



Codice di Comportamento del Personale

L'Azienda **AIR MOBILITA' S.r.l.**, esercente servizi di Trasporto Pubblico di Linea, ha adottato il documento denominato "Carta della mobilità" in attuazione dell'art. 2, comma 2, della legge 12 luglio 1995, n. 273, sulla base dei principi del DPCM del 27 gennaio 1994 e dello schema generale di riferimento valido per il settore dei trasporti allegato al DPCM del 30 dicembre 1998.

In adempimento a quanto previsto dal predetto DPCM del 30 dicembre 1998, parte prima, al punto titolato "Aspetti relazionali/Comunicazioni del personale a contatto con l'utenza", l'Azienda **AIR MOBILITA' S.r.l.** ha predisposto ed adotta il presente codice di comportamento del proprio personale, d'ora in poi denominato "Codice".

Il Codice è adottato tenuto anche conto delle vigenti disposizioni regolanti il rapporto di lavoro del personale.

ART. 1 - Campo di applicazione

1. Le disposizioni del Codice si applicano nei confronti dei lavoratori dipendenti, dei lavoratori con contratto per prestazioni di lavoro temporaneo, dei titolari, soci, familiari e dei collaboratori che prestino la loro attività a favore dell'Azienda e che si trovino normalmente in diretto contatto con gli utenti. I soggetti di cui al precedente periodo sono d'ora in poi denominati "personale".

ART. 2 - Finalità

1. Il codice assume la finalità di strumento di supporto della Carta della Mobilità, adottata con lo scopo di migliorare la qualità dei servizi di trasporto erogati ed il rapporto tra gli utenti e l'Azienda.
2. Le disposizioni del Codice integrano e non sostituiscono i contenuti dei previgenti regolamenti aziendali e non modificano i contenuti dei doveri di diligenza e degli obblighi mansionistici del personale stabiliti dalle vigenti disposizioni di legge e del contratto collettivo.
3. Il Codice stabilisce, in particolare, per il personale in diretto contatto con gli utenti, i contenuti dei modi e dei comportamenti in servizio, i contenuti del linguaggio utilizzato per le informazioni e le comunicazioni al pubblico, le modalità sulla riconoscibilità e sulla presentabilità in servizio.

ART. 3 - Disposizioni di carattere generale

1. I principi ed i contenuti del Codice costituiscono specificazioni esemplificative degli obblighi di diligenza, lealtà ed imparzialità che qualificano il corretto adempimento della prestazione lavorativa.
2. Il personale è tenuto al rispetto del Codice e assumendo servizio s'impegna ad osservarlo in ogni parte.
3. Gli uffici che hanno competenza in materia di personale vigilano sulla corretta applicazione del Codice. L'amministratore unico e gli impiegati sono responsabili dell'osservanza delle norme del Codice.

ART. 4 - Principi

1. Il comportamento del personale è tale da stabilire un rapporto di fiducia e collaborazione tra i clienti e l'Azienda.
2. Nell'espletamento delle proprie funzioni, il personale antepone il rispetto delle norme e l'interesse pubblico agli interessi privati propri ed altrui; ispira le proprie decisioni ed i propri comportamenti alla cura dell'interesse del pubblico servizio di trasporto di cui è incaricato.
3. Nel rispetto dell'orario di lavoro, il personale dedica la giusta quantità di tempo e di energie allo svolgimento delle proprie funzioni, s'impegna a svolgerle nel modo più semplice ed efficiente nell'interesse degli utenti ed assume le responsabilità connesse alle proprie funzioni.
4. Il dipendente usa, conserva e custodisce con cura i beni e i mezzi aziendali affidati per motivi di servizio.
5. Nei rapporti con gli utenti, il personale dimostra la massima disponibilità e non ne ostacola la fruizione del servizio di trasporto.
6. Il personale non chiede, per sé o per gli altri, né accetta, neanche in occasione di festività, regali o altre utilità in denaro, per scopi attinenti a rapporti di servizio o d'ufficio.
7. Il personale non svolge senza autorizzazione scritta della direzione alcuna attività che possa contrastare con il corretto adempimento delle funzioni assegnate.

ART. 5 - Comportamento in servizio

1. Il personale svolge con la necessaria diligenza il proprio servizio, osservando le prescrizioni delle leggi dei regolamenti e delle istruzioni in vigore.
2. Il personale osserva l'orario di lavoro e prende visione degli ordini di servizio o degli altri avvisi esposti nei luoghi di lavoro.
3. Durante l'orario di lavoro, il personale non può assentarsi senza preventiva autorizzazione del responsabile del servizio.
4. Il personale viaggiante si attiene altresì agli orari e agli itinerari indicati e avverte in tempo utile la direzione, prima dell'inizio del servizio, per la tempestiva sostituzione.
5. Il personale ai fini delle dovute segnalazioni, si accerta della perfetta efficienza e della dovuta pulizia, all'interno e all'esterno, del veicolo assegnato; segnala sul foglio di corsa i guasti, i danni, le inefficienze di qualunque genere riscontrati sul veicolo; si trattiene sul luogo dell'incidente fino a che non siano stati ultimati tutti gli accertamenti del caso e presta immediato soccorso alle persone infortunate. Quanto sopra sia in caso di coinvolgimento diretto che indiretto.
6. Nella prestazione del servizio il personale indossa un abbigliamento decoroso e pulito e provvede con particolare attenzione alla cura personale, evitando forme di trascuratezza e/o eccessiva eccentricità.
7. Il personale viaggiante presta servizio indossando la divisa prescritta e la mantiene sempre pulita ed in ordine.

8. Il personale a contatto con il pubblico è fornito di un cartellino di riconoscimento, da portare in modo visibile, contenente le indicazioni della mansione assegnata, del nome e cognome, del numero di matricola e della fotografia, al fine di garantire la rispondenza tra dati di identificazione personale ed il dipendente.

ART. 6 - Rapporti con il pubblico

1. Il personale in diretto rapporto con i clienti/utenti presta adeguata attenzione alle richieste di ciascuno e fornisce le spiegazioni che gli siano richieste.
2. Nei rapporti e in tutte le comunicazioni con i clienti/utenti, il personale mantiene un contegno cortese e premuroso e adotta un linguaggio chiaro e comprensibile.
3. Il personale viaggiante non si intrattiene in conversazioni e non si produce in discussione polemiche con i viaggiatori o con persone a terra.
4. A tutti i clienti/utenti il personale presta la propria collaborazione, con pari rispetto e senza preferenza per alcuno, attivandosi, con prontezza e disponibilità, per la risoluzione dei problemi dei viaggiatori che dovessero eventualmente insorgere.
5. Il personale in viaggio di servizio o fuori servizio garantisce la precedenza ai passeggeri per l'occupazione del posto a sedere.
6. Il personale viaggiante riferisce all'ufficio di direzione ogni elemento ed informazione relativi all'andamento dei servizi che possano essere utili per il miglioramento della qualità del trasporto.
7. Nell'espressione pubblica delle valutazioni personali e nella diffusione delle informazioni, il personale mantiene un approccio positivo con i clienti/utenti e con i vari soggetti che interagiscono con il servizio di trasporto, idoneo al mantenimento di elevati standard di immagine aziendale.

ART. 7 - Valutazione dei risultati

1. Sulla base delle informazioni raccolte, l'Azienda procede ad una valutazione dei risultati conseguiti dalle varie strutture organizzative in applicazione al presente Codice in relazione agli standard di qualità e di quantità dei servizi fissati nella Carta della Mobilità adottata dall'Azienda.

ART. 8 - Aggiornamento del Codice

1. Ogni quattro anni o quando se ne ravvisi la necessità, l'Azienda procede alla verifica delle disposizioni contenute nel presente Codice tenendo pure conto dei suggerimenti che provengono anche dalle Organizzazioni sindacali, dai clienti/utenti e dagli organi istituzionali.