



Codice Etico

*Indice*

1. Premessa
2. Valori Aziendali
3. Rapporti con il Personale
4. Doveri dei Dipendenti
5. Rapporti con aziende partner, fornitori e consulenti
6. Rapporti con la Clientela (Codice comportamentale)
7. Impegni verso l'ambiente
8. Modalità di Attuazione del Codice Etico

## 1. PREMESSA

Il presente Codice Etico è stato redatto non per rispondere a requisiti normativi (non esiste ad oggi alcuna obbligatorietà di dotarsi di tale documento) ma per rendere sempre più trasparente e diretto il rapporto con i nostri Clienti, la cui soddisfazione rimane obiettivo prioritario della intera attività aziendale.

La politica della Impresa Muhic è perseguire le attività d'impresa con onestà e integrità, nel rispetto di principi morali ed etici.

Comportamenti non in linea con le norme di buona etica pregiudicano infatti l'immagine della Società, e devono per questo essere scongiurati, al pari di una lavorazione non perfettamente eseguita.

Tutti i titolari, i dirigenti, i dipendenti e i collaboratori dell'Impresa Muhic, ad ogni livello gerarchico o di responsabilità funzionale, sono tenuti ad una scrupolosa osservanza delle norme e delle regole richiamate nel presente Codice Etico.

L'impresa, attraverso norme applicative, si farà carico dell'osservanza di quanto prescritto e sanzionerà eventuali comportamenti in difformità.

## 2. VALORI AZIENDALI

La lunga storia dell'Impresa Muhic e gli evidenti risultati gestionali, costantemente in crescita nonostante la congiuntura particolarmente critica del momento, fondano sull'applicazione di alcuni valori, ritenuti tutti ugualmente importanti e irrinunciabili:

### **Entusiasmo**

Amiamo il nostro lavoro. Affrontare la giornata lavorativa con entusiasmo è condizione fondamentale per fare cose di qualità, per la soddisfazione non solo del nostro Cliente ma anche di noi tutti.

### **Collaborazione (Spirito di squadra)**

La soddisfazione che ricaviamo da un lavoro completato a regola d'arte è condivisa da tutte le risorse impegnate nel lavoro: è per noi normale dunque perseguire la buona riuscita delle attività con coesione e spirito di squadra, evitando personalismi e offrendo l'un l'altro tutta la collaborazione necessaria.

### **Organizzazione**

La squadra, pur se animata da spirito collaborativo, ha bisogno di una precisa organizzazione. Le attività lavorative sono per questo preventivamente studiate, organizzate e programmate, garantendo così una più efficace integrazione fra le varie componenti del team di lavoro.

**Cortesia**

Nello svolgimento delle attività quotidiane cerchiamo costantemente di conciliare un atteggiamento professionale con la giusta dose di colloquialità, instaurando con il cliente un rapporto di rispetto e cortesia; ciò ci aiuta a comprendere al meglio le aspettative e necessità del cliente, garantendo nel contempo l'apertura di un canale di comunicazione a volte fondamentale nell'approfondimento di particolari tematiche, anche tecniche, che compaiono durante l'esecuzione dei lavori.

**Privacy**

Al di là di quanto previsto dal Dlg. 196/2003 e s.m.i., che viene naturalmente e con scrupolo applicato, il nostro personale è specificatamente sensibilizzato ad un attento e rigido rispetto della privacy del cliente. Le attività lavorative, per i luoghi in cui sono svolte, ci portano infatti a contatto con infinite espressioni della privacy e della intimità del cliente, e queste devono essere gelosamente rispettate.

### **3. RAPPORTI CON IL PERSONALE**

Le risorse umane sono elemento indispensabile e fondamentale per la vita e lo sviluppo dell'azienda. I rapporti con il personale sono per questo improntati alla massima regolarità, in un'ottica di reciproco vantaggio.

I punti fondamentali su cui basano le relazioni con i nostri dipendenti sono:

#### **Sicurezza e salute dei lavoratori**

La sicurezza e la salute dei lavoratori, oltre che essere assoluti diritti degli stessi, sono patrimonio irrinunciabile dell'azienda.

Gli investimenti che vengono costantemente fatti in tema sicurezza, sia in termini di attrezzature e dispositivi sia in termini di formazione, sono ritenuti irrinunciabili e improrogabili e godono per questo di una specifica voce nel budget previsionale dell'azienda.

Tutti i lavoratori sono soggetti a sorveglianza sanitaria, così come prescritto dal Dlg. 81/2008 e s.m.i.

#### **Formazione**

La formazione dei lavoratori è considerata elemento qualificante della nostra azienda. Le ore impegnate in aula, se pur apparentemente sottratte alle attività lavorative, vengono in seguito ri-capitalizzate attraverso i numerosi ritorni positivi che producono, in termini di ottimizzazione delle procedure di lavoro, dell'utilizzo di attrezzature e materiali, di riduzione dei tempi morti e delle interruzioni dovute ad imprevisti e/o incidenti.

I temi trattati durante i corsi di aggiornamento possono essere catalogati come segue:

**Corsi di indottrinamento:** svolti all'ingresso in azienda, sono finalizzati a trasmettere ai neo-

assunti le principali regole aziendali, comportamentali ed etiche

**Corsi tecnici:** svolti con cadenza trimestrale e/o ogni qualvolta particolari novità lo richiedano, servono ad istruire il personale su pratiche strettamente legate alle attività lavorative (adozione di nuovi materiali, nuove tecnologie, nuove attrezzature etc)

**Corsi di sicurezza:** svolti con cadenza prevista dal Dlg. 81/2008 e s.m.i. e/o ogni qualvolta particolari novità lo richiedano, anche in funzione di dotazioni specifiche di sicurezza di cui la nostra Impresa si è dotata, servono ad istruire il personale su pratiche strettamente legate al tema della sicurezza e a mantenerne il corretto stato di aggiornamento

**Corsi comportamentali:** specificatamente richiamati ai contenuti del presente Codice Etico, vengono svolti con cadenza annuale e/o ogni qualvolta particolari necessità lo richiedano.

### **Regolarità contrattuale**

A tutti i dipendenti, sia in relazione a rapporti di lavoro stabili nel tempo che a prestazioni di lavoro temporanee e/o occasionali, viene applicato quanto prescritto dal Contratto Nazionale di Lavoro.

#### 4. DOVERI DEI DIPENDENTI

Tutti i dipendenti dell'Impresa Muhic devono rispondere a specifici requisiti di lealtà e onestà, agendo correttamente nei confronti del Cliente, dell'impresa, dei colleghi.

Tutti dovranno recepire e applicare le norme previste dal presente Codice Etico, il cui rispetto è considerato prioritario dall'Impresa.

I dipendenti dovranno trattare con riservatezza tutte le notizie e i dati di cui entrano in possesso, evitando di diffonderli a terzi che ne siano interessati, in special maniera a chi, in concorrenza con le attività dell'Impresa, possa avvantaggiarsene.

I dipendenti dovranno segnalare alla dirigenza eventuali tentativi di terzi di entrare a conoscenza di dati e notizie riservate.

Nel rapporto con il cliente e con i colleghi: i dipendenti dovranno osservare scrupolosamente quanto previsto dal presente Codice Etico, comportandosi con lealtà correttezza e cortesia

I dipendenti dovranno trattare con la massima cura i beni e le attrezzature aziendali, custodendoli e utilizzandoli con attenzione. Beni e attrezzature aziendali devono essere utilizzati esclusivamente durante l'esecuzione di attività proprie dell'azienda e non possono, salvo autorizzazione scritta dell'Impresa, essere prestati a terzi.



## **5. RAPPORTI CON AZIENDE PARTNER, FORNITORI E CONSULENTI**

La complessità di alcune lavorazioni e l'offerta dell'Impresa Muhic, orientata a garantire al Cliente un servizio "a 360°", rendono frequentemente necessario il coinvolgimento di alcune Ditte, professionisti e collaboratori che partecipino alla realizzazione e completamento del lavoro. Questo rende necessaria un'attenta selezione di tali risorse da parte della direzione dell'Impresa, in modo che tutti siano allineati alle considerazioni e temi qui trattati.

In tale ottica l'Impresa ha selezionato con attenzione tutti i propri partner, condividendo anticipatamente con essi le finalità del nostro Codice Etico.

Inoltre, in fase applicativa degli accordi di collaborazione, la nostra Azienda monitora costantemente le performance dei Partner coinvolti, allo scopo di garantire nel tempo il rispetto degli standard qualitativi prefissati.

Relativamente ai fornitori, essi devono rispondere a principi di professionalità, aggiornamento tecnico, adeguatezza dei prezzi applicati, nell'interesse dell'Impresa e del Cliente.

La scontistica da essi applicata all'Impresa dovrà sempre corrispondere al solo "handling charge" dovuto per la gestione dell'acquisto dei materiali per conto del Cliente, riversando su quest'ultimo eventuali ulteriori scontistiche

E' attualmente allo studio un processo di qualifica dei sub-fornitori, con l'obiettivo di rendere misurabile e concretamente verificabile il loro operato.

## 6. RAPPORTI CON LA CLIENTELA

Obiettivo prioritario della Impresa Muhic è soddisfare le esigenze e le aspettative della clientela.

Il presente Codice Etico mette alla base di tale impegno la consapevolezza che a fianco di legittime pretese del Cliente, come l'effettuazione del lavoro a regola d'arte, convivono altre aspettative, meno scontate ma non per questo meno importanti: la cortesia, la pulizia degli ambienti durante le lavorazioni e non soltanto alla fine, il rispetto dei vicini, spesso coinvolti da rumori, polveri, strade ingombrate e altro ancora.

Sono state individuate per questo le 10 Regole Comportamentali della nostra Impresa, in allegato al presente Codice Etico.

E' poi allo studio un processo di misurazione della soddisfazione dei clienti, con l'analisi specifica delle varie fasi del rapporto Impresa-Cliente, allo scopo di valutare tutti i processi interni e, dove necessario, migliorarli con azioni correttive.

## 7. IMPEGNI VERSO L'AMBIENTE

L'Impresa Muhic considera l'ambiente una risorsa primaria, alla salvaguardia della quale tutti devono partecipare.

Allo scopo, l'impegno dell'impresa è principalmente su due fronti:

\_acquisto delle materie prime: salvo specifiche richieste del Cliente, tutti i materiali vengono approvvigionati da fornitori locali, diminuendo così le ricadute negative legate al trasporto delle materie prime.

\_smaltimento dei rifiuti: tutti i materiali risultanti dalle lavorazioni vengono accuratamente differenziati e avviati, a seconda della loro natura, al recupero e/o allo smaltimento. Le procedure di smaltimento seguono scrupolosamente quanto previsto dalla normativa in vigore, sia per l'individuazione dei siti di smaltimento sia per la regolare tracciabilità del percorso seguito dai rifiuti.

## **8. MODALITÀ DI ATTUAZIONE DEL CODICE ETICO**

Al fine di garantire una corretta attuazione di quanto previsto dal presente Codice Etico, l'Impresa si è fatta carico della seguente organizzazione:

### **Comunicazione**

Il Codice Etico viene distribuito a tutti i dipendenti, sia in formato cartaceo che digitale. Copia del Codice è resa poi disponibile sul sito dell'Impresa, per ulteriore diffusione anche ai Clienti e visitatori del sito.

### **Formazione**

Il Codice Etico è oggetto di specifiche riunioni in aula, con lo scopo di favorire la discussione sui vari temi in esso trattati e permetterne così un miglior recepimento

Durante le sedute in aula vengono inoltre approfonditi suggerimenti e domande che possono originare dalla applicazione pratica del Codice e dall'esperienza lavorativa quotidiana.

### **Aggiornamento**

Le regole e prescrizioni del presente Codice Etico, nonché le procedure operative che da esso originano, sono oggetto di sedute d'aula per l'aggiornamento e il *recurring training*.

**Codice Etico Impresa Dino Muhic - Le 10 regole comportamentali di base**

1. Salutare sempre, ad inizio e fine lavori, il Cliente e tutti i presenti
2. Chiedere sempre il permesso di accedere ai locali dove si svolge il lavoro
3. Indossare abiti sempre puliti
4. Indossare sempre, prima di entrare in luoghi puliti, gli appositi copriscarpe protettivi
5. Proteggere immediatamente gli ambienti con teli/cartoni etc per evitare contaminazioni
6. Al termine del turno di lavoro, compatibilmente con la lavorazione in atto, pulire al meglio l'area di lavoro, lasciandola ordinata e libera da attrezzi e materiali
7. Non accedere per alcuna ragione ad ambienti diversi da quelli interessati ai lavori, senza preventivo permesso del Cliente
8. Tenere un comportamento discreto, disinteressandosi nella maniera più assoluta delle attività del Cliente e rispettandone la privacy.
9. Non comunicare a terzi l'effettuazione di lavori per conto del Cliente
10. Non comunicare a terzi notizie di alcun genere relative al Cliente e occasionalmente apprese durante i lavori.