di malfunzionamento del tablet o della stampante, utilizzare i blocchetti cartacei ed informare il coordinatore operativo di turno.
- 9) La violazione, ai sensi dell'art. 200 del Codice della Strada, deve essere contestata al trasgressore se è presente al momento dell'accertamento e il relativo verbale, redatto nei termini e modi previsti, deve essere rilasciato al trasgressore medesimo.
- 10) 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.
- 11) Nel caso di errore materiale nella compilazione di un preavviso, compilare l'apposito modulo riportando con chiarezza le motivazioni dell'errore medesimo per l'avvio dell'iter necessario alla definizione del procedimento di archiviazione da parte del Comando di Polizia Municipale.
- 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 oppure la direzione.
- 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.