



# MARINA DI CAPRI

## **P.T.C. PORTO TURISTICO DI CAPRI S.P.A. UNIPERSONALE**

*Piazza Umberto I, 9 - 80073 Capri (NA)*

### **MANUALE E REGOLAMENTO AZIENDALE Porto Turistico di Capri SpA Unipersonale**

*Informazioni confidenziali.*

La presente guida è ad esclusivo uso dei dipendenti della Porto Turistico di Capri SpA Unipersonale.

Il materiale contenuto non può essere riprodotto, copiato o utilizzato senza autorizzazione scritta da parte della Soc. Porto Turistico di Capri. Qualsiasi abuso sarà perseguibile secondo norma.

QUESTA COPIA DEL MANUALE APPARTIENE A LLA PUBBLICAZIONE IN SITO WEB

**BENVENUTO NELLA PORTO TURISTICO DI CAPRI S.P.A. Unipersonale**

Questo manuale è stato appositamente redatto dalla Società Porto Turistico di Capri per dare alcune informazioni necessarie ad affrontare il lavoro. Ti preghiamo di leggerlo attentamente e, se lo ripasserai di tanto in tanto, riuscirai a trarre il meglio dalla tua esperienza di lavoro presso la Società. Ti invitiamo a prendere contatto con un membro della Direzione ogni qualvolta, ora od in futuro, avrai delle domande da porre in merito a questo manuale, o dubbi sulle procedure lavorative. Nel corso della lettura di questo manuale ti renderai conto a poco a poco dei motivi che hanno determinato il successo della nostra attività. Nessun fattore comunque è più determinante dell'impegno e dell'attaccamento dei dipendenti al proprio lavoro. I nostri competitori in molti casi non riescono ad ottenere il giusto successo perché non riescono ad avere il giusto entusiasmo o attaccamento a questa attività. Lo "spirito" della Porto Turistico di Capri è appannaggio esclusivamente nostro e Vostro. Sappiamo che ti troverai bene da Noi e che la tua esperienza lavorativa sarà gratificante.



MARINA DI CAPRI

**P.T.C. PORTO TURISTICO DI CAPRI S.P.A.  
UNIPERSONALE**

*Piazza Umberto I, 9 - 80073 Capri (NA)*

**Porto Turistico di Capri SpA Unipersonale è:**  
stata fondata nel 1996 con la missione principale di “gestire il Porto Turistico”. Oggi la Società Porto Turistico di Capri ha 20 dipendenti a tempo indeterminato; impiega stagionalmente 22 unità e gestisce uno dei porti più rinomati del mediterraneo. Il Porto di Capri è riconosciuto anche per l’efficienza la pulizia e la cortesia del proprio personale ed è una delle *mete più ambite per i diportisti appartenenti alla fascia di alto livello*. Fai parte di una squadra vincente, ed è grazie anche al tuo impegno che essa si manterrà tale. La Società Porto Turistico di Capri è orgogliosa di avere avviato, una gestione efficiente e di alta qualità e continua ad investire nel miglioramento continuo. Per questo motivo intrattiene rapporti “amichevoli” con gli altri porti Regionali, Nazionali e con Organizzazioni internazionali. La nostra filosofia gestionale è molto semplice, soddisfare la clientela in un regime di regole certe, ma per renderla operante sono necessari gli sforzi di ogni singolo membro della nostra squadra. Il nostro obiettivo primario è:

**SODDISFARE IL CLIENTE AL 100% NEL RISPETTO DELLE  
REGOLE PRESENTI E DEGLI SCHEMI DI GESTIONE**

poiché il cliente rappresenta l’aspetto più importante della nostra attività, facciamo del nostro meglio per accontentarlo nei limiti delle Regole e delle disponibilità trattando tutti in modo equo e razionale.  
Se non hai mai precedentemente lavorato con Noi scoprirai che il nostro lavoro può essere veramente entusiasmante! Il ritmo di lavoro è variabile e può trasformarsi da lento a costante ad incalzante a seconda dei vari periodi dell’anno, se ami la varietà, se ti piace essere sempre in moto ed anche a contatto con il pubblico, questo è il lavoro giusto.  
In particolare, il lavoro presso il porto è speciale anche sotto un altro aspetto; disponiamo di un “gergo interno” per cui, quando lavorerai, sentirai termini unici. Non ti preoccupare, presto imparerai anche tu a comunicare in questo modo così rapido e conciso.



# MARINA DI CAPRI

## P.T.C. PORTO TURISTICO DI CAPRI S.P.A. UNIPERSONALE

Piazza Umberto I, 9 - 80073 Capri (NA)

Di seguito alcuni **punti focali** relativi alla **gestione portuale** (ma in genere per ogni servizio gestito):

- **Pulizia delle aree**  
fare il giro rifiuti per il controllo della presenza di eventuali abbandonati nell'area portuale significa anche controllare i contenitori di rifiuti esterni e ripulire le aree adiacenti alle banchine. Abbiamo degli obblighi nei confronti della nostra utenza....**uno di questi, forse il più importante, è proprio la pulizia delle aree portuali e delle zone che ci circondano! Tutti devono partecipare al mantenimento della pulizia e dell'ordine (segnalando o intervenendo direttamente a seconda dei casi)!**
- **Locale ormeggiatori** E' la stanza nella quale è possibile sostare e nella quale possono trovarsi in carica le Radio, gli armadietti personali e le dotazioni necessarie; **deve essere costantemente tenuta pulita e ordinata**; in questa stanza si può eventualmente consumare il pasto. Non è permesso sostare nelle aree di fronte agli Uffici, ne tantomeno stare seduti nelle verande esterne durante lo svolgimento del turno di servizio.
- **Qualità'**  
L'attenzione alla qualità è materia universalmente nota e rappresenta un fenomeno comune a molte aziende il nostro obiettivo è uno standard costante ed elevato anche in relazione alle tariffe applicate. **Ogni sforzo a livello di Direzione può essere vano senza il tuo aiuto.** Controlla sempre le aree e segnala prontamente qualsiasi disfunzione o disservizio, avvertendo subito un membro della Direzione. Uno dei punti fondamentali della nostra qualità è: "**Cura, Attenzione e Delicatezza nei rapporti**". Tutti i nostri sforzi possono essere vanificati da una disattenzione o leggerezza nel modo di accogliere un cliente o dare assistenza ad un imbarcazione. **Presta sempre massima attenzione all'attività svolta e comportati con "Cura,**



# MARINA DI CAPRI

## P.T.C. PORTO TURISTICO DI CAPRI S.P.A. UNIPERSONALE

Piazza Umberto I, 9 - 80073 Capri (NA)

**Professionalità, Attenzione e Delicatezza**" Siate sempre chiari e fermi ed **equi** nei confronti della nostra clientela.

- **Servizio**

Un servizio lento e scortese vanifica gli sforzi nel campo della qualità. Per far tornare da noi il cliente, **un sorriso e la disponibilità** sono efficaci quanto la capacità tecnica di assistenza. **E ricorda: la nostra attività è basata sul cliente.**

**E' sempre più facile essere cortesi!** ricorda la regola: "Trattare tutti, clienti e colleghi, nel modo in cui vorremmo essere trattati". I clienti apprezzano la cortesia e la professionalità, ma anche la rapidità. A volte non è semplice garantire tutto contemporaneamente, ma proprio in ciò consiste il nostro lavoro.

- **Pulizia in genere**

La pulizia è una delle "calamite" che attrae di più l'attenzione dei nostri clienti, che per altro hanno in questo senso aspettative molto alte. Tutte le nostre aree devono essere sempre impeccabili, sia internamente che esternamente, **e ciò sarà possibile solo grazie allo sforzo di ognuno di noi**, che dovrà essere sempre impegnato in prima persona anche nel difficile compito di controllare, mantenere pulito ed in ordine il nostro ambito lavorativo. Il nostro lavoro è impegnativo, non deve essere sottovalutato tuttavia che "Porto Turistico di Capri" non significa esclusivamente duro lavoro ed una busta paga, ogni giorno riserva nuove esperienze ed opportunità ma soprattutto la possibilità di un "riferimento certo" anche nei momenti di necessità.

Apprenderai nozioni utili quali: controllo qualità; gestione dell'inventario; manutenzione delle attrezzature e concrete misure di sicurezza nonché le tecniche di assistenza.

Acquisirai un'eccellente esperienza pratica in materia di relazioni con il pubblico e di assistenza tecnica, e avrai l'opportunità di stringere sempre nuove amicizie; imparerai a lavorare in gruppo.



**P.T.C. PORTO TURISTICO DI CAPRI S.P.A.  
UNIPERSONALE**

*Piazza Umberto I, 9 - 80073 Capri (NA)*

Considera che l'esperienza ed il livello di capacità di esecuzione raggiunto potrebbero offrirti opportunità di carriera presso la Porto Turistico di Capri. In ogni caso l'esperienza acquisita presso la Porto Turistico di Capri ti tornerà utile in ogni attività futura.

Un'esperienza acquisita presso una Società così nota, in un porto tanto conosciuto a livello Internazionale può favorirti, specie a livello curricolare, in futuro.

## **COMUNICAZIONE**

### **SESSIONE DI COMUNICAZIONE**

Le sessioni di comunicazione sono brevi scambi di opinioni informali tra i dipendenti (operativi e non) e la Direzione allo scopo di discutere idee, suggerimenti e problemi. Questi colloqui, tenuti in base ad un criterio di necessità, potranno essere richiesti dalla Direzione.

### **RIUNIONE DEGLI OPERATORI**

Le riunioni con gli operatori (tutti insieme o per singoli settori) vengono periodicamente convocate in orari ritenuti opportuni per tutti. Questi incontri vengono tenuti allo scopo di comunicare le politiche aziendali; particolari avvenimenti imminenti; procedure; speciali situazioni. Le ore di partecipazione alle riunioni degli operatori saranno retribuite. E' importante che tutti i dipendenti partecipino a questi incontri.

### **BACHECHE**

In Cala Ormeggiatori ed anche negli Uffici Amministrativi o in Direzione sono presenti delle bacheche a disposizione della Direzione, quest'ultima le utilizza per affiggere avvisi e comunicazioni riguardanti la sicurezza; le modalità di lavoro ed altre questioni in genere relative al servizio.

### **LE TUE IDEE PERSONALI**

Nel corso del tuo lavoro potresti elaborare idee, modi più opportuni di lavorare o critiche di carattere costruttivo. Queste idee sono bene accette, in



## MARINA DI CAPRI

### **P.T.C. PORTO TURISTICO DI CAPRI S.P.A. UNIPERSONALE**

*Piazza Umberto I, 9 - 80073 Capri (NA)*

quanto molto importanti sia per il nostro successo che per il nostro avvenire. Ti invitiamo a sottoporre i tuoi suggerimenti alla Direzione.

#### **LA PORTA APERTA**

Siamo convinti del fatto che la Porto Turistico di Capri sia una Società moderna ed animata da buoni propositi. Ci rendiamo conto, tuttavia, che chiunque possa occasionalmente esternare preoccupazioni od avere problemi legati all'azienda. Sei invitato a discutere queste situazioni con i membri della Direzione affinché queste figure ti possano venire in aiuto.

#### **ROTAZIONE DELLE MANSIONI**

Crediamo nell'utilità della rotazione delle mansioni, poiché questa pratica consente di sperimentare tutti gli aspetti dell'operatività della Società, garantendoci nel contempo un individuo versatile, ben addestrato ed in grado di lavorare in ognuna delle varie "stazioni". Normalmente, specie inizialmente, durante i periodi di punta lavorerai nella "stazione" della quale meglio conosci le procedure, affinché ai nostri clienti sia sempre garantito il meglio del servizio di cui noi siamo capaci. Durante i periodi in cui i ritmi di lavoro sono meno frenetici, o una volta acquisita la necessaria esperienza, ti potrà venire richiesto di lavorare in altre "stazioni", ciò per acquisire maggiore familiarità con esse, aumentare la tua esperienza e l'efficienza operativa generale.

#### **IGIENE E SICUREZZA**

Per quanto riguarda l'igiene e la Sicurezza, esistono dei manuali specifici e sono tenuti incontri periodici dagli addetti al Servizio di Sicurezza, Prevenzione e Protezione aziendale. La Direzione, L'RSL e L'RSPP sono a disposizione per chiarimenti in qualsiasi momento si rendesse necessario.



# MARINA DI CAPRI

## **P.T.C. PORTO TURISTICO DI CAPRI S.P.A. UNIPERSONALE**

*Piazza Umberto I, 9 - 80073 Capri (NA)*

### **REGOLAMENTO AZIENDALE**

#### **PREMESSA**

Il presente Regolamento Aziendale, nel rispetto della specifica regolamentazione contrattuale per il settore in tema di disciplina, vuole essere, oltrech  un manuale indicativo comportamentale, **anche un compendio necessario ed obbligatorio.**

I destinatari di tale Regolamento sono tutti i dipendenti (a tempo indeterminato, con contratto di formazione lavoro, apprendisti, con contratti a Tempo Determinato, stagionali, ecc.) che svolgono la loro attivit  alle dipendenze della Societ  Porto Turistico di Capri Unipersonale. Il Regolamento non ha limiti temporali di validit  ma potr  essere modificato, quando se ne ravvedesse la necessit , alla luce di variazioni della normativa derivanti dall'autonomia aziendale, dai contratti collettivi nazionali, dalle Leggi.

### **PARTE I**

#### **ORARIO DI LAVORO**

##### **ART.1**

La durata dell'attivit  lavorativa   stabilita dal C.C.N.L. , per il personale full-time, in 40 ore settimanali. Distribuzioni quantitativamente differenziate dell'orario di lavoro potranno essere effettuate, secondo le esigenze aziendali, adottando anche ed eventualmente, l'istituto del part-time nella sua duplice applicazione di part-time verticale e/o orizzontale o della "flessibilit ". L'orario di lavoro sar  programmato secondo le necessit  aziendali, tenuto conto anche della disponibilit  dei singoli. Lo svolgimento del servizio   variabile su base giornaliera, settimanale, mensile, stagionale, questo **obbliga l'azienda e i dipendenti a ricercare tutte le forme di flessibilit  gestionale per soddisfare le esigenze di servizio al cliente e anche i livelli occupazionali. Il rispetto dell'orario di lavoro come definito dalla Direzione   obbligo del dipendente. I dipendenti sono obbligati ad utilizzare i sistemi di**



# MARINA DI CAPRI

## P.T.C. PORTO TURISTICO DI CAPRI S.P.A. UNIPERSONALE

Piazza Umberto I, 9 - 80073 Capri (NA)

**rilevazione delle presenze posti a disposizione dall'azienda, l'inosservanza a tali disposizioni sarà motivo di contestazione disciplinare.**

### PROGRAMMA DI LAVORO

#### ART. 2

Tutti i dipendenti potranno manifestare per iscritto la propria disponibilità che sarà utilizzata dalla Direzione per la distribuzione dei turni di lavoro e/o per completare programmi di lavoro. Tale disponibilità non è vincolante per l'azienda. I turni di lavoro saranno affissi per periodi (esempio: una intera settimana o un mese, ecc. ecc.). L'azienda potrà convocare i dipendenti per eventuali sostituzioni o per altre comunicazioni di servizio. Il personale non può farsi chiamare al telefono (specie sul cellulare personale) durante il proprio orario di lavoro né può fare telefonate personali, salvo comprovate cause di forza maggiore. **E' da sottolineare che durante il servizio il suono del telefonino e le conversazioni personali sono percepite negativamente dai colleghi e dai clienti. L'inosservanza di tale disposizione è motivo di contestazione disciplinare.**

## PARTE II

### RITARDI E ASSENZE

#### ART. 3

**Non sono consentiti ritardi e assenze.** Il dipendente che prevede di arrivare in ritardo al lavoro o di essere assente, dovrà darne comunicazione alla Direzione con almeno due ore di anticipo sul proprio turno di lavoro. I ritardi e le assenze devono comunque essere giustificati e possono essere oggetto di contestazione da parte dell'azienda secondo le procedure previste dall'art. 7 legge 300/1970 e dal CCNL per i dipendenti Turismo-Pubblici Esercizi. Tutti i dipendenti sono obbligati a "vidimare" il cartellino nell'apposito rilevatore



**P.T.C. PORTO TURISTICO DI CAPRI S.P.A.  
UNIPERSONALE**

*Piazza Umberto I, 9 - 80073 Capri (NA)*

all'inizio ed alla fine del turno: in entrata **dopo avere indossato l'uniforme, pronti ad iniziare il lavoro**, ed in uscita **prima di svestire l'uniforme. E' fatto espresso divieto di apportare correzioni alle timbrature.**

Il dipendente che per qualche ragione non possa timbrare è tenuto a compilare, al fine di regolare la propria posizione, il modulo di "giustificazione omessa timbratura", indicando la data e l'ora di mancata timbratura. Il suddetto modulo deve essere firmato per autorizzazione da Responsabile del servizio che lo inoltra al Direttore con sollecitudine.

**RIPOSI E PERMESSI**

**ART. 4**

I dipendenti godranno del normale riposo settimanale che per effetto della turnazione, non potrà essere pre-determinato. Le richieste di permesso retribuito dovranno essere inoltrate alla Direzione almeno 15 gg. prima. La Direzione si riserva comunque di accettare tale richiesta, tenuto conto del numero complessivo delle richieste e della disponibilità lavorativa. Per le prestazioni lavorative effettuate di domenica saranno riconosciute le maggiorazioni contrattuali. L'azienda, ai sensi del vigente contratto collettivo di lavoro, potrà richiedere ai propri dipendenti di effettuare un orario differenziato per periodi pluri-settimanali, intendendosi per tali quei sistemi di distribuzione dell'orario di lavoro che comportano una o più settimane a prestazioni lavorative di durata superiore a quelle previste dal CCNL di categoria e per le altre, a compensazione prestazioni di durata inferiore. In questa fattispecie la maggiore prestazione non dà diritto ad alcuna maggiorazione così come la prestazione ad orario ridotto non dà luogo a riduzioni di retribuzione. Per il periodo feriale si fa riferimento a quanto previsto in materia dal CCNL di categoria.



## MARINA DI CAPRI

### **P.T.C. PORTO TURISTICO DI CAPRI S.P.A. UNIPERSONALE**

*Piazza Umberto I, 9 - 80073 Capri (NA)*

## **PARTE III**

### **PASTI DEL PERSONALE**

#### **ART.5**

E' fatto assoluto divieto di mangiare, durante lo svolgimento del servizio, questo dovrà essere fatto in momenti di pausa e possibilmente non in aree frequentate dai clienti. Ogni infrazione a tale regola sarà oggetto di contestazione disciplinare.

### **MANCE**

#### **ART. 6**

E' proibito accettare mance. Richiedere le mance é motivo di contestazione disciplinare.

### **UNIFORMI E ASPETTO**

#### **ART. 7**

Al fine di una presentazione omogenea dell'immagine dell'azienda, nei servizi ove previsto, ogni dipendente dovrà indossare l'uniforme aziendale che sarà fornita gratuitamente nel tipo e nelle quantità stabilite dall'azienda.

L'uniforme dovrà essere indossata sempre e solo in servizio e dovrà essere, sempre, pulita ed in ordine.

La pulizia delle uniformi sarà cura e spese del dipendente. In caso di cessazione del rapporto di lavoro tutti i capi che compongono l'uniforme dovranno essere restituiti alla Direzione.

I dipendenti dovranno usare scarpe fornite da loro stessi. Deve essere fortemente limitato l'uso di scarpe da tennis al personale del front-office.

L'inosservanza delle disposizioni di cui sopra comporta una contestazione disciplinare.

La Direzione potrà rifiutare la prestazione da parte di quei lavoratori che si presentassero al lavoro con il viso non rasato; in divisa sporca; con l'aspetto trasandato e, comunque, non conforme al decoro e all'immagine dell'attività



## MARINA DI CAPRI

### **P.T.C. PORTO TURISTICO DI CAPRI S.P.A. UNIPERSONALE**

*Piazza Umberto I, 9 - 80073 Capri (NA)*

svolta. Appare utile rammentare che sia il Front-back/office sia gli ormeggiatori (e in genere i dipendenti preposti al contatto con il pubblico) sono di fatto anche il "biglietto da visita" dell'intera Isola di Capri e pertanto hanno l'obbligo di presentarsi e comportarsi in maniera consona .

Le infrazioni alle disposizioni del presente articolo saranno oggetto di contestazione disciplinare.

I dipendenti sono obbligati all'utilizzo dei dispositivi di protezione individuale così come previsto nel documento di valutazione dei rischi in vigore.

### **COMPORTAMENTO**

#### **ART. 8**

Ciascun dipendente è tenuto a presentarsi in azienda con la divisa in ordine e pulita. Deve avere altresì un aspetto conforme alle norme igienico-sanitarie e **deve mantenere nei confronti del pubblico e dei suoi colleghi un atteggiamento rispettoso che proietti verso l'esterno un'immagine di alta professionalità, competenza ed educazione.**

Il dipendente è, insieme alle aree gestite dall'azienda, il principale punto di contatto attraverso il quale l'azienda si propone al suo pubblico. Tutti i dipendenti ed il Management concorrono con la loro professionalità ed energie lavorative al raggiungimento di ottimi livelli qualitativi nel rispetto degli standards di qualità, servizio e pulizia. Le azioni od omissioni che causassero un abbassamento di tali livelli potranno essere oggetto di contestazione disciplinare.



**P.T.C. PORTO TURISTICO DI CAPRI S.P.A.  
UNIPERSONALE**

*Piazza Umberto I, 9 - 80073 Capri (NA)*

**PARTE IV**

**DISCIPLINA**

**ART. 9**

Ogni dipendente deve rispettare le norme previste dal contratto collettivo nazionale di categoria e dal presente Regolamento. Spetta al Management far rispettare le norme disciplinari. Saranno oggetto di contestazione disciplinare tutte le infrazioni al CCNL, al presente Regolamento ed al modello organizzativo Ex. Dlgs 231/01 di cui al successivo art. 10 ed al Codice Etico della Società, ed in particolare elenchiamo quelle infrazioni che possono essere oggetto di licenziamento per giusta causa. L'elenco che segue è meramente indicativo e non tassativo in quanto vi possono essere altre mancanze disciplinari, qui non contemplate, ma valutate secondo la "diligenza del buon padre di famiglia", che possono portare alla risoluzione del rapporto. Gli esempi sotto elencati non rispettano un ordine particolare.

- 1) Recidiva in tutte le mancanze che hanno avuto quale sanzione il richiamo scritto, la multa, la sospensione.
- 2) Disonestà, violenza, insulti a colleghi o al pubblico; condotta immorale in servizio.
- 3) Danni materiali rilevanti causati intenzionalmente o per negligenza a beni di qualunque genere dell'azienda o affidati dai clienti.
- 4) Omissioni o atti imprudenti che creino pregiudizio alla sicurezza aziendale o all'igiene.
- 5) Divulgazione dei segreti aziendali che possono arrecare pregiudizio agli interessi dell'azienda.
- 6) Mancato rispetto delle istruzioni impartite a tutela della sicurezza dei clienti e dei dipendenti.
- 7) Prelievo di denaro di cassa senza autorizzazione ovvero omesso versamento nella cassa del denaro ricevuto dai clienti.
- 8) Deliberate omissioni della comunicazione dell'intero ammontare delle singole operazioni commerciali ovvero rendere false dichiarazioni sulla modulistica aziendale.



## MARINA DI CAPRI

### **P.T.C. PORTO TURISTICO DI CAPRI S.P.A. UNIPERSONALE**

*Piazza Umberto I, 9 - 80073 Capri (NA)*

- 9) Distrazione deliberata di beni di proprietà dell'azienda senza aver ottenuto la necessaria autorizzazione.
- 10) comportamenti che possano danneggiare gli altri dipendenti o clienti.
- 11) Presenza al lavoro in stato di ubriachezza o sotto l'effetto di droghe ovvero uso e consumo nei locali dell'azienda di prodotti alcolici o droghe.

Per quanto non espressamente previsto nel presente regolamento aziendale in materia di disciplina, si fa riferimento al contratto collettivo nazionale di lavoro per i dipendenti da aziende del settore Turismo Pubblici Esercizi vigente ed in particolare alla parte disciplinare in esso contenuta ed al Codice Civile.

#### **MODELLO ORGANIZZATIVO EX D.Lgs 231/2001**

##### **ART. 10**

Con il decreto legislativo 8 giugno 2001 n. 231, recante «Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica, a norma dell'art. 11 della legge 29 settembre 2000, n. 300» è stato introdotto nell'ordinamento italiano l'istituto della responsabilità degli Enti per illeciti amministrativi dipendenti da reato. A fronte di questo la Società P.T.C. Porto Turistico di Capri SpA ha promosso l'adozione del Modello Organizzativo previsto nel Decreto. Il "Modello Organizzativo" e il "Codice Etico" sono disponibili presso i Responsabili operativi della Porto Turistico di Capri e scaricabili dal sito internet aziendale ([www.portoturistodicapri.com](http://www.portoturistodicapri.com)).

L'inosservanza delle prescrizioni del Modello e del Codice Etico sarà oggetto delle sanzioni disciplinari previste dal CCNL come richiamate nell'Allegato 1) del presente Regolamento.





## MARINA DI CAPRI

### **P.T.C. PORTO TURISTICO DI CAPRI S.P.A. UNIPERSONALE**

*Piazza Umberto I, 9 - 80073 Capri (NA)*

#### **GESTIONE DELLA CASSA**

##### **ART. 11**

Per i dipendenti addetti alle operazioni di cassa, questo regolamento prevede in proposito che:

A) ogni dipendente dovrà operare solo con proprio "log-on" nel sistema di fatturazione;

B) ogni dipendente dovrà allegare la propria scheda contabile di chiusura di cassa alle operazioni di cassa svolte durante la giornata. I problemi connessi (mancanza di denaro o altro) con la gestione della cassa saranno trattati secondo legge e contratto.

##### **I dipendenti dovranno attenersi alle seguenti modalità di esecuzione:**

- dichiarare l'ammontare di ogni operazione e l'ammontare ricevuto;
- tutti le eventuali fatture errate dovranno essere prontamente comunicate al Direttore Amministrativo, il quale ha l'obbligo di rendicontare in merito la Direzione Generale
- se per qualsiasi motivo dovrà essere restituito denaro ad un cliente si dovrà chiamare il Direttore Amministrativo che effettuerà fisicamente l'operazione;
- è vietato cambiare moneta ad uso personale;
- se un cliente dimentica di ritirare il resto, bisogna avvisare il Direttore Amministrativo;
- non deve essere accettato il pagamento in moneta estera;
- in caso di indecisione sul comportamento da tenere con un cliente particolare, bisogna avvertire il Direttore Amministrativo affinché intervenga.



# MARINA DI CAPRI

## **P.T.C. PORTO TURISTICO DI CAPRI S.P.A. UNIPERSONALE**

*Piazza Umberto I, 9 - 80073 Capri (NA)*

### **PARTE V**

#### **VALUTAZIONE PERIODICA DEL PERSONALE**

##### **ART. 12**

Valutazioni periodiche saranno redatte dai Responsabili di ogni settore, nonché per questi ultimi, dal Direttore Tecnico e dal Direttore Amministrativo e sottoposte alla Direzione Generale.

- La valutazione rifletterà lo svolgimento dell'attività svolta
- I criteri di valutazione dovranno essere spiegati ai dipendenti durante le riunioni del personale e consegnati a ciascuno.

Le valutazioni del personale con funzioni superiori saranno effettuate con frequenza semestrale dopo che quest'ultimo avrà superato il periodo di addestramento.

I dipendenti "fuori turno di servizio" non potranno recarsi sul posto di lavoro prima del necessario e non potranno altresì abbandonare il loro posto di lavoro dopo l'orario (ameno di non dovere finire di espletare le proprie mansioni). Nel caso sia necessario recarsi prima dell'orario nel posto di lavoro, o trattenersi dopo la fine del turno, questo non deve mai causare distrazione a quanti devono continuare il proprio turno lavorativo. L'inadempienza a tale indicazione è oggetto di sanzione disciplinare. E' vietato chiedere soldi o sottoscrizioni di alcun genere alla Clientela né può essere, altresì, distribuito materiale editoriale. L'unico pagamento dovuto è relativo ai servizi prestati ufficialmente dalla Società. E assolutamente vietato l'uso delle aree e dei locali, attrezzature e dotazioni della Società da parte dei dipendenti per attività che non siano connesse al lavoro.





## MARINA DI CAPRI

### **P.T.C. PORTO TURISTICO DI CAPRI S.P.A. UNIPERSONALE**

*Piazza Umberto I, 9 - 80073 Capri (NA)*

#### **PROGRAMMI ED INCENTIVAZIONE PER I DIPENDENTI ED ALTRE ATTIVITA'**

##### **POLITICA DELLA PORTA APERTA**

###### **ART. 13**

La porta degli uffici del Management deve essere sempre aperta per eventuali discussioni private con i dipendenti che hanno problemi o ragionevoli preoccupazioni per quanto concerne le condizioni di lavoro. I dipendenti devono essere incoraggiati, dai Responsabili del servizio, ad usare questa politica della "porta aperta" in ogni momento. Parimenti la Direzione incoraggerà il Management ad usarla se fossero rilevati problemi.

##### **LETTERE DEL PERSONALE**

###### **ART.14**

Il personale potrà sempre rivolgersi al Management per iscritto al fine di risolvere qualsiasi problema che lo riguardi. In questo modo si potranno ridurre i problemi personali dei dipendenti. Il Management farà sì che vi siano fogli o buste sempre disponibili.

##### **RIUNIONI CON I DIPENDENTI**

###### **ART.15**

Con frequenza definita dall'azienda il Management convocherà una riunione dei dipendenti. Queste riunioni hanno lo scopo di discutere la politica, le procedure, i problemi dell'azienda. Vi devono partecipare tutti i dipendenti assieme al Direttore con gli altri componenti al Management. Queste riunioni sono del tutto informali e si terranno tra i dipendenti ed il Management allo scopo di discutere idee, dare suggerimenti e risolvere problemi. Queste riunioni avranno luogo su richiesta dei dipendenti o del Management allo scopo di creare l'opportunità per esaminare i programmi. Al personale che vi



## MARINA DI CAPRI

### **P.T.C. PORTO TURISTICO DI CAPRI S.P.A. UNIPERSONALE**

*Piazza Umberto I, 9 - 80073 Capri (NA)*

parteciperà non saranno operate riduzioni salariali. Queste riunioni servono anche per determinare gli argomenti di discussione futuri.

#### **RIUNIONI CON IL MANAGEMENT**

##### **ART.16**

Normalmente con frequenza settimanale, saranno tenute brevi riunioni tra il Management e la Direzione per discutere attività, politiche, e problemi dell'azienda.

#### **BACHECHE DEGLI ANNUNCI**

##### **ART.17**

In azienda sarà sistemata una o più bacheche degli annunci. Su queste saranno affissi annunci e notizie riguardanti la sicurezza, le condizioni di lavoro ed altre questioni relative al rapporto di lavoro. il Management dovrà controllare il contenuto di quanto esposto sulle bacheche affinché vengano utilizzate per motivi di lavoro e non per comunicare notizie aventi natura strettamente personale, in quanto queste ultime sono espressamente vietate.

#### **INFORMAZIONE**

##### **ART.18**

Il personale è tenuto ad essere a conoscenza di tutte le procedure inerenti la malattia e l'infortunio nonché del "Codice Disciplinare" (Allegato 1) del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro disponibili in azienda in un luogo accessibile a tutti.



**P.T.C. PORTO TURISTICO DI CAPRI S.P.A.**  
**UNIPERSONALE**  
*Piazza Umberto I, 9 - 80073 Capri (NA)*

## **PRIVACY**

### **ART.19**

Conformemente alle disposizioni del Regolamento UE 2016/679 P.T.C. Porto Turistico di Capri SpA ha provveduto alla redazione del manuale ed alla nomina del RPD i dati di contatto del quale sono riportati di seguito:

Antonio Ferrara, Via dell'Epomeo, n° 264 CAP 8016 Napoli  
PEC [ferrarantonio.sm@legalmail.it](mailto:ferrarantonio.sm@legalmail.it)



# MARINA DI CAPRI

## **P.T.C. PORTO TURISTICO DI CAPRI S.P.A. UNIPERSONALE**

*Piazza Umberto I, 9 - 80073 Capri (NA)*

### **ALLEGATO 1**

#### **CODICE DISCIPLINARE**

*(conforme alle previsioni CCNL per dipendenti da aziende del settore Turismo - Pubblici Esercizi)*

#### **1) DOVERI DEL LAVORATORE**

Il lavoratore deve tenere un contegno rispondente ai doveri inerenti all'esplicazione della sua attività, ed in particolare:

- a) osservare l'orario di lavoro e adempiere alle formalità prescritte dall'azienda per il controllo delle presenze;
- b) svolgere con assiduità e diligenza i compiti assegnatigli osservando le norme del presente Contratto, nonché le conseguenti disposizioni impartite dai superiori;
- c) conservare la più assoluta segretezza sugli interessi dell'Azienda;
- d) non trarre profitto in qualunque modo, con danno all'Azienda, da quanto forma oggetto dei compiti inerenti alla posizione assegnatagli, non svolgere attività né assumere incarichi contrari agli obblighi derivanti dal rapporto di lavoro;
- e) usare modi cortesi con il pubblico;
- f) non ritornare nei locali dell'impresa e trattenersi oltre l'orario prescritto, salvo che per ragioni di servizio e con l'autorizzazione della impresa, salvo quanto diversamente previsto dalle vigenti norme contrattuali e delle disposizioni di legge;
- g) rispettare altre disposizioni interne in quanto non contrastanti con e norme del presente Contratto e con le leggi vigenti e rientranti nelle normali attribuzioni del datore di lavoro.

#### **2) SANZIONI DISCIPLINARI**

Le inadempienze del personale potranno essere sanzionate in rapporto alla relativa gravità con:

- a) rimprovero verbale;
- b) rimprovero scritto;
- c) multa non superiore all'importo di tre ore di lavoro;



# MARINA DI CAPRI

## **P.T.C. PORTO TURISTICO DI CAPRI S.P.A. UNIPERSONALE**

*Piazza Umberto I, 9 - 80073 Capri (NA)*

d) sospensione dal lavoro e dalla retribuzione per un periodo non superiore a giorni cinque.

Nessun provvedimento disciplinare più grave del rimprovero verbale potrà essere adottato senza la preventiva contestazione degli addebiti al lavoratore e senza averlo sentito in sua difesa.

La contestazione degli addebiti con la specificazione del fatto costitutivo della infrazione sarà fatta mediante comunicazione scritta nella quale sarà indicato il termine entro cui il lavoratore potrà presentare gli argomenti a propria difesa. Tale termine non potrà essere, in nessun caso, inferiore a cinque giorni.

La contestazione deve essere effettuata tempestivamente una volta che l'azienda abbia acquisito conoscenza dell'infrazione e delle relative circostanze.

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

L'eventuale adozione del provvedimento disciplinare dovrà essere comunicata al lavoratore con lettera raccomandata entro dieci giorni dalla scadenza del termine assegnato al lavoratore stesso per presentare le sue giustificazioni. In tale comunicazione dovranno essere specificati i motivi del provvedimento. Trascorso l'anzidetto periodo senza che sia stato mandato ad effetto alcun provvedimento, le giustificazioni addotte dal lavoratore si intenderanno accolte.

Incorre nei provvedimenti del rimprovero verbale o del rimprovero scritto o della multa o della sospensione il lavoratore che:

a) dia luogo ad assenze ingiustificate dal lavoro per più giorni consecutivi, fino ad un massimo di cinque giorni: abbandoni il proprio posto di lavoro senza giustificato motivo;

b) senza giustificato motivo ritardi reiteratamente l'inizio del lavoro o lo sospenda o ne anticipi la cessazione;

c) non esegua il lavoro con assiduità oppure lo esegua con negligenza;

d) per disattenzione o negligenza procuri guasti non gravi a cose o impianti comunque esistenti nelle aziende;





# MARINA DI CAPRI

## **P.T.C. PORTO TURISTICO DI CAPRI S.P.A. UNIPERSONALE**

*Piazza Umberto I, 9 - 80073 Capri (NA)*

- e) contravvenga al divieto di fumare laddove questo esiste o sia indicato con apposito cartello o fumi nei locali riservati alla clientela;
- f) in altro modo trasgredisca l'osservanza del presente Contratto o commetta atti che portino pregiudizio alla disciplina, alla morale, all'igiene ed alla sicurezza dell'azienda.

Il rimprovero verbale e il rimprovero scritto sono applicati per le mancanze di minor rilievo; la multa e la sospensione per quelle di maggior rilievo. Maggiore o minore rilievi non è dato dall'ordine di elencazione delle mancanze.

Normalmente il rimprovero scritto è applicato nei casi di prima mancanza, la sospensione nei casi di recidiva. In casi di maggiore gravità potrà farsi ricorso alla sospensione anche in assenza di recidiva. L'importo delle multe sarà devoluto ad un centro di ricerca sociale da stabilirsi.

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

Il lavoratore che intenda impugnare il provvedimento disciplinare inflittogli può avvalersi delle procedure di conciliazione di cui all'articolo 7, comma 4, della legge 20 maggio 1970, n. 300.

Ai sensi di legge, il lavoratore risponde in proprio delle perdite arretrate all'impresa nei limiti ad esso imputabili.

### **3) ASSENZE NON GIUSTIFICATE**

Salvo i casi di legittimo impedimento, di cui sempre incombe al dipendente l'onere della prova, le assenze devono essere giustificate per iscritto entro le ventiquattro ore, per gli eventuali accertamenti.

Nel caso di assenza non giustificata, oltre alla mancata corresponsione della retribuzione potrà essere applicata, nel caso di assenza fino a tre giorni, una multa non eccedente l'importo del cinque per cento della retribuzione non corrisposta e nel caso di assenza fino a cinque giorni una multa non eccedente l'importo del dieci per cento della retribuzione non corrisposta.





# MARINA DI CAPRI

## P.T.C. PORTO TURISTICO DI CAPRI S.P.A. UNIPERSONALE

Piazza Umberto I, 9 - 80073 Capri (NA)

#### 4) RECESSO

Fermo restando quanto previsto dalle leggi n. 604 del 1996 e n. 300 del 1970, così come modificate dalla legge n. 108 del 1990, nei casi consentiti dalla legge, ciascuno dei contraenti può recedere dal contratto di lavoro a tempo indeterminato, dando preavviso scritto, a mezzo di lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, nei termini stabiliti dal successivo articolo 138.

#### 5) LICENZIAMENTI INDIVIDUALI PER GIUSTA CAUSA O GIUSTIFICATO MOTIVO

Ai sensi e con i limiti previsti dalle leggi 15 luglio 1996 n. 604, 20 maggio 1970, n. 300, 11 maggio 1990 n. 108 e successive modifiche ed integrazioni, il licenziamento individuale non può effettuarsi che per:

a) "giusta causa" senza preavviso se il contratto è a tempo indeterminato o prima della scadenza del termine se il contratto è a tempo determinato, qualora si verifichi una causa che non consenta la prosecuzione, anche provvisoria, del rapporto (articolo 2119 del Codice Civile).

b) "giustificato motivo con preavviso", intendendosi per tale il licenziamento determinato da un notevole inadempimento degli obblighi contrattuali del prestatore di lavoro ovvero da ragioni inerenti alla attività produttiva, all'organizzazione del lavoro e al regolare funzionamento di essa.

Il datore di lavoro deve comunicare il licenziamento per iscritto, a mezzo lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, al lavoratore, che può chiedere, entro quindici giorni dalla comunicazione, i motivi che lo hanno determinato; in tal caso il datore di lavoro è tenuto ad indicarli per iscritto entro sette giorni dalla richiesta. Il licenziamento intimato senza l'osservanza delle norme di cui al precedente comma è inefficace.

Sono esclusi dalla sfera di applicazione del presente articolo, i lavoratori in periodo di prova e quelli che siano in possesso dei requisiti



# MARINA DI CAPRI

## P.T.C. PORTO TURISTICO DI CAPRI S.P.A. UNIPERSONALE

Piazza Umberto I, 9 - 80073 Capri (NA)

di legge per aver diritto alla pensione di vecchiaia, fatte salve le deroghe di legge emanate ed emanande.

In via esemplificativa ricadono sotto il provvedimento del licenziamento per "giusta causa" le seguenti infrazioni:

- a) recidiva reiterata nelle mancanze;
- b) assenze ingiustificate protratte per oltre cinque giorni;
- c) irregolare dolosa scritturazione o timbratura di schede di controllo delle presenze al lavoro;
- d) abbandono del posto di lavoro che implichi pregiudizio alla incolumità delle persone e alla sicurezza degli impianti;
- e) gravi guasti provocati per negligenza al materiale dell'azienda;
- f) diverbio litigioso seguito da vie di fatto, gravi offese alla dignità, all'onore o gravi fatti di pregiudizio agli interessi dell'azienda, dei superiori, della clientela e dei colleghi di lavoro, previo accertamento delle responsabilità sul fatto avvenuto;
- g) grave abuso delle norme relative al trattamento di malattia;
- h) asportazione di materiale dall'interno dell'azienda o danneggiamento volontario di detto materiale;
- i) rifiuto di eseguire i compiti ricadenti nell'ambito delle mansioni afferenti alla qualifica d'inquadramento, ferma restando la norma dell'articolo 13 della legge 20 maggio 1970, n. 300, dopo l'applicazione delle sanzioni di cui alle lettere a), b), c), e d) del primo comma dell'articolo 93;
- j) accertata insubordinazione verso i superiori accompagnata da comportamento oltraggioso;
- k) stato di ubriachezza.

