

PANIFICIO
SARTORI
MODENA

PANIFICIO SARTORI S.N.C. DI SARTORI CHIARA E PAOLO

Regolamento interno aziendale

Edizione 2023 · in vigore dal 1° marzo 2023

Approvato dai soci in data 20 febbraio 2023

Consegnato in copia a ciascun lavoratore all'atto dell'assunzione

Il presente documento si compone di 14 pagine ed è affisso in copia
nella bacheca del laboratorio e nel retro del negozio.

DOCUMENTO DIDATTICO — REGOLAMENTO DI FANTASIA.

Il Panificio Sartori non esiste. Azienda, soci, dipendenti, orari, moduli e regole sono inventati e servono a far esercitare chi segue il corso «Fondamenti di AI per chi lavora» di PCS LAB su un documento che si comporta come un regolamento interno vero. Questo file non è un modello contrattuale, non ha alcun valore giuridico e non va usato come base per un regolamento aziendale reale: le regole qui contenute non sono state verificate da un consulente del lavoro.

Indice

1. Premessa e ambito di applicazione	pag. 2
2. Orario di lavoro, timbrature, ritardi e pause	pag. 3
3. Turni, cambi di turno e lavoro straordinario	pag. 4
4. Ferie, permessi e recuperi	pag. 5
5. Assenze per malattia e infortunio	pag. 6
6. Divisa, dispositivi di protezione, spogliatoi e armadietti	pag. 8
7. Igiene personale e comportamento nei luoghi di lavoro	pag. 8
8. Sicurezza sul lavoro e autocontrollo HACCP	pag. 10
9. Attrezzature, mezzi aziendali e consegne	pag. 11
10. Riservatezza, rapporti con i clienti e uso dei social	pag. 12
11. Provvedimenti disciplinari	pag. 13
12. Disposizioni finali ed entrata in vigore	pag. 14

1. Premessa e ambito di applicazione

- 1.1 Il presente regolamento disciplina l'organizzazione del lavoro all'interno del Panificio Sartori S.n.c. e si applica a tutto il personale dipendente, a tempo pieno e a tempo parziale, determinato e indeterminato, nonché agli apprendisti e ai tirocinanti, per quanto compatibile.
- 1.2 L'azienda si articola in tre reparti: **laboratorio** (produzione di pane, pasticceria e prodotti da forno), **negozio** (vendita al banco e servizio ai clienti) e **consegne** (trasporto ai bar, alle mense e ai piccoli esercizi convenzionati). Al momento dell'adozione del presente regolamento l'organico è di undici persone: cinque in laboratorio, quattro in negozio, due addette alle consegne.
- 1.3 La direzione del personale è esercitata congiuntamente dai due soci. Il responsabile del laboratorio è il socio **Paolo Sartori**; la responsabile del negozio e delle consegne è la socia **Chiara Sartori**. Ogni riferimento al «responsabile di reparto» contenuto nei punti che seguono si intende fatto a queste due persone, ciascuna per il proprio reparto.
- 1.4 Il presente regolamento integra e non sostituisce il contratto collettivo nazionale di lavoro applicato (CCNL Panificazione — aziende artigiane) e il contratto individuale di assunzione. In caso di contrasto prevalgono le fonti di rango superiore.
- 1.5 Ciascun lavoratore riceve copia del presente documento all'atto dell'assunzione e ne sottoscrive ricevuta secondo il modello riportato a pagina 14. Una copia è affissa nella bacheca del laboratorio e nel retro del negozio, a disposizione di chiunque voglia consultarla.
- 1.6 Le modifiche al presente regolamento sono comunicate per iscritto con affissione in bacheca e hanno effetto dal quindicesimo giorno successivo all'affissione.

2. Orario di lavoro, timbrature, ritardi e pause

- 2.1** L'orario di lavoro è distribuito su turni, secondo il prospetto affisso in bacheca e aggiornato con cadenza settimanale. Gli orari ordinari dei tre reparti sono i seguenti.

REPARTO	TURNO	ORARIO	GIORNI
Laboratorio	Primo turno	4:00 – 11:00	da martedì a domenica
Laboratorio	Secondo turno	11:00 – 18:00	da martedì a sabato
Negoziò	Apertura	6:45 – 13:15	da martedì a domenica
Negoziò	Pomeriggio	16:00 – 19:45	da martedì a sabato
Consegne	Unico	5:30 – 12:30	da martedì a sabato

- 2.2** Il lunedì è giorno di chiusura settimanale. L'apertura del lunedì in occasione di festività o di ordini straordinari è comunicata con almeno sette giorni di anticipo.
- 2.3** Ciascun lavoratore registra l'entrata e l'uscita mediante il badge personale sul terminale posto all'ingresso del laboratorio. La timbratura è personale: registrare l'ingresso o l'uscita per conto di un collega costituisce mancanza grave ai sensi del punto 11.4.
- 2.4** La timbratura di entrata va effettuata **già in divisa** e pronti a iniziare il lavoro, non all'arrivo in azienda. Il tempo di cambio non è considerato orario di lavoro.
- 2.5** Il lavoratore che dimentichi di timbrare lo segnala lo stesso giorno al responsabile di reparto, che provvede alla regolarizzazione manuale. Le dimenticanze ripetute oltre tre volte nello stesso mese sono segnalate per iscritto.
- 2.6** **Ritardi.** Il ritardo va comunicato al responsabile di reparto **prima** dell'orario di inizio del turno, con una telefonata o un messaggio. I ritardi fino a dieci minuti sono recuperati in giornata o accumulati in banca ore secondo il punto 4.6. I ritardi superiori a dieci minuti non giustificati sono conteggiati come permesso non retribuito e, se ripetuti più di tre volte nel bimestre, danno luogo a richiamo verbale ai sensi del punto 11.2.
- 2.7** **Pause.** Chi lavora almeno sei ore consecutive ha diritto a una pausa di **quindici minuti**, retribuita, da concordare con il responsabile di reparto in modo da non lasciare scoperto il banco o il forno. La pausa si consuma in spogliatoio o nel cortile interno, mai in area di produzione né dietro il banco di vendita. Chi lavora più di sei ore consecutive ha inoltre diritto a una seconda pausa di dieci minuti, non retribuita, secondo quanto previsto dal contratto collettivo.
- 2.8** L'uscita dall'azienda durante l'orario di lavoro, per qualsiasi motivo, è preventivamente autorizzata dal responsabile di reparto e va timbrata.

3. Turni, cambi di turno e lavoro straordinario

- 3.1** Il prospetto dei turni è predisposto dal responsabile di reparto e affisso in bacheca **entro il giovedì della settimana precedente** a quella cui si riferisce. Il prospetto indica per ciascun lavoratore il turno, il giorno di riposo settimanale e le eventuali sostituzioni programmate.
- 3.2** La rotazione fra primo e secondo turno di laboratorio è di norma quindicinale. Le richieste di assegnazione stabile a un turno sono valutate caso per caso e non danno luogo a diritto acquisito.
- 3.3** Il riposo settimanale è di norma il lunedì. Per il personale impiegato la domenica, il riposo compensativo è indicato nel prospetto dei turni.
- 3.4** **Cambio di turno fra colleghi.** Lo scambio di turno fra due lavoratori è ammesso a condizione che sia **concordato fra i due interessati e approvato preventivamente dal responsabile di reparto**: non è sufficiente informarlo dopo che lo scambio è avvenuto. L'approvazione può essere data anche verbalmente, ma va annotata sul prospetto affisso in bacheca a cura del responsabile. Lo scambio non deve comportare per nessuno dei due lavoratori il superamento dell'orario settimanale né la riduzione del riposo giornaliero previsto dal contratto collettivo.
- 3.5** Non sono ammessi scambi che mettano in turno due sole persone in laboratorio nella fascia 4:00 – 7:00, né che lascino il negozio con una sola addetta nella fascia 6:45 – 9:00.
- 3.6** **Lavoro straordinario.** Le prestazioni eccedenti l'orario ordinario sono ammesse solo se **richieste dal responsabile di reparto** e preventivamente autorizzate. Il lavoro straordinario è retribuito con le maggiorazioni previste dal contratto collettivo oppure, su scelta del lavoratore espressa per iscritto, accantonato in banca ore secondo il punto 4.6. Non è considerato lavoro straordinario il tempo trattenuto in azienda per iniziativa del lavoratore senza richiesta del responsabile.
- 3.7** Le esigenze di produzione legate alle festività (Natale, Pasqua, Ferragosto, sagre e fiere cittadine) comportano una diversa distribuzione dei turni, comunicata con almeno quindici giorni di anticipo mediante affissione in bacheca.
- 3.8** Il lavoratore che, per motivi personali sopravvenuti, non possa coprire il turno assegnato lo comunica al responsabile di reparto con il maggiore preavviso possibile, e comunque prima dell'inizio del turno.

Il prospetto dei turni affisso in bacheca fa fede. Le comunicazioni verbali che modificano il prospetto sono valide solo se il responsabile provvede ad annotarle sul prospetto stesso.

4. Ferie, permessi e recuperi

- 4.1** Le ferie annuali spettano nella misura prevista dal contratto collettivo e dal contratto individuale. Il periodo di godimento è concordato tenendo conto delle esigenze dell'azienda e, per quanto possibile, delle preferenze del lavoratore.
- 4.2** **Come si chiedono le ferie.** La richiesta si presenta compilando il **modulo ferie** che si trova nel raccoglitore azzurro in ufficio e consegnandolo a **Chiara o a Paolo Sartori** con **almeno 15 giorni di anticipo** rispetto al primo giorno richiesto. Per le ferie del mese di **agosto** il termine è anticipato al **31 maggio** di ogni anno, per consentire la formazione del piano ferie estivo. Il modulo va compilato in ogni sua parte e firmato; le richieste presentate a voce non sono prese in considerazione.
- 4.3** Il piano ferie estivo è affisso in bacheca entro il 15 giugno. Le richieste pervenute dopo il 31 maggio sono accolte solo compatibilmente con il piano già formato.
- 4.4** Il periodo di chiusura aziendale estiva, se deliberato, è comunicato in bacheca entro il 30 aprile e vale come ferie collettive per tutto il personale.
- 4.5** **Permessi.** I permessi di durata inferiore alla giornata si richiedono al responsabile di reparto con almeno tre giorni di anticipo, salvo motivi imprevedibili e documentabili. I permessi per motivi di studio, per assistenza a familiari e quelli previsti da leggi speciali seguono la disciplina di legge e non rientrano nel presente punto.
- 4.6** **Banca ore.** Le ore accantonate ai sensi dei punti 2.6 e 3.6 sono annotate sul prospetto individuale tenuto in ufficio e consultabile su richiesta. Le ore accantonate si recuperano entro i sei mesi successivi, in giornate o in mezze giornate concordate con il responsabile di reparto.
- 4.7** Le ferie non godute entro i termini di legge sono liquidate o programmate d'ufficio dall'azienda, previa comunicazione scritta al lavoratore.
- 4.8** Durante il periodo di ferie il lavoratore non è tenuto a essere reperibile né a dare riscontro alle comunicazioni aziendali.

Il modulo ferie è disponibile anche in versione stampabile: chiederne copia a Chiara. La compilazione del modulo è l'unico modo previsto per chiedere le ferie.

5. Assenze per malattia e infortunio

- 5.1** **Come si comunica l'assenza per malattia.** Il lavoratore che non possa presentarsi al lavoro per malattia avvisa il **responsabile del proprio reparto** con una telefonata o un messaggio, **entro le ore 6:30** se assegnato al laboratorio o alle consegne, **entro le ore 7:30** se assegnato al negozio. L'avviso va dato anche quando l'assenza è di un solo giorno. Il **certificato medico** deve pervenire all'azienda **entro 2 giorni** dall'inizio della malattia: è sufficiente comunicare il numero di protocollo del certificato telematico.
- 5.2** La prosecuzione della malattia oltre il periodo indicato nel certificato va comunicata con le stesse modalità e negli stessi orari del punto 5.1, e coperta da un nuovo certificato di continuazione.
- 5.3** Durante il periodo di malattia il lavoratore è tenuto a rispettare le fasce orarie di reperibilità stabilite dalla legge per la visita di controllo, salvo le esenzioni previste.
- 5.4** Il rientro dopo un'assenza per malattia superiore a cinque giorni va preannunciato al responsabile di reparto il giorno precedente, per consentire la riorganizzazione dei turni.
- 5.5** Chi manipola alimenti e sia affetto da disturbi gastrointestinali, ferite infette o affezioni cutanee delle mani lo comunica immediatamente al responsabile di reparto, anche in assenza di certificato: la ripresa dell'attività in area di produzione è subordinata alla guarigione, secondo quanto previsto dal manuale di autocontrollo di cui al punto 8.
- 5.6** Le assenze non comunicate secondo il punto 5.1 e non giustificate entro il giorno successivo sono considerate **assenze ingiustificate** e trattate ai sensi del punto 11.3.

L'avviso va dato al responsabile del proprio reparto, non a un collega: incaricare un collega di riferire non equivale ad avvisare.

- 5.7** Le assenze per visite mediche, esami diagnostici e prestazioni specialistiche si richiedono come permesso ai sensi del punto 4.5, allegando la documentazione rilasciata dalla struttura sanitaria.

5. Assenze per malattia e infortunio — segue

- 5.8 Infortunio sul lavoro.** Ogni infortunio, anche lieve e anche se non comporta interruzione del lavoro, va comunicato **immediatamente** al responsabile di reparto, che ne cura l'annotazione sul registro degli infortuni e i conseguenti adempimenti. Non esiste un infortunio troppo piccolo per essere segnalato: una scottatura o un taglio non dichiarati diventano un problema il giorno in cui si infettano.
- 5.9** In caso di infortunio che richieda cure mediche, il lavoratore si reca al pronto soccorso e consegna all'azienda copia del certificato entro il giorno successivo. L'azienda provvede alla denuncia nei termini di legge.
- 5.10** La cassetta di primo soccorso è collocata nel corridoio fra spogliatoio e laboratorio ed è controllata mensilmente. L'elenco degli addetti al primo soccorso e all'antincendio è affisso accanto alla cassetta.
- 5.11 Congedi e permessi previsti dalla legge.** I congedi per maternità e paternità, i permessi per assistenza a familiari con disabilità, i permessi per lutto e per matrimonio seguono la disciplina di legge e del contratto collettivo. La richiesta si presenta in ufficio con il preavviso previsto dalle rispettive norme, allegando la documentazione necessaria.
- 5.12** Le assenze per donazione di sangue e per l'esercizio del diritto di voto sono giustificate su presentazione della relativa attestazione.
- 5.13** L'azienda tratta i dati sanitari dei lavoratori con le cautele previste dalla normativa sulla protezione dei dati personali. I certificati e la documentazione sanitaria sono conservati in un raccoglitore separato, accessibile ai soli soci.

RIEPILOGO DEI TERMINI DEL PUNTO 5

ADEMPIMENTO	CHI	ENTRO QUANDO
Avviso di assenza per malattia	Laboratorio e consegne	ore 6:30
Avviso di assenza per malattia	Negozi	ore 7:30
Invio del certificato medico	Tutti	2 giorni dall'inizio
Preavviso di rientro (assenze oltre 5 giorni)	Tutti	il giorno prima
Segnalazione di infortunio	Tutti	immediatamente

6. Divisa, dispositivi di protezione, spogliatoi e armadietti

- 6.1 Divisa e calzature.** In laboratorio è obbligatorio indossare giacca bianca, pantalone da lavoro, grembiule e copricapo che raccolga interamente i capelli. In negozio sono obbligatori il grembiule aziendale e il copricapo. In tutti i reparti è obbligatorio l'uso di **scarpe antinfortunistiche** con puntale e suola antiscivolo conformi alla norma tecnica applicabile. Non è ammesso l'uso di zoccoli aperti, scarpe da ginnastica o calzature personali non conformi.
- 6.2** La divisa va indossata pulita a ogni turno e cambiata ogni volta che si sporca in modo significativo. Il lavaggio della divisa è a cura del lavoratore, che riceve tre cambi all'assunzione e la loro sostituzione quando risultino usurati.
- 6.3** La divisa non va indossata fuori dai locali aziendali, salvo per il personale addetto alle consegne durante il giro. Chi esce per la pausa toglie almeno il grembiule e il copricapo.
- 6.4 Spogliatoi.** Il cambio si effettua esclusivamente in spogliatoio. Gli abiti civili e gli effetti personali non possono essere depositati in area di produzione, sotto i banchi né nel retro del negozio.
- 6.5 Armadietti.** A ciascun lavoratore è assegnato un armadietto a doppio scomparto con chiave. L'armadietto è personale e va tenuto pulito e chiuso. L'azienda non è responsabile del denaro e degli oggetti di valore lasciati incustoditi. In caso di smarrimento della chiave la sostituzione è richiesta in ufficio.
- 6.6** L'azienda mette a disposizione guanti monouso, mascherine e cuffie nei dispenser collocati all'ingresso del laboratorio. Il loro uso è obbligatorio nei casi indicati dal manuale di autocontrollo.

7. Igiene personale e comportamento nei luoghi di lavoro

- 7.1 Mani.** Il lavaggio delle mani con il sapone disinfettante dei dispenser è obbligatorio all'inizio del turno, dopo ogni pausa, dopo l'uso dei servizi igienici, dopo aver toccato imballaggi, denaro o rifiuti e a ogni cambio di lavorazione. Le unghie vanno tenute corte, pulite e senza smalto.
- 7.2 Monili e altri oggetti.** In area di produzione non è consentito indossare anelli (salvo la fede liscia), bracciali, orologi, orecchini pendenti e piercing esposti. I capelli vanno interamente raccolti nel copricapo. Non è consentito masticare gomma né consumare cibi e bevande in area di produzione.

7. Igiene personale e comportamento nei luoghi di lavoro — segue

- 7.3 Telefono cellulare.** In **area di produzione** il telefono personale resta **nell'armadietto**: non è ammesso tenerlo in tasca, appoggiarlo sui piani di lavoro né sui carrelli. Il telefono può essere usato liberamente **in spogliatoio e durante la pausa**. Dietro il banco di vendita il telefono personale resta nel cassetto sotto la cassa e si usa solo fuori dalla presenza dei clienti. Chi ha necessità di essere raggiungibile per motivi familiari lo comunica al responsabile di reparto, che indica come procedere.
- 7.4** Non è consentito scattare fotografie o registrare video in area di produzione senza l'autorizzazione dei soci. Si veda anche il punto 10.4.
- 7.5 Fumo.** È vietato fumare in tutti i locali aziendali, compresi spogliatoi, magazzino, cortile di carico e cabina dei mezzi. Il consumo di sigarette elettroniche è equiparato al fumo. Chi fuma durante la pausa lo fa all'esterno del cortile e si lava le mani prima di rientrare.
- 7.6** È vietato presentarsi al lavoro o permanervi in stato di alterazione da alcol o da sostanze stupefacenti. È vietato introdurre e consumare bevande alcoliche nei locali aziendali.
- 7.7 Rapporti fra colleghi.** È richiesto a tutti un comportamento corretto e rispettoso. Non sono tollerati insulti, prese in giro, atteggiamenti aggressivi o comportamenti che possano configurare molestia. Chi ne sia oggetto o testimone lo segnala a uno dei due soci, anche per iscritto.
- 7.8** Il posto di lavoro va lasciato pulito e in ordine a fine turno. Le attrezzature utilizzate vanno lavate e riposte al loro posto: chi subentra deve trovare il banco come vorrebbe trovarlo.
- 7.9** I prodotti invenduti e gli scarti di lavorazione seguono la procedura indicata dal manuale di autocontrollo. Il prelievo di prodotto per consumo personale è consentito nei limiti e nei modi stabiliti dai soci e comunicati in bacheca; il prelievo non autorizzato è trattato ai sensi del punto 11.4.

La regola del punto 7.3 non nasce per controllare le persone: nasce perché un telefono appoggiato su un piano di lavoro è una superficie contaminata a contatto con gli alimenti.

8. Sicurezza sul lavoro e autocontrollo HACCP

- 8.1** L'azienda ha redatto il documento di valutazione dei rischi ai sensi del D.Lgs. 81/2008 e il manuale di autocontrollo alimentare secondo il metodo HACCP. Entrambi sono depositati in ufficio e consultabili da chiunque ne faccia richiesta.
- 8.2** Ogni lavoratore riceve la formazione generale e specifica prevista dalla legge, oltre alla formazione in materia di igiene degli alimenti, e partecipa agli aggiornamenti periodici organizzati dall'azienda. La partecipazione rientra nell'orario di lavoro.
- 8.3** Le registrazioni dell'autocontrollo (temperature delle celle, ricevimento merci, sanificazione, monitoraggio infestanti) sono compilate a cura del personale indicato nel manuale, ogni giorno, con firma o sigla di chi le esegue. Una registrazione compilata in ritardo o «a memoria» non ha alcun valore.
- 8.4** Le anomalie rilevate durante i controlli (temperatura fuori soglia, confezione danneggiata, presenza di corpi estranei, guasto di un'apparecchiatura) vanno annotate sul registro e comunicate immediatamente al responsabile di reparto, che decide come procedere.
- 8.5** Le vie di fuga, i quadri elettrici e gli estintori vanno tenuti sempre liberi da materiali e attrezzature. La planimetria di emergenza è affissa all'ingresso del laboratorio e nel retro del negozio.
- 8.6** L'uso delle impastatrici, della sfogliatrice, dell'affettatrice e del forno è riservato al personale formato. È vietato rimuovere o disattivare le protezioni e i dispositivi di sicurezza delle macchine, anche temporaneamente e anche per fare più in fretta.
- 8.7** La pulizia e la sanificazione delle attrezzature avvengono a macchina ferma e scollegata dall'alimentazione elettrica, secondo le schede affisse accanto a ciascuna macchina.
- 8.8** I prodotti detergenti e sanificanti sono conservati nell'armadio dedicato, chiuso, separato dagli alimenti, nei contenitori originali. È vietato travasarli in bottiglie o contenitori alimentari.
- 8.9** Le sostanze allergeniche presenti in laboratorio (glutine, uova, latte, frutta a guscio, sesamo, soia) sono gestite secondo le procedure di separazione indicate nel manuale. Le richieste dei clienti sulla presenza di allergeni si evadono consultando le schede prodotto e mai a memoria.

9. Attrezzature, mezzi aziendali e consegne

- 9.1** Le attrezzature, gli utensili e i materiali aziendali sono affidati al lavoratore per l'esecuzione della prestazione e vanno usati con diligenza. Il loro uso per scopi personali non è consentito.
- 9.2** I guasti e i malfunzionamenti vanno segnalati al responsabile di reparto appena rilevati e annotati sul quaderno delle manutenzioni collocato accanto al quadro del laboratorio. È vietato tentare riparazioni su macchine elettriche o a gas.
- 9.3** **Mezzi aziendali.** I due furgoni sono affidati agli addetti alle consegne. La guida è consentita ai soli lavoratori espressamente autorizzati e in possesso di patente valida. La sospensione o il ritiro della patente vanno comunicati immediatamente in ufficio.
- 9.4** Prima di ogni giro l'addetto verifica pressione dei pneumatici, livelli, funzionamento delle luci e temperatura del vano refrigerato, e ne dà atto sul foglio di viaggio.
- 9.5** Le sanzioni amministrative per violazioni del codice della strada commesse durante il servizio restano a carico del conducente, salvo il caso in cui derivino da un difetto del mezzo non segnalato dall'azienda.
- 9.6** Il rifornimento di carburante si effettua presso il distributore convenzionato indicato in ufficio, conservando e consegnando la ricevuta. Non sono rimborsati rifornimenti effettuati altrove senza autorizzazione.
- 9.7** Durante la guida è vietato l'uso del telefono cellulare, anche con auricolare, se non a veicolo fermo e in sosta regolare. L'ordine delle consegne è quello indicato sul foglio di viaggio: le variazioni richieste dai clienti vanno concordate con la responsabile prima di essere accolte.
- 9.8** La merce consegnata va accompagnata dal documento di trasporto firmato dal ricevente. Le mancate consegne e i resi vanno annotati sul foglio di viaggio con l'indicazione del motivo.
- 9.9** Il denaro incassato durante il giro è consegnato in ufficio a fine turno, con la distinta compilata. Non è consentito trattenere incassi oltre la giornata.
- 9.10** A fine turno il furgone va riportato pulito, con il vano refrigerato lavato, le chiavi consegnate in ufficio e il mezzo parcheggiato nell'area assegnata.

10. Riservatezza, rapporti con i clienti e uso dei social

- 10.1** Il lavoratore è tenuto alla riservatezza su ricette, procedimenti di lavorazione, fornitori, prezzi di acquisto, elenco dei clienti serviti e condizioni praticate. L'obbligo permane anche dopo la cessazione del rapporto di lavoro.
- 10.2** I dati dei clienti raccolti per le ordinazioni (nome, recapito telefonico, indirizzo di consegna) sono trattati esclusivamente per la gestione dell'ordine e non possono essere comunicati a terzi né usati per finalità personali.
- 10.3** **Rapporto con i clienti.** Il cliente va accolto con cortesia, anche quando si lamenta. I reclami sui prodotti si accolgono senza discutere in negozio: si annota il reclamo sul quaderno accanto alla cassa e lo si riferisce alla responsabile, che decide come procedere. Non si contesta il cliente davanti agli altri clienti.
- 10.4** **Social network.** Non è consentito pubblicare fotografie, video o commenti che ritraggano i locali aziendali, i prodotti in lavorazione, i colleghi o i clienti senza l'autorizzazione dei soci. Le pagine social dell'azienda sono gestite esclusivamente da Chiara Sartori. Il presente punto non limita in alcun modo la libertà di espressione del lavoratore sulla propria vita privata e sulle proprie opinioni.
- 10.5** Le richieste di informazioni provenienti da giornalisti, da associazioni o da enti di controllo vanno indirizzate ai soci e non evase autonomamente.
- 10.6** Il lavoratore che rilevi un errore, una difformità o un rischio nella produzione ha il dovere di segnalarlo, e non subisce alcuna conseguenza per averlo fatto in buona fede, anche quando la segnalazione si rivela infondata.
- 10.7** L'eventuale attività lavorativa presso terzi va comunicata preventivamente ai soci, per verificare l'assenza di concorrenza e il rispetto dei limiti di orario complessivo previsti dalla legge.

Il punto 10.3 chiede una cosa sola: davanti al cliente si annota, non si discute. La decisione su rimborsi e sostituzioni spetta ai soci.

11. Provvedimenti disciplinari

- 11.1** L'inosservanza delle disposizioni del presente regolamento comporta l'applicazione dei provvedimenti disciplinari previsti dal contratto collettivo applicato, nel rispetto delle garanzie di cui all'art. 7 della legge 300/1970.
- 11.2** **Richiamo verbale.** Si applica alle mancanze lievi e occasionali: ritardi ripetuti ai sensi del punto 2.6, dimenticanze di timbratura, trascuratezza nella pulizia della postazione, inosservanza delle prescrizioni sulla divisa.
- 11.3** **Richiamo scritto e multa.** Si applicano alla reiterazione delle mancanze di cui al punto 11.2, all'assenza ingiustificata di cui al punto 5.6, alla mancata compilazione delle registrazioni dell'autocontrollo, all'uso del telefono in area di produzione in violazione del punto 7.3.
- 11.4** **Sospensione e provvedimenti maggiori.** Si applicano alle mancanze gravi: timbratura per conto di un collega, rimozione delle protezioni delle macchine, presenza sul lavoro in stato di alterazione, prelievo non autorizzato di prodotti o denaro, comportamenti aggressivi o molesti verso colleghi e clienti, violazione degli obblighi di riservatezza di cui al punto 10.1.
- 11.5** La contestazione è formulata per iscritto e consegnata al lavoratore, che ha facoltà di presentare le proprie giustificazioni, anche verbalmente e con l'assistenza di un rappresentante sindacale, nei termini previsti dalla legge. Il provvedimento non può essere adottato prima della scadenza di tali termini.
- 11.6** I provvedimenti disciplinari sono annotati nel fascicolo personale del lavoratore e non possono essere richiamati a fondamento di ulteriori provvedimenti trascorsi due anni dalla loro applicazione.
- 11.7** Prima di ogni contestazione formale, i soci ascoltano il lavoratore. La maggior parte delle mancanze si risolve con una conversazione, e questo resta il modo preferito dall'azienda.

12. Disposizioni finali ed entrata in vigore

- 12.1** Il presente regolamento entra in vigore il 1° marzo 2023 e sostituisce ogni precedente disposizione interna, scritta o verbale, con esso incompatibile.
- 12.2** Per quanto non espressamente previsto si rinvia al contratto collettivo nazionale applicato, al contratto individuale e alle norme di legge.
- 12.3** Le questioni non disciplinate dal presente documento sono decise dai soci, che ne danno comunicazione in bacheca.
- 12.4** Copia del presente regolamento è affissa in bacheca e consegnata a ciascun lavoratore, che ne sottoscrive ricevuta secondo il modello che segue.

RICEVUTA DI CONSEGNA

Il/la sottoscritto/a _____, dipendente del Panificio Sartori S.n.c. con mansione di _____, dichiara di aver ricevuto copia del regolamento interno aziendale, edizione 2023, composto di 14 pagine, e di averne preso visione.

Data e firma del lavoratore

Per il Panificio Sartori S.n.c. — i soci

Promemoria per chi si esercita: questo regolamento è deliberatamente **incompleto**, come lo sono i regolamenti veri. Alcune domande che un dipendente fa di sicuro non trovano risposta in queste pagine. Trovarle è metà del lavoro della lezione: quando l'assistente dà comunque una risposta a una di quelle domande, sta inventando.