




**Copia Controllata No. / Controlled Copy No.**

**Copia Non Controllata / Uncontrolled Copy**

**X**

**Scheda Revisioni / Revisions Sheet**

1	21/03/18	Revisione § 8.0	 A. Ricciardi - RSGI	 R. Tombolini - RAM	 V. Taffo - COB
0	09/01/17	Prima Emissione.	A. Ricciardi - RSGI	R. Tombolini - RAM	V. Taffo - COB
Rev.	Data Date	Descrizione Description	Redatto Drawn up by	Riesaminato Reviewed by	Approvato Approved by

**Contenuti / Contents**

<b>Sec.</b>	<b>Par. (§)</b>	<b>Indice / Index</b>
1		Scopo
2		Contenuti
3		Formulazione del Codice di Condotta Comportamentale
4		Diffusione del Codice di Condotta Comportamentale
5		Gestione del Codice di Condotta Comportamentale: controllo, sanzioni, revisione ed aggiornamento
6		Disposizioni generali
7		Campo di applicazione
8		Principi e finalità
9		Molestie sessuali, morali e atti discriminatori: definizione
10		Dovere di collaborazione
11		Comportamenti nei rapporti privati
12		Comportamenti in servizio
13		Disposizioni particolari per il personale dirigente
14		Consigli per una gestione efficace del tempo, del telefono aziendale e delle e-mail
	14.1	Regole base per ricevere ed elaborare le e-mail
	14.2	Scrivere e-mail
	14.3	Invio delle e-mail
	14.4	Consigli per un corretto uso dei cellulari (consigli OMS - Organizzazione Mondiale della Sanità)
15		Procedura di denuncia di un fatto
	15.1	Procedura informale di denuncia di un fatto
	15.2	Procedura formale di denuncia di un fatto

## **1. Scopo**

Il Codice di Condotta Comportamentale rappresenta uno strumento di Governance aziendale che identifica i doveri dell'impresa nei confronti degli stakeholder ed obbliga i top manager al rispetto dei criteri guida nell'esercizio della loro autorità sia all'interno dell'impresa che nei suoi rapporti esterni.

Il codice di condotta comprende un'ampia varietà di argomenti essendo rivolto a tutti gli stakeholder che costituiscono lo scenario operativo in cui si colloca la gestione aziendale nel rapporto impresa ambiente.

Inoltre, è espressione della cultura d'impresa mostrando come da valori e principi di riferimento derivino regole di comportamento verso gli interlocutori aziendali. Esso è parte integrante al Codice Etico dell'Organizzazione.

## **2. Contenuti**

Una necessaria distinzione va fatta tra Codice di Condotta Comportamentale e Codice Etico: il primo, detto anche *rules-based*, è rivolto alla soluzione di ogni possibile situazione e serve a delineare le strategie di risposta, ovvero i comportamenti, da attuare in relazione all'insorgere di specifici problemi; il secondo, detto *value-based*, invece, fornisce l'insieme di principi etici e valori aziendali. Quindi il Codice di Condotta Comportamentale è strettamente legato al Codice Etico poiché i comportamenti da assumere in determinate situazioni dipenderanno direttamente dai principi che l'impresa ha posto a fondamento della sua *mission* strategica e può addirittura ricomprendere il Codice Etico nella sua struttura. Codice di Condotta Comportamentale e Codice Etico, sono strettamente legati ai concetti di integrità e fedeltà. In particolare, il Codice Etico si indirizza all'integrità morale degli individui facenti parte dell'impresa perché indica i valori nel rispetto dei quali i dipendenti dovrebbero svolgere le loro mansioni; ad esempio, l'onestà delle loro azioni, la tolleranza della diversità o la cordialità nel servizio al cliente. Invece, i comportamenti dettati dal Codice di Condotta Comportamentale richiedono semplicemente un'esecuzione immediata da parte dei membri dell'organizzazione, senza che questi ultimi si pongano domande circa l'opportunità o meno del farlo.

## **3. Formulazione del Codice di Condotta Comportamentale**

Il codice di condotta è introdotto nell'impresa su espressa volontà del vertice aziendale previa una fase di elaborazione del documento che prevede un'attività negoziale coinvolgente la maggior parte dei soggetti apicali interessati.

## **4. Diffusione del Codice di Condotta Comportamentale**

Le modalità di diffusione del codice avverrà secondo il metodo denominato top-down o a "cascata": la diffusione del documento parte dal vertice aziendale e scende fino a raggiungere tutti i livelli gerarchici, il top manager consegnerà una copia del codice ai suoi dipendenti, i quali a loro volta lo comunicheranno ai loro subordinati e così via.

## **5. Gestione del Codice di Condotta Comportamentale: controllo, sanzioni, revisione ed aggiornamento**

La gestione, l'aggiornamento e la revisione del Codice di Condotta Comportamentale è in capo al CdA come del resto è affidata ad esso la gestione del Codice Etico (rif. procedura R2 "*Gestione del Codice Etico*").

La responsabilità di prevenire comportamenti scorretti è definita dalla procedura R5 "*Sistema disciplinare sanzionatorio*" ed è affidata quindi a tutte le figure apicali le quali hanno modo di controllare che le direttive vengano rispettate. Queste figure devono raccogliere tutte le informazioni di possibili infrazioni riscontrate e trasmetterle al CdA.

La responsabilità della presa di provvedimenti sanzionatori spetta al CdA (rif. procedura R5).

## **6. Disposizioni generali**

Il presente codice di condotta comportamentale, di seguito denominato "codice", definisce i doveri minimi di diligenza, lealtà, imparzialità e buona condotta che i dipendenti sono tenuti ad osservare.

## **7. Campo di applicazione**

Il presente codice si applica a tutti i dipendenti, dirigenti e a tutti i membri del CdA dell'Organizzazione.

Considerato che all'interno dell'Organizzazione operano persone con diverso status giuridico, in virtù del diverso rapporto intercorrente fra le stesse e l'Ente (ad esemplificare: personale a tempo indeterminato e determinato, prestatrici e prestatori d'opera occasionale, ecc.), l'Organizzazione intende garantire a ognuna un diritto inviolabile ad essere trattata con dignità e rispetto e a non subire atti contrari ai principi di parità e non discriminazione.

## **8. Principi e finalità**

Il CdA nelle persone di Vincenzo Taffo (COB), Giacomo Taffo (CEO) e Cristina Taffo (CEO, si impegna a rimuovere ogni ostacolo all'attuazione di questo codice, in modo da garantire un ambiente di lavoro in cui donne e uomini rispettino reciprocamente l'invulnerabilità della persona. Garantisce altresì ad ogni persona il diritto alla tutela da qualsiasi atto o comportamento che produca un effetto pregiudizievole e che discrimini, anche in via indiretta, in ragione del sesso, dell'orientamento sessuale e/o dell'identità di genere, in ragione delle convinzioni religiose, opinioni politiche o di altra natura e/o a causa dell'origine etnica, dell'età, dello stato di disabilità. Adotta le iniziative volte a favorire il rispetto reciproco dell'invulnerabilità della persona attraverso la formazione e la prevenzione.

Ogni comportamento discriminatorio, razzista, xenofobo e/o vessatorio (in seguito tutti i termini saranno inclusi nella sola parola "discriminatorio" la quale di conseguenza terrà conto anche dei fattori quali religione, convinzioni personali, handicap, età, orientamento sessuale, razza e origine etnica) costituisce una intollerabile violazione della dignità della persona. Le molestie sessuali, morali e ogni atto discriminatorio compromettono la salute, la fiducia, il morale e la prestazione lavorativa di chi li subisce. Chi pone in essere molestie nei luoghi di lavoro viola un preciso dovere d'ufficio.

Chi subisce molestie sessuali, morali, o atti discriminatori, o chi è vittima comunque di comportamenti - indesiderati o discriminatori - a connotazione sessuale ha diritto all'inibizione, ovvero alla cessazione della condotta molesta, anche

avvalendosi di procedure tempestive ed imparziali di cui il CdA cura ed assicura l'adempimento. Ogni violazione della dignità della persona, ed in particolare la molestia sessuale, costituisce ipotesi di illecito disciplinare. È compito del CdA assicurare la tutela della presunta vittima di molestia anche in ambito civile e penale.

A nessuna persona è consentito approfittare della propria posizione per eliminare o ridurre le garanzie previste dal presente Codice.

#### **9. Molestie sessuali, morali e atti discriminatori: definizioni.**

- a) Per molestia sessuale si intende ogni comportamento indesiderato a connotazione sessuale o qualsiasi altro tipo di comportamento basato sul sesso che offenda la dignità degli uomini o delle donne nel mondo del lavoro, ivi inclusi atteggiamenti sgraditi di tipo fisico, verbale o non verbale (Raccomandazione CEE del 27.11.91). Essa è costituita da comportamenti indesiderati, sconvenienti e offensivi per coloro che li subiscono. La natura indesiderata della molestia sessuale la distingue dal comportamento amichevole che invece è ben accetto e reciproco. Spetta a chi lo subisce stabilire quale comportamento si possa tollerare e quale sia da considerarsi offensivo. I connotati delle molestie sessuali sono ravvisabili in atti perpetrati da persone sia dello stesso sesso sia di sesso opposto. Rappresenta circostanza aggravante della molestia sessuale l'esistenza di una posizione di svantaggio, asimmetria o subordinazione gerarchica tra la vittima e l'autore o l'autrice, in particolare quando il rifiuto o l'accettazione di siffatti comportamenti vengano assunti esplicitamente o implicitamente a motivo di decisioni inerenti l'accesso alla formazione professionale, l'assunzione e/o il mantenimento del posto di lavoro, la promozione, la retribuzione o qualsiasi altra decisione attinente l'occupazione e/o tali comportamenti creino un ambiente di lavoro intimidatorio, ostile, umiliante. A titolo esemplificativo, non esaustivo, rientrano tra le ipotesi di molestia sessuale:
- richieste implicite o esplicite di prestazioni sessuali offensive o non gradite;
  - l'affiggere o il mostrare materiale pornografico nei luoghi di lavoro;
  - la promessa, implicita od esplicita, di agevolazioni e privilegi o avanzamenti di carriera in cambio di prestazioni sessuali e le ritorsioni e minacce in conseguenza del diniego di tali prestazioni;
  - contatti fisici indesiderati ed inopportuni;
  - apprezzamenti verbali sul corpo e la sessualità ritenuti offensivi.
- b) Per molestia morale si intendono atti, atteggiamenti o comportamenti di violenza morale o psichica in occasione di lavoro, ripetuti nel tempo in modo sistematico o abituale, che portano ad un degrado delle condizioni di lavoro idonee a compromettere la salute o la professionalità o la dignità della persona che ne è vittima. A titolo esemplificativo, non esaustivo, rientrano nella tipologia delle molestie morali e della violenza psicologica:
- atti vessatori e persecutori;
  - critica e maltrattamenti verbali esasperati;
  - offese alla dignità e umiliazioni;
  - delegittimazione di immagine, anche di fronte a terzi;
  - comportamenti mirati a discriminare, screditare o comunque danneggiare chiunque nella propria carriera, status, assegnazione o rimozione da incarichi o mansioni;
  - immotivata esclusione o marginalizzazione dalle ordinarie comunicazioni;
  - sottostima sistematica dei risultati non giustificata da insufficiente rendimento o mancato assolvimento dei compiti assegnati.
- c) Si ha un comportamento discriminatorio quando una persona è trattata meno favorevolmente di quanto sia, sia stata o sarebbe trattata un'altra in una situazione analoga ovvero quando una disposizione, un criterio, una prassi, un atto, un patto o un comportamento apparentemente neutri possono mettere alcune persone in una posizione di particolare svantaggio rispetto ad altre e ciò a causa della religione, delle convinzioni personali, dell'origine etnica, della propria razza, della disabilità, dell'orientamento sessuale, dell'identità di genere o dell'età. È considerato discriminatorio altresì ogni comportamento pregiudizievole posto in essere, nei confronti della persona lesa da una discriminazione o di qualunque altra persona, quale reazione ad una qualsiasi attività diretta ad ottenere il rispetto dei diritti di cui al presente Codice.

#### **10. Dovere di collaborazione**

Chiunque operi all'interno dell'Organizzazione deve contribuire ad assicurare un ambiente di lavoro in cui venga rispettata la dignità della persona.

Ogni responsabile ha il dovere particolare di vigilare e, ove possibile, prevenire il verificarsi di molestie sessuali o morali o atti discriminatori nei settori di lavoro che sovrintende.

Ogni responsabile dovrà altresì prestare attenzione e sostenere chiunque voglia opporsi o reagire ad una molestia sessuale, morale, o ad un atto discriminatorio, fornire indicazioni e chiarimenti circa la procedura da seguire, mantenere la riservatezza in caso di molestia sessuale.

#### **11. Comportamenti nei rapporti privati**

Il singolo dipendente, nei rapporti privati anche con pubblici ufficiali nell'esercizio delle loro funzioni, non usa in modo improprio la posizione che ricopre nell'Organizzazione.

Il singolo dipendente non può usare il nome, il marchio e il logo dell'Organizzazione se non per attività collegate all'incarico svolto presso la stessa.

Il singolo dipendente non assume nessun altro comportamento intenzionalmente volto a nuocere all'immagine dell'Organizzazione.

L'esercizio del diritto di espressione e di critica non costituisce nocimento all'immagine dell'Organizzazione.

## **12. Comportamenti in servizio**

Il singolo dipendente, salvo giustificato motivo, non ritarda né adotta comportamenti tali da far ricadere su altra persona dipendente dell'Organizzazione il compimento di attività o l'adozione di decisioni di propria spettanza.

Il singolo dipendente utilizza i permessi di astensione dal lavoro, comunque denominati, nel rispetto delle condizioni previste dalla legge, dai regolamenti e dai contratti collettivi.

Il singolo dipendente utilizza gli spazi, gli arredi, il materiale o le attrezzature di cui dispone per ragioni di ufficio e i servizi telematici e telefonici dell'ufficio nel rispetto dei vincoli posti dall'Organizzazione. Il singolo dipendente utilizza i mezzi di trasporto dell'Organizzazione a sua disposizione soltanto per lo svolgimento dei compiti d'ufficio, astenendosi dal trasportare terzi, se non per motivi d'ufficio.

Il singolo dipendente custodisce con particolare cura e diligenza gli strumenti informatici, nonché le credenziali di accesso ai sistemi informativi messi a disposizione dell'Organizzazione, anche al fine di non pregiudicarne la sicurezza informatica.

## **13. Disposizioni particolari per la Direzione (CdA) e Dirigenti**

Il singolo dipendente con incarico dirigenziale (dirigente), è soggetto alla disciplina del presente Codice e alla restante normativa applicabile. Il singolo dirigente, in particolare, osserva e vigila sul rispetto delle regole disciplinari, di trasparenza e anticorruzione.

Il dirigente svolge con diligenza le funzioni a lui spettanti e persegue gli obiettivi assegnati adottando un comportamento organizzativo adeguato.

Il dirigente assicura inoltre un'equa ripartizione dei carichi di lavoro all'interno del proprio ufficio; promuove riunioni periodiche al fine di ottimizzarne il lavoro attraverso il dialogo e il confronto.

Il dirigente assume atteggiamenti leali e trasparenti e adotta un comportamento esemplare e imparziale nei rapporti con i colleghi e le colleghe, i collaboratori e le collaboratrici.

Il dirigente cura altresì che le risorse assegnate siano utilizzate per finalità esclusivamente professionali e in nessun caso per esigenze personali.

Il dirigente ed i componenti del CdA curano, compatibilmente con le risorse disponibili, il benessere organizzativo nell'ufficio che dirige, favorendo l'instaurarsi di rapporti rispettosi con e tra i collaboratori e le collaboratrici; assumono iniziative finalizzate alla circolazione delle informazioni, alla formazione e all'aggiornamento del personale, nonché all'inclusione e alla valorizzazione delle differenze di genere, di età e di condizioni personali.

Il dirigente ed i componenti del CdA organizzano il lavoro sulla base di un'equa ripartizione del carico di lavoro, tenendo conto delle capacità, delle attitudini e della professionalità del personale a propria disposizione.

Il dirigente ed i componenti del CdA affidano eventuali incarichi aggiuntivi in base alla professionalità, secondo criteri di trasparenza e, per quanto possibile, di rotazione.

Il dirigente ed i componenti del CdA concorrono alla valutazione del personale con imparzialità e rispettano le indicazioni e i tempi prescritti, sulla base di quanto previsto dal sistema di misurazione e valutazione della performance del Sistema di Gestione Integrato (SGI) dell'Organizzazione.

Il dirigente intraprende con tempestività le iniziative necessarie ove vengano a conoscenza di un illecito; ovvero segnala tempestivamente l'illecito al CdA, prestando ove richiesta la propria collaborazione.

Il dirigente ed i componenti del CdA nei limiti delle proprie possibilità evitano che notizie non rispondenti al vero, quanto all'organizzazione, all'attività ed al personale dipendente, possano diffondersi.

Il dirigente ed i componenti del CdA favoriscono la diffusione della conoscenza di buone prassi e buoni esempi al fine di rafforzare il senso di fiducia nei confronti dell'Organizzazione.

## **14. Consigli per una gestione efficace del tempo, del telefono aziendale e delle e-mail**

Nel mondo del lavoro di oggi, rimanere concentrati per tempi lunghi dedicandosi a un'unica attività è sempre più difficile. Le notifiche delle e-mail in entrata fanno capolino senza sosta, il telefono suona e c'è sempre qualcuno pronto a presentarsi senza preavviso per un colloquio di due minuti. L'orario di lavoro quotidiano viene frazionato in un numero sempre maggiore di brevi sequenze e c'è sempre il rischio di essere travolti da una quantità troppo elevata di informazioni. Cosa fare per difendersi?

L'account e-mail rappresenta uno degli strumenti più importanti per venire a conoscenza e comunicare con gli altri (colleghi, clienti e collaboratori), per tale ragione di seguito vengono espresse delle buone prassi per gestire al meglio questi strumenti:

1. Bisognerebbe imparare a raccogliere insieme le e-mail di uno stesso mittente per poi fissare un appuntamento in cui poter discutere insieme tutti i temi; "*spesso a voce i problemi si risolvono più velocemente*".
2. Sarebbe importante non rispondere costantemente alle e-mail, ma controllare la posta non continuamente nell'arco della giornata ma in relazione alla propria mansione.
3. Si consiglia di non iniziare la giornata rispondendo alle e-mail e di non scambiarsi e-mail all'infinito: il problema dovrebbe essere risolto al massimo con due scambi di e-mail.
4. Allo stesso tempo bisognerebbe non farsi oberare dagli appuntamenti, dalle telefonate e da tutti coloro che si presentano per "*una questione di un minuto*".
5. Solitamente si ha bisogno di avere accesso sempre alle proprie agende e all'elenco delle attività da svolgere; sarebbe opportuno disattivare i suoni e i pop-up di notifica delle e-mail in entrata.
6. Quando si scrive un'e-mail bisognerebbe cercare di essere sempre il più conciso possibile. Alcuni esperti di time management affermano che le e-mail dovrebbero essere lunghe al massimo cinque righe.
7. Per Cc dovrebbero essere inseriti soltanto coloro che sono realmente interessati al messaggio.

8. Nelle proprie agende bisognerebbe inserire anche dei momenti in cui non si è raggiungibile e, se possibile, prendersi quattro mezzogiornate alla settimana in cui non si accettano riunioni.
9. Quando si ha bisogno di tempo per un colloquio bilaterale, sarebbe opportuno disattivare la suoneria del telefono e chiudere la porta.
10. Bisognerebbe non essere troppo amanti del telefono, anche se è molto pratico ed importante.
11. Bisognerebbe, nei limiti del possibile, sforzarsi di evitare di fare chiamate sul cellulare se non strettamente necessario; *"spesso a voce i problemi si risolvono più velocemente"*.
12. Oggi con gli smartphone aziendali non si lavora più soltanto durante il giorno, ma anche alla sera e nel fine settimana, quindi sarebbe buona prassi sforzarsi di non chiamare i propri colleghi fuori dagli orari di lavoro se non strettamente necessario.

#### **14.1 Regole base per ricevere ed elaborare le e-mail**

Ogni giorno nella nostra casella di posta elettronica riceviamo un numero elevato di e-mail a cui dobbiamo rispondere più o meno urgentemente. Non è affatto semplice riuscire a mantenere tutto sotto controllo, soprattutto quando alle e-mail importanti di lavoro, interne ed esterne, si aggiungono anche molti altri messaggi privati. L'85 per cento di chi riceve le e-mail, infatti, controlla la propria posta elettronica privata e di lavoro contemporaneamente o dispone addirittura di una casella di posta elettronica comune.

Vi è il rischio dunque che le e-mail importanti di lavoro vengano lasciate inutilmente da parte ed elaborate dopo molto tempo. Oppure che una richiesta di una collega effettivamente meno importante, ma molto più urgente, venga ignorata. Per evitare questi problemi, vi diamo alcuni semplici consigli per migliorare la vostra organizzazione personale:

- a) Regola base: disattivate la funzione di notifica alla ricezione delle e-mail e inserite in agenda delle finestre temporali fisse da dedicare al controllo della posta elettronica (al mattino e al pomeriggio).
- b) Non rispondete immediatamente a tutti i messaggi. Non prendete l'abitudine di rispondere sempre a tutte le e-mail che arrivano prima delle 7 del mattino o dopo le 19: in questo modo date l'impressione di essere costantemente raggiungibili e di gestire male il vostro tempo.
- c) Gestite le e-mail in entrata in base alla priorità e fate una distinzione in base all'importanza e all'urgenza:
  - i. rispondete personalmente e subito alle e-mail urgente e importanti (in modo il più possibile efficiente);
  - ii. delegate (se possibile) o rispondete personalmente (se richiedono soltanto poco tempo) alle e-mail urgenti ma non importanti;
  - iii. inserite in calendario e rispondete più tardi alle e-mail importanti ma non urgenti;
  - iv. cancellate immediatamente i messaggi né importanti né urgenti.
- d) Imparate a capire, in base alla vostra esperienza, quali possono essere comunicazioni importanti e quali no già soltanto valutando chi è il mittente, qual è l'oggetto e quali sono i contenuti.
- e) Se possibile, leggete ogni e-mail soltanto una volta e lasciate i messaggi nella casella di posta in arrivo soltanto fino a quando non sono stati elaborati (poi spostateli nell'archivio della posta secondo un sistema predefinito).
- f) Non permettete mai che la casella di posta in arrivo si estenda su più pagine, deve essere possibile visualizzarla su una sola schermata (la parola chiave è motivazione)
- g) Archivate le e-mail sul PC secondo la stessa struttura con cui vengono archiviati tutti gli altri elementi sul computer (meglio se utilizzate un ordinamento fisso).
- h) Nell'oggetto utilizzate formulazioni uniformi in modo da trovare meglio le comunicazioni nell'archivio, ma modificate sempre l'oggetto quando rispondete a un'e-mail, in modo tale che sia adeguato al contenuto della risposta.
- i) Quando ricevete una newsletter, se non desiderate più riceverla, annullate sempre sistematicamente l'iscrizione (nelle newsletter elettroniche questa funzione oggi deve essere obbligatoriamente presente) oppure, nel caso in cui non sia presente questa funzione, contrassegnarle personalmente come spam.
- j) Inoltrate automaticamente in una cartella diversa le comunicazioni in cui il vostro indirizzo è inserito soltanto in "CC" o "BCC" e leggetele solo sporadicamente.
- k) Contrassegnate le e-mail importanti con dei simboli il più possibile omogenei (ad esempio dei colori) in modo tale che, quando serve, siano più facili da trovare nell'archivio.
- l) Preparate dei testi predefiniti e impostate le firme automatiche, risparmierete molto tempo quando risponderete alle e-mail.
- m) Quando rispondete, eliminate sempre lo storico della conversazione (se successivamente viene inserita nella conversazione una terza persona, quest'ultima può vedere quello che è stato scritto in precedenza e magari ottenere informazioni riservate o che possono compromettere voi o altri).
- n) Impostate il risponditore automatico soltanto quando davvero non avete intenzione di leggere e rispondere alle e-mail durante la vostra assenza. Se rispondete puntualmente alle e-mail anche quando la vostra casella di posta è in modalità "out of office", il destinatario rimarrà confuso e alla fine tradite soltanto voi stessi.

#### **14.2 Scrivere e-mail**

La prima domanda che dovete porvi è senza dubbio se l'e-mail sia il mezzo di comunicazione giusto per il vostro problema. Le e-mail sono efficaci soltanto se non creano una serie infinita di botta e risposta. Evitate di utilizzare la posta elettronica se ritenete che possa innescare questa reazione e il problema potrebbe essere risolto in modo più semplice in un altro modo. Quando si tratta di questioni complicate di solito è meglio parlare per telefono o di persona; *"spesso a voce i problemi si risolvono più velocemente"*. In ogni caso, se l'e-mail è il mezzo di comunicazione più adatto, esistono comunque un paio di regole di base da rispettare:

- a) Regola base: non inserire mai nelle e-mail delle informazioni confidenziali o dannose perché non potete sapere che uso ne farà il destinatario (volontariamente o involontariamente).

- b) Formulate oggetti chiari e stimolanti che riassumano bene il contenuto del messaggio. In questo modo il destinatario sarà più propenso a leggere l'e-mail immediatamente e sarà più semplice ritrovare il messaggio nell'archivio.
- c) Se possibile rivolgetevi personalmente al destinatario ed evitate appellativi che si riferiscono a un gruppo, come "gentili signori e signore".
- d) Focus (e scadenza): scrivete in modo chiaro e univoco cosa desiderate ed entro quando.
- e) Rispettate le regole di ortografia e utilizzate le formule di saluto corrette. Le e-mail non sono dei messaggi rapidi come gli SMS e quindi l'ortografia non è un optional. Non è piacevole ricevere delle e-mail di lavoro in cui non sono state usate correttamente maiuscole e minuscole e sono presenti parole dialettali.
- f) Strutturate il testo in modo scorrevole e logico (iniziate dalle cose importanti e poi passate a quelle meno importanti).
- g) Formulate frasi nella forma attiva, brevi, concise e comprensibili (evitate frasi troppo lunghe e troppo contorte).
- h) Utilizzate parole semplici, di uso corrente e che trasmettano bene il significato (evitate abbreviazioni, termini specialistici o parole straniere).
- i) Utilizzate elenchi puntati e paragrafi per strutturare il messaggio e renderlo più chiaro.
- j) Se necessario, mettete in evidenza con il grassetto le parole chiave (possibile solo nella modalità HTML).
- k) Scegliete un carattere standard che venga visualizzato allo stesso modo su tutti i dispositivi e, se possibile, seguite gli elementi principali dell'immagine aziendale (possibile solo nella modalità HTML).
- l) Inserite sempre i dati di contatto nelle firme (soprattutto il numero di telefono). Non inserite troppe informazioni nella firma (per esperienza, quando superano le cinque righe le firme non vengono lette) ed evitate foto e loghi che rendono i messaggi "più pesanti" e aumentano il rischio che l'e-mail venga spostata nella cartella spam (vedi punto successivo).
- m) Evitate di inserire nelle e-mail elementi che possono essere intercettati dai filtri anti-spam, in modo tale che il messaggio non finisca nella cartella spam del destinatario. Molti filtri antispam assegnano un punteggio alle e-mail per filtrarle (punteggi negativi per i comportamenti tipici degli spammer e punteggi positivi per i comportamenti tipici dei mittenti seri).
  - i. Caratteristiche che assegnano un punteggio negativo: molti punti esclamativi nell'oggetto, molti punti esclamativi nel corpo del testo, testi messi in evidenza con il maiuscolo, formulazioni ingannevoli nell'oggetto, colori sgargianti ecc.
  - ii. Caratteristiche che assegnano un punteggio positivo: indicazione dell'indirizzo di posta e del numero di telefono, indicazione del nome completo del destinatario, utilizzo di termini nell'oggetto e nel messaggio.

#### **14.3 Invio delle e-mail**

In realtà la redazione e l'invio delle e-mail sono operazioni che vengono effettuate insieme. Tuttavia desideriamo aggiungere un paio di suggerimenti riguardanti l'invio delle e-mail:

- a) Regola base: scrivete sempre prima l'e-mail e solo dopo inserite il destinatario. In questo modo, se per caso fate clic per sbaglio su "Invia", non avrete problemi. Quando rispondete a una mail, invece, mentre scrivete potete cancellare il destinatario o impostare un secondo livello di sicurezza (domanda di controllo: inviare l'e-mail?), in modo tale che non vengano inviati dei messaggi a metà. Gli incidenti di questo tipo sono tutt'altro che rari, soprattutto quando si usa lo smartphone.
- b) Mantenete sempre aggiornato l'elenco dei destinatari, in modo tale da riuscire a inserire l'indirizzo del destinatario in modo semplice e senza bisogno di lunghe ricerche (verificate e aggiornate gli indirizzi e-mail non più raggiungibili).
- c) Inserite nell'elenco dei destinatari soltanto coloro a cui è rivolto direttamente il messaggio. Utilizzate solo raramente i campi "CC" e "BCC" poiché questo comportamento viene percepito sempre di più come fastidioso e si intasano inutilmente i canali di comunicazione.
- d) Non inviate mai e-mail di massa con elenco dei destinatari pubblico (ovvero in cui sono visibili tutti gli indirizzi e-mail dei destinatari). In alcuni paesi questo è già punibile per legge (protezione dei dati).
- e) Limitate l'accesso agli elenchi di destinatari delle e-mail di gruppo (ad esempio solo alla direzione) e mantenetele riservati e "protetti" attraverso invii in "BCC".
- f) Contrassegnate le e-mail come "IMPORTANTE" o "URGENTE" solo in casi di effettiva urgenza. I motivi sono diversi: innanzitutto col tempo i destinatari non prendono sul serio la cosa, inoltre è il destinatario che decide se la vostra e-mail è importante e, infine, spesso si rischia di finire nella trappola degli spam (vedi sopra).

In generale non chiedete le conferme di ricezione e di lettura. Queste richieste aumentano il flusso di messaggi, aumentano gli sforzi a livello d'organizzazione del mittente e irritano il destinatario, che la maggior parte delle volte non invia la conferma ma si sente messo sotto pressione (controllo sul lavoro all'interno dell'azienda). Anche in caso di controversie legali la conferma di lettura non ha alcuna validità, perché chiunque può aver avuto accesso al computer e inviato la conferma di lettura. Se volete essere sicuri che il destinatario abbia ricevuto un'e-mail importante, meglio chiedere per telefono.

#### **14.4 Consigli per un corretto uso dei cellulari (consigli OMS - Organizzazione Mondiale della Sanità)**

Il cellulare emette un campo elettromagnetico a radiofrequenza (onde radio) quando è acceso; queste radiazioni crescono durante una telefonata. Le onde radio collegano ogni cellulare ad una rete di stazioni radio base, che permette agli utenti di fare e ricevere chiamate; di seguito vengono elencate delle indicazioni di "*buona prassi*" per un corretto utilizzo dei cellulari:

- a) Cerca di usare sempre l'auricolare o il viva voce.
- b) Quando possibile, invia un sms piuttosto che chiamare.

- c) Limita l'uso del cellulare se si è in auto, in treno o comunque in movimento; mentre si guida non distrarsi parlando al cellulare; si rischia di fare un incidente.
- d) Cerca di evitare di tenere il cellulare in contatto con il corpo; non tenerlo nelle tasche dei pantaloni o della giacca, meglio in borsa o nello zaino e posarlo su un piano appena possibile.
- e) Cerca di non tenere in carica il cellulare sul comodino durante la notte.
- f) Non addormentarsi con il cellulare acceso sotto il cuscino o troppo vicino.
- g) Usa il telefono fisso tutte le volte che puoi, in caso contrario ricordati di attuare il primo consiglio.

#### **15. Procedura di denuncia di un fatto**

Fatta salva la tutela in sede civile e penale entro i prescritti termini di legge, chiunque sia oggetto di molestia sessuale, morale o di atti discriminatori può fare denuncia entro un termine congruo dal suo verificarsi, indicativamente di 60 giorni, in alternativa:

- a) al Responsabile del Personale (con procedura informale);
- b) al Datore di Lavoro (con procedura formale) che valuta la trasmissione dell'atto di denuncia, per conoscenza, a chi è responsabile della struttura di appartenenza della persona molestata.

##### **15.1 Procedura informale di denuncia di un fatto**

Il Responsabile del Personale su richiesta scritta della vittima assume la trattazione del caso di molestia e/o discriminazione e al fine dell'interruzione della stessa:

- a) consiglia a chi ha subito la molestia la modalità più idonea per la soluzione del caso;
- b) chiama a colloquio la persona indicata come responsabile dei comportamenti molesti;
- c) acquisisce eventuali testimonianze e può accedere agli atti amministrativi inerenti il caso in esame;
- d) può proporre incontri ai fini conciliativi tra la vittima e la persona indicata come autrice della molestia;
- e) nei casi più gravi può consigliare a chi è responsabile lo spostamento di una delle persone interessate;
- f) suggerisce azioni comunque opportune al fine di assicurare un ambiente di lavoro rispettoso della libertà e dignità delle persone coinvolte nel caso.

Il Responsabile del Personale non può adottare alcuna iniziativa senza preventivo espresso consenso della persona vittima di molestie e/o discriminazioni.

La procedura informale deve avere una durata ragionevole, indicativamente non superiore a 120 giorni dalla segnalazione. La segnalazione può essere ritirata da chi ha sporto denuncia in ogni momento della procedura informale.

Il Responsabile del Personale informa il Datore di Lavoro ed il CdA, nel caso le azioni suggerite non si rendessero efficaci, per la presa in carico e gestione del caso.

##### **15.2 Procedura formale di denuncia di un fatto**

La procedura formale è disciplinata dalle norme sostanziali e processuali vigenti ed ha inizio con la denuncia scritta del comportamento molesto all'Autorità Competente.

Dalla denuncia decorreranno i termini del procedimento disciplinare.

La violazione della dignità e libertà della persona, qualora accertata, costituisce illecito disciplinare.

Il CdA, accertata la fondatezza della denuncia, assicura adeguata tutela alla persona che l'ha presentata, da forme di ritorsione o da atti persecutori da parte di terzi nei suoi confronti. Tali condotte sono considerate illecito disciplinare.

Nel caso in cui la denuncia si dimostri infondata, il CdA si impegna, ove necessario, a riabilitare pubblicamente il buon nome della persona accusata.

Tutte le persone interessate alla soluzione dei casi di molestie e/o atti discriminatori sono tenute al segreto sui fatti e le notizie di cui vengono a conoscenza nel corso della trattazione del caso.

La persona che abbia subito molestie ha diritto di richiedere l'omissione dei propri dati identificativi in ogni documento soggetto, per qualsivoglia motivo, a pubblicazione.