



Regole di comportamento e regolamento interno

***Voler lavorare è un desiderio così raro
che andrebbe incoraggiato
(Abraham Lincoln)***

Regole di comportamento

Le regole che seguono sono state predisposte ed approvate dalla direzione di Ecoconsult come strumento per la crescita professionale ed aziendale. Tutti i collaboratori sottoscrivono il presente documento che è parte del sistema di *governance* e gestione aziendale. La corretta applicazione delle presenti regole è svolta da soggetti indipendenti (Organismo di vigilanza).

Obiettivo

Promuovere la cultura della qualità, dell'ambiente e dell'integrità nelle attività imprenditoriali a qualsiasi livello e nei rapporti fra gli individui, per la difesa della libera iniziativa e del valore imprenditoriale. Creare uno strumento efficace per prevenire comportamenti irresponsabili o illeciti da parte di tutti i soggetti coinvolti fornendo una guida comportamentale e regole chiare.

Il gruppo Ecoconsult.

1. Si comporta con correttezza morale e commerciale sia nei confronti delle aziende committenti sia nei confronti dei fornitori direttamente o indirettamente coinvolti; in particolare si impegna a non alimentare concorrenze sleali atte a arrecare danni materiali o morali tali da compromettere i principi a cui questo documento vuole ispirarsi.
2. Si comporta con correttezza nei confronti dei propri collaboratori, favorendone la crescita professionale tramite la predisposizione annuale di un piano di formazione documentato.
3. Pratica il fair play nei rapporti contrattuali, nell'assunzione del personale, nella competizione di mercato in un'ottica di leale concorrenza.
4. Comunica ed informa il mercato in modo veritiero, corretto, aggiornato nel tempo e se ne assume la completa responsabilità. Rispetta i diritti della proprietà intellettuale.
5. Considera la tutela dell'ambiente prevenendo ogni forma di inquinamento.
6. Non applica nessuna discriminazione per motivi di razza, religione, sesso, opinione politica, discendenza, origine sociale. Attua le leggi sulla Sicurezza nei luoghi di lavoro e sulla Privacy.
7. Rispetta le legislazioni locali e comunque quelle definite in sede OIL in materia di diritti dei lavoratori per il lavoro infantile, minorile, per la libertà di associazione, il diritto di negoziazione, la costituzione di organizzazioni sindacali, la non discriminazione, la partecipazione alla contrattazione collettiva.
8. Non opera in ambiti che coinvolgono attività contro i diritti fondamentali dell'uomo, o contro i diritti dei lavoratori, contro l'equilibrio dell'ecosistema ed a sfavore dei diritti degli animali.
9. Crede nella certificazione come strumento per lo sviluppo economico, rispetta le norme tecniche degli enti normatori nazionali ed internazionali e collabora alla loro predisposizione. Si impegna a considerare gli aspetti etici fra le opportunità di finanziamento ed investimento presenti sul mercato.
10. Mantiene rapporti ispirati a correttezza ed integrità con la pubblica amministrazione e con i soggetti politici. Collabora allo sviluppo del proprio Paese partecipando e supportando le Associazioni di categoria rappresentative, partecipando lealmente alle attività comuni di promotion e ricerca.

Regolamento interno

Il presente regolamento interno definisce le regole e le norme di comportamento che tutti i collaboratori di *Ecoconsult*, indipendentemente dal rapporto di lavoro, sono tenuti ad osservare e rispettare. Il presente regolamento è stato predisposto nel rispetto delle disposizioni di legge in vigore e di si intende ad esse complementare in quanto esse prevalenti in caso di eventuali sovrapposizioni o conflitti.

Modifiche rispetto alla versione precedente: introduzione ed estratto del sistema sanzionatorio. Modifiche di natura grafica.

Riferimenti normativi e documenti collegati (disponibili presso l'ufficio amministrativo)

- Statuto dei lavoratori Legge 300 del 1970
- Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per i dipendenti da aziende del commercio, dei servizi e del terziario
- Codice Civile articoli 2105 e 2104 (obblighi di obbedienza, diligenza e fedeltà del lavoratore)
- Manuale Qualità *Ecoconsult*

Termini e definizioni

- CCNL - Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro
- RSQ: Responsabile Sistema Qualità
- Collaboratore: professionista, dipendente o altro che lavora con *Ecoconsult*

Modalità di diffusione e applicabilità

Il presente regolamento è disponibile nella intranet aziendale nella versione in vigore ed è parte integrante della formazione di ogni collaboratore. Per ogni informazione o chiarimento è a disposizione la Direzione o gli organi di vigilanza preposti (vedere organigramma aziendale). *Ecoconsult* si impegna ad aggiornare il presente documento al fine di adeguarne il contenuto alle evoluzioni della sensibilità civile nonché delle normative aventi maggiore rilevanza per gli aspetti qui trattati.

Il presente regolamento si applica a tutti i lavoratori nell'ambito dei loro impegni come sopra riportato ed ai collaboratori in quanto aspetto contrattuale.

Il presente regolamento potrà essere integrato da **istruzioni operative** di dettaglio su particolari aspetti che saranno di volta in volta sottoscritte dal personale o dai collaboratori per accettazione se necessario.

Le violazioni alle disposizioni del presente regolamento comporteranno l'applicazione dei provvedimenti disciplinari di cui al CCNL o delle clausole contrattuali sottoscritte.

Regole generali

1. bacheca e suggerimenti
2. sistema di gestione per la qualità
3. agenda
4. orari e postazione di lavoro
5. abbigliamento
6. apertura e chiusura uffici
7. telefono e segreteria telefonica
8. uso beni aziendali
9. uso internet e posta elettronica
10. gestione chiavi
11. ferie e permessi
12. note spese
13. audit interni
14. fumo, locale ristoro e uso bevande alcoliche
15. emergenze e sicurezza sul lavoro
16. buone regole ambientali
17. riservatezza

1. Bacheca e suggerimenti

Nella bacheca, disponibile in area ristoro, vengono esposte le principali comunicazioni in merito alle attività Ecoconsult e le parti rilevanti del CCNL che è a disposizione anche presso l'ufficio Amministrazione. Tutto il personale si deve impegnare a prenderne visione periodicamente ed ad attenersi a quanto prescritto.

I **suggerimenti per il miglioramento** sono ben accetti e premiati e possono essere dati a qualsiasi partner, meglio se in forma scritta.

2. Sistema di gestione per la qualità (SGQ)

Sul server Ecoconsult (secondo le modalità di gestione degli accessi) è presente tutta la documentazione informatica relativa al SGQ in cartelle per tipo di documento; nelle cartelle sono presenti dei file txt "leggimi" con una breve presentazione dei documenti. Ogni collaboratore deve utilizzare le versioni in vigore di ogni documento e deve essere propositivo in ordine ad eventuali modifiche/aggiunte/integrazioni.

Presso l'ufficio del RSQ è comunque disponibile una copia di tutti i documenti anche in forma cartacea.

Nella intranet sono inoltre disponibili altre informazioni utili per l'applicazione del sistema qualità. Si ricorda che tutti i documenti sono riservati e non possono essere forniti a terzi se non espressamente previsto dalle procedure stesse. Per ogni informazione il referente è il RSQ.

3. Agenda

Ciascun collaboratore deve aggiornare (secondo necessità e ruolo aziendale) la propria agenda installata nel proprio client di posta utilizzando le funzioni calendario. L'aggiornamento dovrebbe essere almeno settimanale e possibilmente di lunedì. Sono fatte salve le regole per i consulenti che le inviano al loro Team di riferimento.

Per informazioni chiedere alla segreteria.

4. Orari e postazione di lavoro

Gli uffici sono aperti normalmente dalle 9 alle 18, la pausa è dalle 13 alle 14.
Sono ammesse variazioni occasionali purché siano sempre mantenute le ore giornaliere di competenza e previa comunicazione al Responsabile di Area.
La postazione assegnata deve essere mantenuta in ordine (in particolare alla fine del lavoro giornaliero).

5. Abbigliamento

Ciascun collaboratore deve mantenere un abbigliamento sempre in ordine, moderato e coerente con l'attività professionale esercitata, in particolare il "dress code" per le attività presso i clienti o di formazione deve essere sempre orientato e coerente con l'ambiente nel quale siamo chiamati ad operare ed al ruolo che rivestiamo.

6. Apertura e chiusura uffici

Oltre alle festività, *Ecoconsult* normalmente chiude per 3 settimane in estate (agosto) e per 1 settimana nel periodo delle festività natalizie. È vietato accedere agli uffici fuori durante le chiusure o fuori dal normale orario di lavoro se non autorizzati ed introdurre visitatori o persone senza espressa autorizzazione.

7. Telefono e segreteria telefonica

In caso di scopertura della segreteria tutti i collaboratori presenti devono garantire la copertura telefonica prendendo nota delle telefonate ricevute e comunicandole agli interessati (con nome di riferimento e possibilmente motivo della chiamata).
Al telefono dobbiamo essere sempre gentili e rispondere "*Ecoconsult* Buongiorno" (Buonasera dopo le 16:30), ricordando che il "sorriso" si vede anche al telefono!

8. Uso beni aziendali (ad esempio: PC, cellulari, chiavette per connessione a internet, Viacard e Telepass)

Ciascun collaboratore è tenuto a custodire e mantenere i beni aziendali concessi con la diligenza del "buon padre di famiglia" (ex artt. 1176 d e collegati del Codice Civile) e ad utilizzarli solo per scopi lavorativi e senza nessun abuso.
In caso di guasti, furti o malfunzionamenti degli apparecchi e dispositivi, il collaboratore è tenuto ad avvisare immediatamente il proprio Responsabile di Area.
L'affidamento per ragioni di servizio è revocabile in qualsiasi momento a discrezione di *Ecoconsult* e comunque avrà termine con la data di cessazione del rapporto di lavoro o collaborazione. Ciascun apparecchio e dispositivo dovrà essere restituito in buono stato di conservazione, manutenzione e funzionamento fatto salvo il normale deterioramento d'uso.

Non è consentita la memorizzazione, sul disco fisso del proprio Pc né sui dischi o le strutture di rete, di file o documenti informatici di natura oltraggiosa o che possono essere offensivi o discriminatori per esempio per genere, lingua, religione, razza, origine etnica, opinione e appartenenza sindacale o politica.
Non è consentito scaricare file contenuti in supporti magnetici/ottici non aventi alcuna attinenza con la propria prestazione lavorativa. Tutti i file di provenienza incerta, ancorché potenzialmente attinenti all'attività lavorativa, non devono essere utilizzati, installati o testati.

La Direzione può dare disposizione in qualunque momento di rimuovere ogni file o applicazione che riterrà essere pericolosi per la sicurezza sia sui PC degli incaricati sia sulle unità di rete. Costituisce buona regola la periodica (almeno ogni sei mesi) la pulizia degli archivi, con cancellazione dei file obsoleti o inutili. Particolare attenzione deve essere prestata alla duplicazione dei dati, è infatti assolutamente da evitare un'archiviazione ridondante.

9. Uso internet e posta elettronica

Internet e la posta elettronica devono essere utilizzate esclusivamente per l'attività professionale e lavorativa.

10. Gestione chiavi ufficio e chiusura serale

Le chiavi devono essere custodite con cura da ciascun collaboratore e restituite a cessazione del rapporto di lavoro. In caso di smarrimento o furto, il collaboratore è tenuto ad avvisare immediatamente un partner. Quando si esce dagli uffici per ultimi deve essere verificata la chiusura di tutte le finestre e tapparelle e deve essere inserito correttamente l'antifurto.

11. Ferie, straordinari e permessi

Gli straordinari devono essere preventivamente richiesti e autorizzati da uno dei Partner. Allo stesso modo, i giorni di permesso o di ferie dovranno essere richieste per iscritto al proprio responsabile per autorizzazione attraverso il **MOD 6212** almeno 3 giorni prima (salvo casi eccezionali) e devono inoltre essere segnati in agenda. Solo in casi eccezionali sarà possibile derogare ai 3 giorni previsti. In assenza di diniego entro 1 giorno a comunicazioni per richiesta straordinari, ferie o permessi le richieste stesse si intenderanno approvate.

12. Note spese

Le note spese devono essere consegnate in Amministrazione (anche via mail) entro la mattina dell'ultimo giorno lavorativo del mese (salvo diverse indicazioni), in modo dettagliato e con allegati i giustificativi in originale. Sono ammessi i pasti, l'alloggio ed i viaggi ed esclusivamente le spese giustificabili da particolari condizioni oggettive (ore notturne, scioperi o preventivamente autorizzate).

In particolare, per quanto riguarda i rimborsi dei pasti, valgono le seguenti indicazioni:

- per interventi nel comune di Milano non sono previsti rimborsi
- per trasferte fuori dal comune di Milano se i pasti vengono riaddebitati al cliente: importo massimo 30 euro sia per pranzo che per cena
- per trasferte fuori dal comune di Milano che non vengono riaddebitate al cliente: importo massimo 20 euro per pranzo e 25 euro per cena.

Successivi aggiornamenti, riferiti per esempio al rimborso spese chilometrico o ai massimali per gli alberghi, potranno essere definiti anche da apposite comunicazioni. Il referente per ogni informazione è l'amministrazione.

13. Audit interni

Periodicamente Ecoconsult attua audit interni al fine di verificare la corretta applicazione delle procedure e della loro efficacia. Tutto il personale è coinvolto e tutti devono vedere questo strumento come un momento di miglioramento e di confronto. Le date delle verifiche sono comunicate tramite apposite comunicazioni (normalmente via e-mail). Tutti i riferimenti su tale attività sono presenti nel Manuale gestione qualità.

14. Fumo, area ristoro e bevande alcoliche

Si ricorda che è vietato fumare in tutti gli uffici e consumare bevande alcoliche. Il comportamento nell'area ristoro deve rispettare le normali regole di educazione, pulizia ed igiene: non devono essere preparati o conservati prodotti maleodoranti o potenzialmente nocivi, le aree devono essere mantenute in ordine e i resti dei pasti, bottiglie di plastica, contenitori, smaltiti negli appositi cestini.

15. Sicurezza sui luoghi di lavoro e gestione emergenze

In caso di emergenza attenersi a quanto indicato nelle istruzioni appese e nelle planimetrie esposte disponibili in prossimità delle postazioni di lavoro e coerenti con le vie di fuga. Attenersi scrupolosamente alla formazione ricevuta in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro. Se possibile e compatibilmente con le procedure di sicurezza in casi di emergenza avvertire immediatamente l'RSPP.

16. Buone norme ambientali

Si raccomanda di:

- Utilizzare i cestini secondo le indicazioni della raccolta differenziata
- Spegnerle le luci quando non necessario
- Utilizzare gli interruttori multiutenza per evitare anche la situazione "stand by"
- Stampare documenti (specialmente a colori) solo quando necessario

17. Riservatezza

Tutte le informazioni (fatte salve quelle già note a terzi o pubbliche) di Ecoconsult e dei clienti (come ad esempio nominativi, procedure interne, piani commerciali, liste prospect, dati economici e di gestione) sono da considerarsi riservate o confidenziali (legate al rapporto fiduciario) e quindi non divulgabili per nessun motivo fatti salvi i doveri d'ufficio o le disposizioni di legge.

I lavoratori che, per motivi inerenti la posizione o casualmente vengono a conoscenza di informazioni di natura riservata, sono tenuti a non divulgare tali informazioni e a conservare l'assoluta segretezza sugli interessi dell'azienda.

I dipendenti dell'azienda non possono trattare per conto proprio o di terzi servizi o attività in concorrenza con l'attività della stessa, né trarre profitto alcuno (con danno per l'azienda) da quanto forma oggetto delle proprie mansioni, né svolgere attività contraria agli interessi aziendali, né abusare comunque delle notizie attinenti alla prestazione lavorativa.

Allegato: Estratto Contratto Collettivo Nazionale Terziario – commercio, distribuzione e servizi

CAPO XXI - Doveri del personale e norme disciplinari

Art. 210 Obbligo del prestatore di lavoro

Il lavoratore ha l'obbligo di osservare nel modo più scrupoloso i doveri e il segreto di ufficio, di usare modi cortesi col pubblico e di tenere una condotta conforme ai civici doveri.

Il lavoratore ha l'obbligo di conservare diligentemente le merci e i materiali, di cooperare alla prosperità dell'impresa.

Art. 211 Divieti

È vietato al personale ritornare nei locali dell'azienda e trattenersi oltre l'orario prescritto, se non per ragioni di servizio e con l'autorizzazione della azienda, salvo quanto previsto dall'art. 30 del presente contratto. Non è consentito al personale di allontanarsi dal servizio durante l'orario se non per ragioni di lavoro e con permesso esplicito.

Il datore di lavoro, a sua volta, non potrà trattenere il proprio personale oltre l'orario normale, salvo nel caso di prestazione di lavoro straordinario.

Il lavoratore, previa espressa autorizzazione, può allontanarsi dal lavoro anche per ragioni estranee al servizio. In tal caso è in facoltà del datore di lavoro richiedere il recupero delle ore di assenza con altrettante ore di lavoro normale nella misura massima di un'ora al giorno senza diritto ad alcuna maggiorazione.

Art. 212 Giustificazione delle assenze

Salvo i casi di legittimo impedimento, di cui sempre incombe al lavoratore l'onere della prova, e fermo restando l'obbligo di dare immediata notizia dell'assenza al datore di lavoro, le assenze devono essere giustificate per iscritto presso l'azienda entro 48 ore, per gli eventuali accertamenti.

Nel caso di assenze non giustificate sarà operata la trattenuta di tante quote giornaliere della retribuzione di fatto di cui all'art. 187 quante sono le giornate di assenza, fatta salva l'applicazione della sanzione prevista dal successivo art. 217.

Art. 213 Rispetto orario di lavoro

I lavoratori hanno l'obbligo di rispettare l'orario di lavoro. Nei confronti dei ritardatari sarà operata una trattenuta, che dovrà figurare sul prospetto paga, di importo pari alle spettanze corrispondenti al ritardo, fatta salva l'applicazione della sanzione prevista dal successivo art. 217.

Art. 214 Comunicazione mutamento di domicilio

È dovere del personale di comunicare immediatamente all'azienda ogni mutamento della propria dimora sia durante il servizio che durante i congedi.

Il personale ha altresì l'obbligo di rispettare ogni altra disposizione emanata dalla azienda per regolare il servizio interno, in quanto non contrasti con le norme del presente contratto e con le leggi vigenti, e rientri nelle normali attribuzioni del datore di lavoro.

Tali norme dovranno essere rese note al personale con comunicazione scritta o mediante affissione nell'interno dell'azienda.

Art. 215 Provvedimenti disciplinari

La inosservanza dei doveri da parte del personale dipendente comporta i seguenti provvedimenti, che saranno presi dal datore di lavoro in relazione alla entità delle mancanze e alle circostanze che le accompagnano:

- 1) biasimo inflitto verbalmente per le mancanze lievi;
- 2) biasimo inflitto per iscritto nei casi di recidiva delle infrazioni di cui al precedente punto 1;

- 3) multa in misura non eccedente l'importo di 4 ore della normale retribuzione di cui all'art. 185;
- 4) sospensione dalla retribuzione e dal servizio per un massimo di giorni 10;
- 5) licenziamento disciplinare senza preavviso e con le altre conseguenze di ragione e di legge.

Il provvedimento della multa si applica nei confronti del lavoratore che:

- ritardi nell'inizio del lavoro senza giustificazione, per un importo pari all'ammontare della trattenuta;

- esegua con negligenza il lavoro affidatogli;

- si assenti dal lavoro fino a tre giorni nell'anno solare senza comprovata giustificazione;

- non dia immediata notizia all'azienda di ogni mutamento della propria dimora, sia durante il servizio che durante i congedi.

Il provvedimento della sospensione dalla retribuzione e dal servizio si applica nei confronti del lavoratore che:

- arrechi danno alle cose ricevute in dotazione ed uso, con dimostrata responsabilità;

- si presenti in servizio in stato di manifesta ubriachezza;

- commetta recidiva, oltre la terza volta nell'anno solare, in qualunque delle mancanze che prevedono la multa, salvo il caso dell'assenza ingiustificata.

Salva ogni altra azione legale, il provvedimento di cui al punto 5 (licenziamento disciplinare) si applica esclusivamente per le seguenti mancanze:

- assenza ingiustificata oltre tre giorni nell'anno solare;

- recidiva nei ritardi ingiustificati oltre la quinta volta nell'anno solare, dopo formale diffida per iscritto;

- grave violazione degli obblighi di cui all'art. 212, 1° e 2° comma, Seconda Parte;

- frazione alle norme di legge circa la sicurezza per la lavorazione, deposito, vendita e trasporto;

- l'abuso di fiducia, la concorrenza, la violazione del segreto d'ufficio; l'esecuzione, in concorrenza con l'attività dell'azienda, di lavoro per conto proprio o di terzi, fuori dell'orario di lavoro;

- la recidiva, oltre la terza volta nell'anno solare in qualunque delle mancanze che prevedono la sospensione, fatto salvo quanto previsto per la recidiva nei ritardi.

L'importo delle multe sarà destinato al Fondo pensioni dei lavoratori dipendenti. Il lavoratore ha facoltà di prendere visione della documentazione relativa al versamento.

Art. 216 Codice disciplinare

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 7 della legge 20 maggio 1970, n. 300, le disposizioni contenute negli articoli di cui al presente Capo XXI nonché quelle contenute nei regolamenti o accordi aziendali in materia di sanzioni disciplinari devono essere portate a conoscenza dei lavoratori mediante affissione in luogo accessibile a tutti.

Il lavoratore colpito da provvedimento disciplinare il quale intenda impugnare la legittimità del provvedimento stesso può avvalersi delle procedure di conciliazione previste dall'art. 7, Legge 20 maggio 1970, n. 300 o di quelle previste dalla SEZIONE TERZA del presente contratto.

Art. 217 Normativa provvedimenti disciplinari

L'eventuale adozione del provvedimento disciplinare dovrà essere comunicata al lavoratore con lettera raccomandata entro 15 giorni dalla scadenza del termine assegnato al lavoratore stesso per presentare le sue controdeduzioni.

Per esigenze dovute a difficoltà nella fase di valutazione delle controdeduzioni e di decisione nel merito, il termine di cui sopra può essere prorogato di 30 giorni, purché l'azienda ne dia preventiva comunicazione scritta al lavoratore interessato.