



# REGOLAMENTO INTERNO del PERSONALE



ANNO 2019

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

**n. 2 del 28 febbraio 2019**



## 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>Obblighi dei lavoratori</b>	<b>pag. 5</b>
<b>Disposizioni specifiche per i coordinatori operativi</b>	<b>pag. 6</b>
<b>Disposizioni specifiche per il personale addetto alla sala di controllo</b>	<b>pag. 7</b>
<b>Disposizioni specifiche per il personale addetto al parcheggio</b>	<b>pag. 8</b>
<b>Disposizioni specifiche per il personale dell'ufficio turistico</b>	<b>pag. 8</b>
<b>Disposizioni specifiche per il personale dell'ufficio permessi e tessere</b>	<b>pag. 9</b>
<b>Disposizioni specifiche per gli ausiliari del traffico</b>	<b>pag. 10</b>



## 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, darne tempestiva comunicazione 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 eventualmente fornito dall'azienda;
- utilizzare con la dovuta accortezza e diligenza gli strumenti, gli oggetti, i macchinari, i veicoli e ogni altro dispositivo, 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 disponibile alla flessibilità nelle prestazioni e nelle mansioni in rapporto alle esigenze operative dell'azienda, fermo restando il mantenimento del livello retributivo e comunque nel rispetto del CCNL;



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:*

- *rimprovero;*
- *rimprovero scritto;*
- *multa non superiore a tre ore di paga base;*
- *sospensione dal servizio e dalla retribuzione fino a dieci giorni;*
- *licenziamento con preavviso e con trattamento di fine rapporto;* • *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 sanzione 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 dei Preposti**

Gli obblighi dei Preposti, derivanti dall'art. 19 del d.lgs. 81/2008, sono i seguenti:

- *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'art. 37 del d.lgs. 81/2008.*

## **Obblighi dei lavoratori**

Gli obblighi dei lavoratori dipendenti, derivanti dall'articolo 20 del d.lgs. 81/2008, sono i seguenti:

1. *Ogni lavoratore deve prendersi cura della propria salute e sicurezza e di quella delle altre persone presenti sul luogo di lavoro, su cui ricadono gli effetti delle sue azioni o omissioni, conformemente alla sua formazione, alle istruzioni e ai mezzi forniti dal datore di lavoro.*
2. *I lavoratori devono in particolare:*
  - a. *contribuire, insieme al datore di lavoro, ai dirigenti e ai preposti, all'adempimento degli obblighi previsti a tutela della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro;*
  - b. *osservare le disposizioni e le istruzioni impartite dal datore di lavoro, dai dirigenti e dai preposti, ai fini della protezione collettiva ed individuale;*
  - c. *utilizzare correttamente le attrezzature di lavoro, le sostanze e i preparati pericolosi, i mezzi di trasporto, nonché i dispositivi di sicurezza;*
  - d. *utilizzare in modo appropriato i dispositivi di protezione messi a loro disposizione;*
  - e. *segnalare immediatamente al datore di lavoro, alla direzione o al preposto le deficienze dei mezzi e dei dispositivi di cui alle lettere c) e d), nonché qualsiasi eventuale condizione di pericolo di cui vengano a conoscenza, adoperandosi direttamente, in caso di urgenza, nell'ambito delle proprie competenze e possibilità e fatto salvo l'obbligo di cui alla lettera f) per eliminare o ridurre le situazioni di pericolo grave e incombente, dandone notizia al rappresentante dei lavoratori per la sicurezza;*
  - f. *non rimuovere o modificare senza autorizzazione i dispositivi di sicurezza o di segnalazione o di controllo;*
  - g. *non compiere di propria iniziativa operazioni o manovre che non sono di loro competenza ovvero che possono compromettere la sicurezza propria o di altri lavoratori;*



- h. partecipare ai programmi di formazione e di addestramento organizzati dal datore di lavoro;*
  - i. sottoporsi ai controlli sanitari previsti dal presente decreto legislativo o comunque disposti dal medico competente.*
3. *I lavoratori (che sono a contatto con l'utenza) devono esporre apposita tessera di riconoscimento, corredata di fotografia, contenente le generalità del lavoratore o almeno il numero di matricola e l'indicazione del datore di lavoro.*

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

Oltre alle disposizioni generali e agli obblighi di cui sopra, i coordinatori operativi si devono attenere, durante l'orario di lavoro, alle ulteriori disposizioni e procedure specifiche che seguono.

1) E' compito del Coordinatore Operativo Vicario Amministrativo:

- assicurare il funzionamento della struttura con sede presso il parcheggio Carducci, costituita dai Coordinatori Operativi, dagli addetti ai parcheggi e alla sala di controllo e dagli Ausiliari del traffico, coordinando e controllando dal punto di vista operativo le attività che fanno riferimento alla suindicata struttura, nel rispetto e nell'ambito delle direttive ricevute dalla direzione.
- provvedere alla verifica giornaliera dei report degli scassettamenti effettuati dall'istituto incaricato, alla verifica e conteggio giornaliero degli importi dei pagamenti effettuati mediante carte di credito da trasmettere all'ufficio amministrazione, nonché al preconteggio delle monete da consegnare all'istituto di contazione;
- adempiere alle operazioni di scassettamento delle casse automatiche, di conteggio e di versamento delle relative somme. In caso di consegna presso gli istituti bancari, il servizio deve essere svolto insieme con altro operatore.
- collaborare con la direzione per l'estensione e la consegna degli orari mensili, delle eventuali variazioni degli stessi e dei periodi di ferie relativi al personale della struttura.

2) E' compito del Coordinatore Operativo Vicario Tecnico:

- assicurare il funzionamento della struttura con sede presso il parcheggio Carducci, costituita dai Coordinatori Operativi, dagli addetti ai parcheggi e alla sala di controllo e dagli Ausiliari del traffico, coordinando e controllando dal punto di vista tecnico le attività che fanno riferimento alla suindicata struttura, nel rispetto e nell'ambito delle direttive ricevute dall'ufficio tecnico e/o dalla direzione;
- provvedere al controllo tecnico delle strutture di Metro, alla gestione e manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti delle sedi, dei parcheggi e dei parcometri e, se necessario, segnalare la necessità di intervento all'ufficio tecnico;
- effettuare 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.

3) E' compito dei Coordinatori Operativi:



- provvedere, d'intesa con i Coordinatori Vicari e nei limiti stabiliti dalla direzione, al controllo operativo del personale addetto ai parcheggi ed alla sala di controllo e degli Ausiliari del traffico.
- prelevare e trasportare in direzione gli introiti dell'ufficio permessi e tessere.
- provvedere alla manutenzione ordinaria dei parcometri e delle casse automatiche;
- su segnalazione della sala di controllo o dei parcheggi, intervenire per verificare e risolvere i problemi rilevati e, quando necessario, richiedere l'intervento del Coordinatore Vicario Tecnico;
- su richiesta della direzione, effettuare servizi in merito a eventuali consegne e spedizioni di documenti o valori.
- provvedere con la dovuta oculatezza alla verifica immediata di eventuali danni riportati dagli utenti dei parcheggi in struttura e predisporre una relativa accurata relazione, possibilmente corredata di foto, da trasmettere tempestivamente alla direzione; 4) E' compito di tutti i Coordinatori:
- utilizzare con cura e diligenza tutti gli strumenti operativi aziendali, provvedendo a tenerli in buono stato ed in perfetta efficienza;
- in caso di assenza dal lavoro di un collega, essere disponibili alla sostituzione, effettuando per il periodo necessario anche le mansioni dello stesso;
- durante il servizio utilizzare gli automezzi aziendali assegnati, effettuando la manutenzione, la revisione e la pulizia periodica degli stessi nel rispetto delle disposizioni ricevute;
- per quanto di competenza, attenersi scrupolosamente alle ulteriori "Ulteriori disposizioni per gli operatori della sala di controllo", di cui all'allegato 1;
- quando necessario, effettuare la consultazione dei report nei parcheggi in struttura, seguendo la "Procedura per consultazione report", di cui all'allegato 3.

### **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:

- Trattandosi di ufficio a contatto diretto ed indiretto con l'utenza, è sempre indispensabile un atteggiamento professionale ed un comportamento dignitoso.
- 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.
- Riportare con la massima chiarezza nel Registro attività della sala di controllo tutti gli interventi effettuati dall'operatore di turno, indicando le motivazioni, i dati necessari e il Coordinatore eventualmente contattato. Una copia delle pagine utilizzate, allegata al report degli interventi, deve essere consegnata alla direzione entro il giorno lavorativo successivo.
- 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



- Per il pagamento con cassa manuale, attenersi diligentemente al “Regolamento per la gestione delle casse manuali dei parcheggi con sistema Parqube”, di cui all’allegato 2.
- Attenersi scrupolosamente alle ulteriori “Ulteriori disposizioni per gli operatori della sala di controllo” di cui all’allegato 1.

### **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:

- Trattandosi di lavoro a diretto contatto con l’utenza, è sempre indispensabile avere un atteggiamento professionale ed un comportamento dignitoso.
- Prima di iniziare il servizio, accertarsi che il parcheggio sia in perfetta efficienza e, in caso contrario, informare il coordinatore operativo di turno.
- In caso di turnazione, non lasciare la postazione prima dell’arrivo del collega.
- 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.
- In caso di malfunzionamento della struttura, informare il coordinatore operativo di turno.
- Provvedere alle operazioni di pagamento con cassa manuale, quando richiesto dall’utente, ed alla responsabile rendicontazione della stessa, attenendosi al “Regolamento per la gestione delle casse manuali dei parcheggi con sistema Parqube”, di cui all’allegato 2.
- 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 giorno lavorativo successivo.
- Per quanto di competenza, attenersi scrupolosamente alle ulteriori “Ulteriori disposizioni per gli operatori della sala di controllo” di cui all’allegato 1.

### **Disposizioni specifiche per il personale dell’ufficio turistico**

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

- Trattandosi di ufficio che opera a diretto contatto con i cittadini utenti, è sempre indispensabile avere un atteggiamento professionale ed un comportamento dignitoso.
- Prima di iniziare il servizio, accertarsi che l’ufficio sia in perfetta efficienza e, in caso contrario, informare il responsabile
- In caso di turnazione, non lasciare la postazione prima dell’arrivo del collega.
- Nel rilascio dei ticket bus, attenersi scrupolosamente alla delibera comunale in vigore ed ai regolamenti operativi dell’azienda, considerando in particolare che per il rilascio di permessi in deroga è necessario il preventivo nulla osta scritto della G.C.
- All’atto del rilascio del voucher per l’accesso alla zona ztl bus di Lucca, il personale deve richiedere la compilazione del modello dell’atto notorio recante i dati del vettore/tour





operator a firma del dichiarante. I dati successivamente devono essere inseriti nel data base del sistema on-line.

- Nel rilascio dei voucher con scontistica il personale addetto deve verificare che il richiedente abbia il titolo idoneo ad usufruire della liberalità. In caso di sconto per guide abilitate nel Comune di Lucca il personale deve accertare che le stesse siano state censite presso la società Metro.
- In caso di controlli, verifiche e richieste da parte del Comune, fornire sempre la massima disponibilità e collaborazione.
- In caso di richiesta di accesso agli atti, informare la Responsabile dell'ufficio e attenersi a quanto previsto nel "Piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza", pubblicato sul sito aziendale.
- Essere sempre disponibili a fornire con garbo all'utenza, sia allo sportello che mediante telefono e via email tutte le informazioni richieste relative alle norme, alla documentazione ed alle modalità per il rilascio dei permessi e degli abbonamenti.
- I lavoratori essendo a contatto con l'utenza devono esporre apposita tessera di riconoscimento, corredata di fotografia, contenente il nome del lavoratore, l'indicazione del datore di lavoro e l'indicazione lingue parlate.

### **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:

- Trattandosi di ufficio che opera a diretto contatto con i cittadini utenti, è sempre indispensabile avere un atteggiamento professionale ed un comportamento dignitoso.
- Nel rilascio dei permessi, attenersi scrupolosamente alle normative vigenti, alle disposizioni comunali ed a quelle 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.
- In caso di reiezione di richiesta in deroga o di richiesta che comporti valutazione da parte del Comune o della direzione di Metro, è sempre obbligatorio fornire all'interessato motivata risposta scritta (PEC o email o lettera) nel più breve tempo possibile.
- 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, al codice fiscale o partita IVA, alla PEC per le ditte o almeno email per gli altri, ed alla variazione degli stessi dati. 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.
- Nelle procedure di rilascio degli abbonamenti, attenersi diligentemente alle regole disposte dal Comune e specificate dall'azienda.
- In caso di controlli, verifiche e richieste da parte del Comune, fornire sempre la massima disponibilità e collaborazione.



- In caso di richiesta di accesso agli atti, informare la Responsabile dell'ufficio e attenersi a quanto previsto nel "Piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza", pubblicato sul sito aziendale.
- 6) Essere sempre disponibili a fornire con garbo 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.

### **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:

- Tenere sempre un comportamento professionale e adeguato alla funzione di pubblico ufficiale.
- 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.
- Per gli aspetti formali e procedurali, connessi e conseguenti alla redazione dei verbali di contestazione, attenersi alle disposizioni della Polizia Municipale.
- Non utilizzare mezzi propri di trasporto se non autorizzati.
- Prima di iniziare il servizio di controllo della sosta, verificare che i parcometri siano funzionanti ed in buono stato; in caso contrario, avvertire il coordinatore operativo di turno.
- 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.
- Mantenere un atteggiamento garbato e collaborativo nei confronti dei cittadini utenti, provvedendo a fornire, quando necessario o richiesto, ogni spiegazione, informazione e assistenza, fermo restando che non è competenza dell'Ausiliare annullare le sanzioni elevate.
- 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.
- 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.
- In caso di violazione non contestata per assenza del trasgressore e del proprietario, è doveroso, per esplicita volontà della Polizia Municipale e di Metro 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.



- 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 della Polizia Municipale.
- Su richiesta della 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.
- 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.
- Le suddette disposizioni devono essere rispettate anche da parte del personale in somministra-zione che può essere richiesto da parte della Società a svolgere le funzioni di Ausiliare del traffico.