

	ISTRUZIONE OPERATIVA	IST 020	
	NORME COMPORTAMENTALI E PROFESSIONALI SUL LUOGO DI LAVORO	Rev.00 del 01/02/16	Pag. 1 di 4

TITOLO
NORME COMPORTAMENTALI E PROFESSIONALI SUL LUOGO DI LAVORO

INDICE DELLE REVISIONI				
Numero	Data	Descrizione	Paragrafi Variati	Pagine Variate
00	01/02/2016	Prima emissione	Tutti	Tutte

RESPONSABILITA'			
	ELABORAZIONE	VERIFICA	APPROVAZIONE
DATA	01-02-16	01-02-16	01-02-16
FUNZIONE	Responsabile Sistemi Gestione Aziendali	Coordinatore Generale	Presidente / Amministratore Unico
FIRMA			

	ISTRUZIONE OPERATIVA	IST 020	
	NORME COMPORTAMENTALI E PROFESSIONALI SUL LUOGO DI LAVORO	Rev.00 del 01/02/16	Pag. 2 di 4

Scopo del presente documento è quello di garantire la diffusione all'interno della A.S.S.O. Società Cooperativa Sociale di un "modus operandi" diffuso tra i soci lavoratori/collaboratori nel rispetto del Modello per la prevenzione dei reati previsti dal Ex D.Lgs. 231/01, della Privacy, dello statuto e regolamento interno depositato oltre che dei diritti individuali.

La A.S.S.O. Società Cooperativa Sociale nello svolgimento delle sue attività si ispira ad alcuni valori fondamentali da cui derivano i propri modelli di condotta, al fine di competere efficacemente e lealmente sul mercato, migliorare la soddisfazione dei propri Clienti, accrescere il valore per i Soci e sviluppare le competenze e la crescita professionale delle proprie risorse umane.

- ☞ riconoscere un ruolo strategico alle risorse umane, intrattenendo con esse rapporti improntati al reciproco rispetto e al rifiuto di qualsiasi forma di discriminazione basata su età, sesso, sessualità, stato di salute, razza, nazionalità, opinioni politiche o credenze religiose;
- ☞ riconoscere un ruolo irrinunciabile alla formazione, responsabilizzazione e coinvolgimento ad ogni livello di tutto il personale, garantendo al tempo stesso il rispetto dell'integrità fisica e morale;
- ☞ promuove e diffonde la cultura della sicurezza, sviluppando la consapevolezza della gestione dei rischi, promuovendo comportamenti responsabili e preservando, soprattutto con azioni preventive, la salute e la sicurezza di tutti i soci, i dipendenti e i collaboratori;
- ☞ integrare negli obiettivi di efficacia ed efficienza i principi dello sviluppo sostenibile e della prevenzione degli infortuni sul lavoro;
- ☞ operare nel mercato nel rispetto di alcuni principi etici fondamentali, quali onestà, imparzialità e rispetto di tutte le norme vigenti (leggi nazionali e comunitarie, regolamenti o codici interni, provvedimenti amministrativi, norme deontologiche).

A tal fine la Cooperativa esige dai propri Soci, Amministratori, Dipendenti e da chiunque svolga, a qualsiasi titolo, funzioni di rappresentanza anche di fatto, il rispetto della legislazione nazionale, della normativa comunitaria, delle leggi, dei regolamenti e degli atti amministrativi degli enti territoriali ed in generale di tutte le norme vigenti e dei principi e procedure a tale scopo preordinate, nonché dei comportamenti eticamente corretti, tali da non pregiudicare l'affidabilità morale e professionale della Cooperativa.

- L'onestà rappresenta il principio fondamentale e costituisce elemento essenziale della gestione per tutte le attività della COOPERATIVA le sue iniziative, i suoi rendiconti, le sue comunicazioni, anche se effettuate da portatori d'interesse.
- I rapporti con i colleghi, superiori, clienti, utenti, volontari, collaboratori, conoscenti devono essere dettati da criteri e comportamenti di correttezza, collaborazione, lealtà e reciproco rispetto.
- Tutte le informazioni a disposizione sono trattate nel rispetto della riservatezza e della privacy dei soggetti interessati, come previsto dalla normativa vigente ed attuando quanto previsto dalle politiche della COOPERATIVA e dal **Disciplinare interno sulla privacy**. Assicurare la riservatezza delle informazioni in proprio possesso, l'osservanza della normativa in materia di raccolta, trattamento e conservazione dei dati personali e astenersi dal ricercare dati riservati attraverso mezzi illegali.
- La privacy dei dipendenti, dei collaboratori e dei clienti è tutelata anche attraverso standard operativi che specificano le informazioni ricevute e le relative modalità di trattamento e di conservazione. È esclusa ogni indagine sulle idee, le preferenze, i gusti personali e la vita privata delle persone. È vietata la diffusione dei dati sensibili a soggetti diversi da quelli normativamente deputati.
- Dipendenti, collaboratori, soci e amministratori sono tenuti a conoscere in tema di sicurezza delle informazioni, per garantirne l'integrità, la riservatezza e la disponibilità.

	ISTRUZIONE OPERATIVA	IST 020	
	NORME COMPORTAMENTALI E PROFESSIONALI SUL LUOGO DI LAVORO	Rev.00 del 01/02/16	Pag. 3 di 4

- È obbligo di ogni dipendente, collaboratore, socio e amministratore assicurare la riservatezza richiesta dalle circostanze per ciascuna notizia appresa in ragione della propria funzione lavorativa.
- Il personale che a qualsiasi titolo entri in possesso di informazioni di interesse aziendale o relative a qualsiasi portatore d'interesse, in nessuna maniera si deve sentire autorizzato a diffonderle o utilizzarle al di fuori degli scopi operativi per cui è stato autorizzato dalle direzioni aziendali, soprattutto quando l'informazione riguarda dati sensibili di Clienti.
- Tutti i dipendenti e i collaboratori sono tenuti allo scrupoloso rispetto delle norme e degli obblighi derivanti dalla normativa di riferimento in tema di salute e sicurezza, nonché al rispetto di tutte le misure di salute e sicurezza previste dalle procedure e dai regolamenti interni.
- Ogni dipendente, collaboratore, socio e amministratore è tenuto ad evitare tutte le situazioni e tutte le attività in cui si possa manifestare un conflitto con gli interessi della COOPERATIVA o che possano interferire con la propria capacità di assumere, in modo imparziale, decisioni nel migliore interesse dell'impresa e nel pieno rispetto delle norme del Codice. A titolo esemplificativo ma non esaustivo l'accettazione od offerta di denaro, favori o utilità da qualunque persona.
- Ogni dipendente, collaboratore, socio e amministratore deve, inoltre, astenersi dal trarre vantaggio personale da atti di disposizione dei beni sociali o da opportunità d'affari delle quali è venuto a conoscenza nel corso dello svolgimento delle proprie funzioni.
- Ogni dipendente, collaboratore, socio o amministratore è tenuto ad operare con la dovuta cura e diligenza per tutelare i beni di proprietà della COOPERATIVA (attrezzature, spazi, risorse materiali o finanziarie, documenti cartacei o informatici ed ogni altro bene materiale e immateriale) attraverso comportamenti responsabili e in linea con le procedure operative predisposte per regolamentarne l'utilizzo, documentando, ove opportuno, il loro impiego.

Ogni dipendente, collaboratore, socio o amministratore è responsabile della protezione delle risorse a lui affidate ed ha il dovere di informare tempestivamente le strutture preposte riguardo ad eventuali minacce o eventi dannosi per la COOPERATIVA stesso o per i suoi beni. In particolare, ogni dipendente, collaboratore, socio o amministratore è tenuto a:

- evitare usi impropri che possano causare costi indebiti, danni o riduzione di efficienza o comunque in contrasto con l'interesse della COOPERATIVA; ad esempio imbrattare le superfici, sottrarre, danneggiare o compiere atti di sabotaggio;
- adottare scrupolosamente quanto previsto dalle politiche e procedure interne, al fine di non compromettere la funzionalità, la protezione e la sicurezza di sistemi informatici, apparecchiature ed impianti della COOPERATIVA;
- operare sempre nel rispetto delle norme di sicurezza previste dalla Legge e dalle procedure interne, al fine di prevenire possibili danni a cose, persone o all'ambiente;
- operare, nel limite del possibile, al fine di ridurre il rischio di furti, danneggiamenti o altre minacce a tutti i beni ed alle risorse assegnate o presenti, informando in modo tempestivo le funzioni preposte in caso di situazioni anomale.

Inoltre:

- tutti i beni di proprietà della COOPERATIVA sono da utilizzare esclusivamente per scopi connessi e strumentali all'esercizio dell'attività lavorativa e, comunque, è vietato, salvo quando previsto da disposizioni specifiche, l'utilizzo o la cessione dei beni stessi a terzi, anche temporaneamente;
- l'uso dei locali e degli strumenti, anche da parte di collaboratori esterni, è riservato all'espletamento degli incarichi affidati e dei servizi offerti della COOPERATIVA, è escluso qualsiasi uso dei suddetti beni per scopi diversi o a vantaggio di soggetti non direttamente destinatari dei servizi offerti; eventuali deroghe a tali divieti vanno supportate da autorizzazione scritta dell'**Amministratore Unico**;

	ISTRUZIONE OPERATIVA	IST 020	
	NORME COMPORTAMENTALI E PROFESSIONALI SUL LUOGO DI LAVORO	Rev.00 del 01/02/16	Pag. 4 di 4

- l'uso e la conservazione dei documenti relativi all'erogazione dei servizi deve avvenire con la massima cautela, predisponendo ed attuando tutte le misure necessarie volte ad evitarne lo smarrimento, il danneggiamento, il furto; al verificarsi di un avvenimento di tale genere, è necessario presentare formale denuncia alle autorità competenti, oltre che segnalare con massima tempestività il fatto alla Direzione;
- E' buona norma essere sul luogo di lavoro con adeguato anticipo in modo da consentire il cambio turno della collega in orario e avendo già preso visione delle consegne (si prende servizio con l'abbigliamento previsto e dopo aver bollato o firmato la presenza), visionare le indicazioni operative ed organizzative, le bacheche per informazioni di servizio ed eventuali ordini di servizio.
- In linea di principio si scoraggia il personale dal farsi applicare tatuaggi, che siano visibili (esterni alla divisa), con contenuti osceni, con riferimenti sessuali, razzisti di discriminazione religiosa, sociale o che possano ledere l'immagine della Cooperativa. Per la stessa ragione l'aspetto deve essere decoroso, si è tenuti a curare la propria igiene personale a conservare un aspetto fisico decoroso e consono (unghie corte, mai finte e non eccessivamente colorate, divisa pulita, capelli raccolti, ordinati e curati oltre che di colori naturali, trucco leggero,...), i monili particolarmente ingombranti e vistosi (braccialetti, catenine, orecchini, anelli) sono vietati per la sicurezza del personale e dell'ospite oltre che nel rispetto nella normativa HACCP.
- E' fatto tassativo divieto invitare o permettere l'accesso sul luogo di lavoro a persone estranee o comunque non autorizzate; che potrebbero favorire assembramenti e schiamazzi che arrechino disturbo e ne impediscano il regolare svolgimento dell'attività.
- E' fatto tassativo divieto assumere e/o portare all'interno del proprio luogo di lavoro alcolici o altre sostanze che possano arrecare mutamenti di concentrazione e compromettere il regolare svolgimento del servizio.
- All'interno dei locali è assolutamente vietato fumare.
- L'utilizzo del cellulare personale in servizio non è consentito.
- E' fatto assoluto divieto chiudersi a chiave in qualunque locale o chiudere a chiave chiunque in qualsiasi locale.
- E' fatto assoluto divieto utilizzare beni, materiali, farmaci,... di proprietà della Cooperativa e degli ospiti.
- E' fatto assoluto divieto arrecare offese gravi a chiunque, compiere atti di violenza (verbale e non), o molestia.
- E' buona prassi adottare i Protocolli e le linee guida che la Cooperativa adotta ed ha divulgato, applicare le procedure, le istruzioni, i piani di lavoro.
- E' buona prassi rimanere concentrati sugli obiettivi di lavoro ed evitare relazioni confidenziali con i colleghi che possono favorire distrazioni (esempio aggregarsi in ufficio o in cucina..) e mettano a rischio il controllo e la sorveglianza degli ospiti e ne impediscano il regolare svolgimento delle attività regolamentate.
- E' responsabilità del singolo operatore redarre le consegne e la compilazione puntuale e corretta dei documenti; non possono essere utilizzati correttori, matite semplici, matite cancellabili, è preferibile utilizzare il colore blu o nero. La calligrafia deve essere facilmente comprensibile quindi è sconsigliato l'utilizzo di abbreviazioni e correzioni varie (in caso di errore apporre una riga sopra alle parole errate). Le consegne rappresentano documentazione ufficiale a disposizione delle persone autorizzate a disporre, alle autorità, agli organismi di vigilanza preposti al controllo. Per tanto devono essere utilizzate parole in lingua italiana e confacenti agli argomenti trattati (comprensibili, pertinenti, non provocatorie ed offensive, evitare ripetizioni o frasi prolisse..) oltre che espressioni non adeguate. La gestione e la redazione dei suddetti documenti devono essere svolte con la massima garanzia di riservatezza e nel rispetto dei principi di veridicità e completezza, sia in relazione alle informazioni che ai dati riportati, sia in relazione all'apposizione delle firma ove richiesto, stante il loro valore legale e certificativo.