



PROCEDURA GESTIONALE

**PG009****GESTIONE DELLE RISORSE UMANE**Rev. 00  
del 01/02/16

Pag.1 di11

**GESTIONE DELLE RISORSE UMANE****INDICE DELLE REVISIONI**

<b>Numero</b>	<b>Data</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Paragrafi Variati</b>	<b>Pagine Variate</b>
<b>00</b>	<b>01/02/16</b>	<b>Prima emissione</b>	<b>Tutti</b>	<b>Tutte</b>

**RESPONSABILITA'**

	<b>ELABORAZIONE</b>	<b>VERIFICA</b>	<b>APPROVAZIONE</b>
<b>DATA</b>	<b>01/02/16</b>	<b>01/02/16</b>	<b>01/02/16</b>
<b>FUNZIONE</b>	<b>Responsabile Sistemi Gestione Aziendale</b>	<b>Presidente/Amministratore unico</b>	<b>Presidente/Amministratore unico</b>
<b>FIRMA</b>			

	PROCEDURA GESTIONALE	<b>PG009</b>	
	<b>GESTIONE DELLE RISORSE UMANE</b>	Rev. 00 del 01/02/16	Pag.2 di11

## 1 SCOPO

Definire le attività e le responsabilità per la gestione delle risorse umane del Consorzio Obiettivo Sociale in modo da garantire che le diverse professionalità impiegate all'interno dei servizi abbiano le competenze sulla base di un adeguato grado di istruzione, addestramento, abilità ed esperienza.

Questa Procedura costituisce il riferimento per la Direzione Aziendale e per tutto il personale dell'area tecnico organizzativa per la gestione controllata del personale operativo interno.

## 2 CAMPO DI APPLICAZIONE

La seguente procedura si applica in tutte le fasi di selezione, ammissione, gestione, qualifica, gestione dei dati e delle informazioni e dimissioni del personale oltre che per le attività di addestramento e formazione di carattere interno ed esterno svolte sul personale del Consorzio Obiettivo Sociale.

## 3 TERMINI E DEFINIZIONI

Per la terminologia utilizzata fare riferimento al capitolo "Termini e Definizioni" del MANUALE DELLA QUALITÀ'.

Inoltre nella procedura vengono utilizzati i seguenti termini:

- **SGA** identifica il Sistema di Gestione Aziendale.
- **addestramento – addestrare:** con il significato di fornire gli strumenti di base per l'avvio alle mansioni affidate
- **formazione – formare:** con il significato di migliorare e approfondire le competenze professionali del personale.
- **qualificazione – qualificare:** con il significato di conseguire e raggiungere le abilità complessive a svolgere i processi / le mansioni affidate.

## 4 DOCUMENTI.

### 4.1 Collegati. Nessuno

**4.2 Di registrazione.**

<b>DRQ001-G-009</b>	Scheda personale
<b>DRQ002-G-009</b>	Piano corsi di formazione
<b>DRQ003-G-009</b>	Programma corsi di formazione
<b>DRQ004-G-009</b>	Colloquio conoscenza e selezione
<b>DRQ005-G-009</b>	Scheda addestramento o cambio mansione
<b>DRQ006-G-009</b>	Registro presenza
<b>DRQ007-G-009</b>	Scheda corsi
<b>DRQ008-G-009</b>	Scheda individuale corsi
<b>DRQ009-G-009</b>	Ordine di servizio personale interno
<b>DRQ010-G-009</b>	Autorizzazione ore per esigenze di servizio
<b>DRQ011-G-009</b>	Mancata timbratura
<b>DRQ012-G-009</b>	Registro cambio turni
<b>DRQ013-G-009</b>	Consegna documenti
<b>DRQ014-G-009</b>	Dati assunzione
<b>DRQ015-G-009</b>	Dati conto corrente
<b>DRQ016-G-009</b>	Elenco sigle operatori
<b>DRQ017-G-009</b>	Dati personali Dipendenti
<b>DRQ018-G-009</b>	Dati personali Consulenti
<b>DRQ019-G-009</b>	Richiesta ferie
<b>DRQ020-G-009</b>	Bollatrice
<b>DRQ021-G-009</b>	Questionario soddisfazione dipendenti
<b>DRQ022-G-009</b>	Dati contratto consulente
<b>DRQ023-G-009</b>	Competenze per figura professionale
<b>DRQ024-G-009</b>	Mancato infortunio
<b>DRQ025-G-009</b>	Rapporto / Verbale di infortunio

	PROCEDURA GESTIONALE	<b>PG009</b>	
	<b>GESTIONE DELLE RISORSE UMANE</b>	Rev. 00 del 01/02/16	Pag.4 di11

## 5 RESPONSABILITA'

La responsabilità dell'applicazione di questa procedura è del Responsabile SGA, del Responsabile dell'area personale/Presidente/Amministratore unico oltre che del Direttore o responsabile di struttura.

La Cooperativa si avvale di personale con diversi rapporti di lavoro: soci lavoratori dipendenti e liberi professionisti. Tutti i lavoratori rispettano le procedure della Cooperativa e sono inquadrati nell'organico delle diverse strutture senza distinzione relativamente al rapporto di lavoro.

Gli adempimenti relativi alla gestione del personale, riguardano trasversalmente più funzioni all'interno dell'Organizzazione:

La Cooperativa definisce i requisiti, i titoli, i pregressi professionali ed eventualmente le caratteristiche personali di tutte le figure professionali che svolgono attività direttive, di responsabilità e di consulenza interna. Tali profili, con la descrizione dei titoli, dell'esperienza, delle attestazioni che possono essere conseguite anche durante il percorso professionale.

1. Il Direttore si occupa del coordinamento generale di tutto il personale, nello specifico:

- individuare il personale da inserire nelle Strutture
- predisporre e consegnare a tutto il personale la corretta turnazione in tempo utile, rispettando e garantendo sempre il monte ore previsto dal contratto del lavoratore, verificando;
- comunicare al personale le variazioni di orari, le modifiche contrattuali relative al monte ore;
- effettuare la rendicontazione mensile delle ore lavorate,
- gestire tutte le richieste del personale per ferie, permessi, agevolazioni per frequenza corsi, etc.;
- tenere sotto controllo tutti i cambi turno e le variazioni di orario del personale;
- i provvedimenti disciplinari (fatte salve le competenze del C.d.A.);

2. Il Responsabile del Personale gestisce tutto quanto riguarda:

- i contratti di lavoro;
- i livelli di inquadramento;
- effettuare la rendicontazione mensile delle ore lavorate e comunicare i dati al consulente Paghe;
- i rapporti con il consulente legale e con le organizzazioni sindacali (limitatamente all'ordinaria amministrazione);
- gli adempimenti burocratici e amministrativi per i lavoratori italiani e stranieri;
- la sistemazione logistica dei lavoratori stranieri (quando necessario).

3. Il Responsabile Amministrativo gestisce tutta la parte economica relativa alla retribuzione (controllo presenze, inserimento dei giustificativi, etc.) e al controllo del costo del personale.

4. I Coordinatori di UO si occupano di:

Addestrare il personale da inserire nelle Strutture;

	PROCEDURA GESTIONALE	<b>PG009</b>	
	<b>GESTIONE DELLE RISORSE UMANE</b>	Rev. 00 del 01/02/16	Pag.5 di11

- gestire la copertura dei turni di sostituzione per ferie, malattie, permessi e/o richieste aggiuntive da parte degli Enti;

La responsabilità della gestione operativa del personale all'interno delle UO è dei Coordinatori (preposti), che organizzano e coordinano il personale. Nelle UO per cui non è stato individuato un Coordinatore, la responsabilità della gestione operativa ricade sul Direttore o responsabile di struttura.

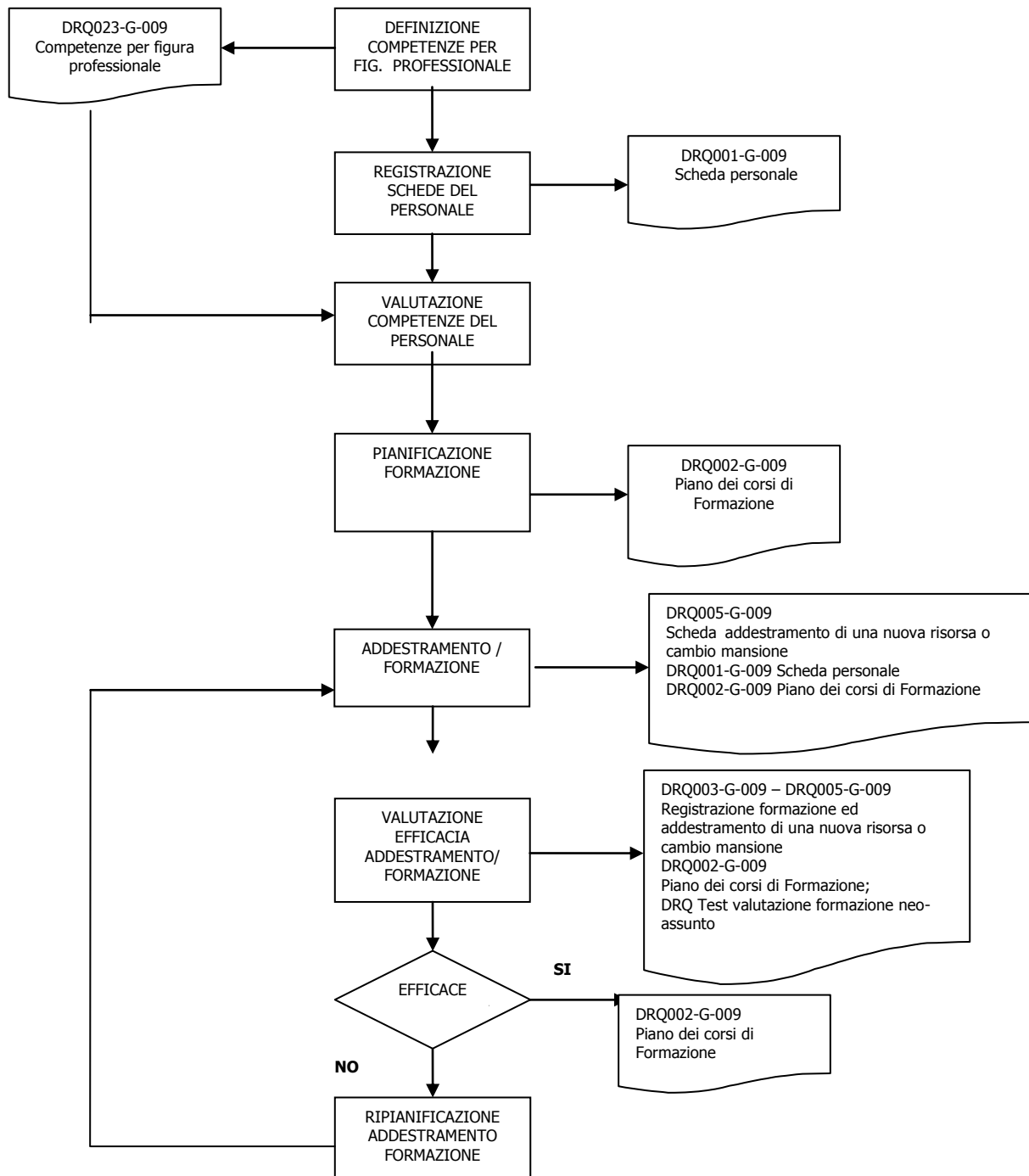
Il Direttore supervisiona e coordina l'applicazione della procedura ed interviene nei casi di modifica dei profili professionali, degli inserimenti delle figure direttive e nelle controversie.

5. Il Responsabile della Formazione/Presidente/Amministrazione si occupa:

- dell'effettuazione dell'analisi dei bisogni formativi di tutto il personale anche in collaborazione con il Responsabile HACCP, il RSPP, il RLS, il Direttore, i Coordinatori di UO e con il Referente dell'Ente Committente;
- predispone per l'approvazione del C.d.A. il Piano Annuale di Formazione di tutto il personale, i piani annuali di addestramento e/o aggiornamento alla sicurezza sui luoghi di lavoro, alla sicurezza alimentare e alla sicurezza dei dati, di concerto con il Responsabile HACCP, il RSPP, il Responsabile della Sicurezza dei Dati;
- verifica il rispetto delle attività formative del personale previste nei Contratti.



## 6 MODALITA' OPERATIVE



**Definizione  
competenze per  
figura  
professionale**

La direzione della Cooperativa per ogni figura professionale inserita nell'organigramma stabilisce:

- i requisiti per mansione: intesi come i requisiti richiesti per l'assunzione o per passare a ricoprire tale incarico (es. diploma o laurea, anni di esperienza in un determinato settore, etc.);
- le modalità di qualifica intese come le modalità mediante le quali è possibile rendere esperta la figura professionale (es. affiancamento a personale già in organico, etc.);
- le competenze ed i relativi livelli richiesti per ogni funzione.

**Selezione  
personale**

Quando è necessario effettuare la selezione del personale il Direttore o Responsabile della struttura, seleziona dalla banca dati le "domande di lavoro" del Consorzio Obiettivo Sociale, e provvede a contattare direttamente o tramite suo delegato le persone da colloquiare.

Il Consorzio, nel caso di incarichi o progetti ove può essere definito con chiarezza il ruolo che la persona ricopre nell'organizzazione e la durata nel tempo dello stesso può avvalersi di personale interno, ossia dipendenti delle cooperative con cui si collabora, tale opportunità viene regolamentata formalmente, in tale documento vengono specificati: i relativi dati del dipendente, l'ambito/progetto nel quale opererà, il periodo di incarico, il numero di ore previste e le attività che andrà a svolgere. Questo documento viene approvato, posta la firma del dipendente e del Presidente/Legale Rappresentante.

Abitualmente il Consorzio Obiettivo Sociale per le sue mansioni seleziona e assume direttamente il personale procedendo come di seguito riportato; i colloqui vengono effettuati dal Direttore o Responsabile della struttura, eventualmente dall'Amministratore Unico. I risultati di tale colloquio vengono registrati sul **DRQ004-G-009 "Colloquio di conoscenza e selezione"**. Tali colloqui di selezione hanno i seguenti obiettivi:

- Valutazione del curriculum personale, delle competenze e delle richieste-aspettative del candidato;
- Valutazione della compatibilità del candidato con le esigenze della struttura;
- Presentazione modello di funzionamento e organizzazione del servizio inerente al colloquio.

In seguito ai diversi colloqui di selezione effettuati viene scelto il candidato più idoneo. Tale candidato viene assunto secondo le esigenze del servizio, superato il periodo di prova previsto dal contratto.

**Registrazione  
schede del  
personale**

Il Direttore o Responsabile della struttura o/e chi ne fa le sue veci, registrano tutte le informazioni relative ad ogni dipendente, riportando corsi effettuati, specializzazioni e/o qualifiche raggiunte, mansioni ricoperte. Tale documento viene archiviato in pc nella cartella Registrazione "schede del personale".

**Valutazione  
competenze del  
personale**

Il Direttore o Responsabile della struttura valuta gli operatori del servizio stessa. La valutazione viene effettuata annualmente su ogni operatore. Si evidenziano la competenza richiesta (Obiettivo) e quella raggiunta dal dipendente (Raggiunta). La valutazione delle competenze viene effettuata almeno una volta all'anno.

Queste valutazioni integrate da proposte e suggerimenti del personale (riunione annuale) sono necessarie per la successiva pianificazione dell'addestramento e formazione.

**Pianificazione**

Ogni inizio anno viene pianificata dal Direttore /Coordinatore di struttura in linea con il budget di spesa definito dal CDA, la formazione necessaria per il personale sul documento **DRQ002-G-009 " Piano dei corsi di formazione"**. I corsi pianificati devono:

- Essere in linea alle reali necessità di crescita delle competenze del personale in base alla valutazione effettuata sul DRQ001-G-009 "Scheda personale";
- Soddisfare le aspettative del personale;
- Tener conto dei servizi innovativi.

L'addestramento si effettua in base alle necessità quindi non può essere pianificato annualmente.

**Addestramento /  
Formazione**

Si intende per addestramento la fase necessaria ad inserire un nuovo operatore all'interno di servizi già strutturati (case di riposo, comunità alloggio, ludoteche, centri di aggregazione...), attraverso momenti operativi e di confronto con il Direttore, coordinatore del servizio, sul **DRQ005-G-009 "Scheda addestramento nuova risorsa o cambio mansione"**.

Durante l'anno il Direttore ha il compito di organizzare i corsi di formazione pianificati in precedenza sul **DRQ002-G-009 " Piano corsi di formazione"**. Egli inoltre ha la responsabilità di incentivare i coordinatori dei servizi ad attivare i docenti interni o esterni secondo necessità. Durante l'anno è possibile effettuare corsi anche non pianificati precedentemente. Tutti i corsi devono essere registrati sul documento **DRQ002-G-009 "Piano corsi di formazione"**. La frequenza al corso è registrata sul **DRQ006-G-009 "Registro Presenza"**, oppure **DRQ007-G-009 "Scheda corsi"**, oppure **DRQ008-G-009 "Scheda individuale corsi"** oppure copia **dell'Attestato di partecipazione e/o profitto**.

**Valutazione  
efficacia  
Addestramento /  
Formazione**

La verifica dell'efficacia dell'addestramento del neo-assunto/cambio mansione sarà effettuata dal Coordinatore del servizio indicando:

- data di completamento della valutazione
- responsabilità della valutazione





Il tutto sarà registrato sul DRQ. Il Coordinatore di UO gestisce il periodo di prova, utilizzando il modulo di addestramento, affiancando il nuovo operatore e comunicando l'esito al Direttore, il quale con l'avvallo del Presidente/amministratore Unico valutano per l'inserimento definitivo nell'UO di destinazione o per la comunicazione all'operatore del non superamento del periodo di prova.

La valutazione del corso di formazione sarà effettuata dal Direttore sull'osservazione dei partecipanti indicando l'esito nel **DRQ002-G-009 "Piano corsi di formazione"**.

#### **Formazione/ addestramento Efficace**

La formazione o l'addestramento sono considerati efficaci quando il personale dimostra di aver conseguito gli obiettivi previsti dal corso e di aver migliorato il livello iniziale delle competenze. Tale misurazione può essere effettuata tramite le modalità di valutazione definite di volta in volta (questionario, prova pratica, verifica del lavoro eseguito ...) e registrando l'esito sul **DRQ002-G-009 "Piano corsi di formazione"**.

#### **Ripianificazione Addestramento / Formazione**

Qualora il miglioramento non fosse stato raggiunto il Direttore verifica quali possono essere state le cause ed eventualmente ripianifica le attività sul **DRQ002-G-009 " Piano corsi di formazione"** per la formazione e sul **DRQ005-G-009 per l'addestramento**.

#### **Formazione addestramento per nuovi assunti**

e Per un neo assunto è prevista la consegna dei seguenti documenti: regolamento interno, codice etico e mansionario operativo, dispositivi di sicurezza (previsti dal DVR legge 81/2008) ed eventualmente un momento di confronto sui seguenti temi

##### **1. Qualità/HACCP (ove necessario):**

tenuto dal Responsabile SGA per quanto attiene il Sistema Gestione Aziendale dell'organizzazione per le modalità di erogazione del servizio, e dal Responsabile del Sistema HACCP per le procedure specifiche di struttura.

##### **2. Attività operative connesse alla mansione da ricoprire:**

tenuto dal Responsabile di funzione riguardo l'organigramma aziendale, responsabilità ed autorità della mansione da ricoprire, brevi accenni alle attività svolte dal Consorzio Obiettivo Sociale ed alla tipologia di servizi, modello di funzionamento.

##### **3. SICUREZZA SUL LAVORO:**

tenuto dal Responsabile del Servizio di prevenzione e protezione o dal Responsabile Gestione Sicurezza.

	PROCEDURA GESTIONALE	<b>PG009</b>	
	<b>GESTIONE DELLE RISORSE UMANE</b>	Rev. 00 del 01/02/16	Pag.10 di11

#### 4. PRIVACY:

tenuto dal Responsabile Privacy, indicato nel DPS.

Al termine della formazione si richiede la compilazione del **DRQ Test valutazione formazione neo assunto** per verificare l'apprendimento di nozioni basilari riguardo gli argomenti trattati di sopra elencati.

#### Selezione Formazione Tirocinanti, Stagisti Volontari.

e E' prevista almeno una riunione introduttiva tenuta dal Direttore sui di seguenti temi:

- e • Presentazione del "Modello di Funzionamento"
- e • Mansioni (ausiliarie e di supporto)
- e • Organizzazione dell'orario di lavoro

Viene consegnata la documentazione preparata sui temi di cui sopra e verbalizzata sul Verbale di riunione (**DRQ003 "Verbale Riunione")**

#### Selezione e pianificazione attività di Tirocinanti, Stagisti e Volontari, formazione iniziale

Per quanto riguarda la presenza nelle strutture di tirocinanti, stagisti e volontari, il Direttore ha il compito di accoglierli e fare un colloquio, che ha i seguenti obiettivi:

- Valutazione della compatibilità di massima con il gruppo operatori e il gruppo ospiti della nuova figura presente; se in tale colloquio emerge una chiara impossibilità di intraprendere il percorso di stage, il Direttore o chi ne fa le sue veci manda via fax comunicazione all'Ente inviante (Scuola per ADEST/OSS, Scuola Infermieri, Scuola per Educatori) della non disponibilità, sottolineando le ragioni di tale scelta.
- Presentazione del modello di funzionamento, con illustrazione delle varie attività del Consorzio Obiettivo Sociale ed con particolare riferimento all'organizzazione della struttura in questione; ricordare ai tirocinanti che rappresentano un ausilio alla struttura e nella relazione con gli ospiti ma non sostituiscono gli operatori nel loro lavoro quotidiano.
- Definizione di un orario di lavoro e di un mansionario per il periodo in questione, che tenga conto delle esigenze dell'interessato e di quelle della struttura in questione.

L'incontro viene verbalizzato sul Verbale di riunione (**DRQ003 "Verbale Riunione")** con l'indicazione per i colleghi dell'esito del colloquio e l'indicazione dell'orario di lavoro che il tirocinante seguirà.

	PROCEDURA GESTIONALE		<b>PG009</b>	
	<b>GESTIONE DELLE RISORSE UMANE</b>		Rev. 00 del 01/02/16 <table border="1" style="float: right;"> <tr> <td>Pag.11</td> </tr> <tr> <td>di11</td> </tr> </table>	Pag.11
Pag.11				
di11				

### **La gestione operativa del personale**

L'operatività delle figure professionali già inserite nelle UO è regolata attraverso Protocolli, Piani di Lavoro, Istruzioni, Procedure operative, documenti di registrazione.

### **Azioni disciplinari**

Le azioni disciplinari avvengono secondo i disposti dell'Art. 42 del CCNL e del Regolamento Interno.

### **Dimissioni**

Il Socio-lavoratore che intende dimettersi deve sottoscrivere una Lettera dimissioni, e convalidarle ai sensi di legge. È compito del Direttore di struttura inviare alla direzione della cooperativa la lettera di dimissione in originale. Il Responsabile del Personale ha l'incarico di compilare ed inviare agli Enti competenti l'avvenuto licenziamento, elaborare le buste paghe per le ultime spettanze. Al momento della cessazione del rapporto di lavoro il Responsabile del Personale, trasferisce la cartella personale dall'archivio lavoratori all'archivio lavoratori dimessi appositamente