



CODICE COMPORTAMENTALE – POLICY
di
NUOVA ASSISTENZA
SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

REV. 5 del 07/04/2025

INDICE

1. **PREMESSA – AMBITO DI APPLICAZIONE DEL CODICE COMPORTAMENTALE-POLICY**
2. **PARTECIPAZIONE ALLA VITA SOCIALE DELLA COOPERATIVA**
3. **REGOLE DI CONDOTTA**
 - 3.1 **Orari e modalità di svolgimento dei turni dei soci, dei lavoratori e dei collaboratori**
 - 3.2 **Abbigliamento, salute e sicurezza dei lavoratori, salvaguardia dell’ambiente e regole di decoro**
 - 3.3 **Norme di comportamento nei rapporti con gli utenti dei servizi e i loro familiari, con i colleghi, con i responsabili e con interlocutori esterni**
 - 3.4 **Salvaguardia delle risorse, corretto utilizzo dei beni, dei documenti e delle attrezzature aziendali**
 - a) **Utilizzo di mezzi e attrezzature fotografiche, informatiche e telefoniche**
 - b) **Navigazione su Internet, utilizzo di posta elettronica e messaggistica**
 - c) **Utilizzo di automezzi e relativa attrezzatura**
4. **SISTEMA DI CONTROLLO**
 - 4.1 **Il controllo del datore di lavoro sugli strumenti aziendali utilizzati dai lavoratori**
 - 4.2 **Attività di controllo**
 - 4.3 **Provvedimenti disciplinari e sanzioni**
 - 4.4 **Diffusione Codice Comportamentale - Policy**
5. **WHISTLEBLOWING**
6. **AGGIORNAMENTO E REVISIONE**

1. **PREMESSA – AMBITO DI APPLICAZIONE DEL CODICE COMPORTAMENTALE-POLICY**

Il presente Codice stabilisce le regole di condotta alle quali tutti gli Aderenti alla Cooperativa devono attenersi, nella misura in cui risultano compatibili con la natura e le modalità di ciascun rapporto, coerenti con la normativa e la legislazione vigente.

Ai fini del presente Codice, per **“Aderenti”** si intendono: tutti i Soci e lavoratori, i dipendenti di Nuova Assistenza, oltre che i liberi professionisti, ma anche i volontari, tirocinanti, stagisti e borse lavoro che prestano la propria “opera” all’interno della Cooperativa, nonché i membri degli organi sociali: Presidente, Vice-presidente, Consiglieri d’amministrazione e membri del Collegio Sindacale.

Per **“Responsabili di funzione”** si intendono i seguenti soggetti: Responsabile d’Ufficio, Responsabile di Area (Area Gestionale, Sanitaria, Ristorazione, Igiene ambientale e lavanderia), Direttore/Responsabile Sanitario, Direttore e Coordinatore interno di Servizio o di singolo comparto.

Con il presente Codice si intende porre particolare attenzione su alcuni comportamenti specifici che potrebbero facilmente presentare criticità tali da diventare oggetto di possibili danni, anche di immagine, alla Cooperativa e quindi suscettibili di sanzione disciplinare, in aggiunta a quanto già previsto dalla normativa in materia di Cooperazione Sociale, dalle specifiche normative in materia di Protezione dei Dati (Regolamento UE 2016/679), dallo Statuto della Cooperativa, dal Regolamento Interno, dal CCNL, dai codici deontologici previsti per la propria professione, dal Codice Etico, dal Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.lgs. 231/2001 e ss.mm.ii. Inoltre, ogni Aderente è chiamato ad osservare i doveri inerenti alla specifica attività prestata, a rispettare l’impostazione della struttura organizzativa ove opera, osservandone protocolli, procedure, ordini di servizio e indicazioni richiamati dal proprio Responsabile di funzione.

Inoltre, qualora previsto dall’Ente Committente dell’Unità Operativa in cui opera, ogni Aderente è tenuto a conformare il proprio comportamento al Patto di Integrità e al Codice di Comportamento dei dipendenti dell’Ente Committente del Servizio, messi a disposizione da Nuova Assistenza.

Pertanto, il presente Codice Comportamentale (eventualmente integrato dal Codice dell’Ente Committente) deve essere inteso per ogni Aderente di Nuova Assistenza come un aiuto a tenere una condotta quotidiana corretta e a non incorrere in comportamenti inadeguati: l’osservanza delle norme del Codice deve considerarsi parte essenziale delle obbligazioni contrattuali in essere con Nuova Assistenza.

Tale documento è da considerarsi, insieme al Codice Etico, al Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.Lgs. 231/2001, al Regolamento interno, allo Statuto, alle procedure interne e i protocolli redatti da Nuova Assistenza, come uno strumento finalizzato anche alla prevenzione dei reati previsti dal D.Lgs. 231/2001 e ss.mm.ii.

Il Consiglio di Amministrazione (CdA) di Nuova Assistenza è l'organo responsabile più elevato per l'implementazione del presente Codice di Comportamento. Esso ha introdotto misure adeguate al fine di garantire la conoscenza del presente Codice e della sua applicazione nell'ambiente lavorativo da parte di ciascun Aderente. Il Responsabile del Sistema di Gestione ed i Responsabili di funzione controllano l'effettiva applicazione ed attuazione del presente Codice e, con la supervisione dell'Organismo di Vigilanza relativamente alle tematiche collegate al Modello di Organizzazione Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/2001 della Società, decidono in merito ad ogni questione inerente all'interpretazione ed all'applicazione del Codice che non possa essere risolta in modo soddisfacente dalla normale organizzazione gerarchica della Cooperativa.

2. PARTECIPAZIONE ALLA VITA SOCIALE DELLA COOPERATIVA

**È fondamentale la partecipazione attiva di ciascun Socio alla vita della Cooperativa.
A tale fine è auspicabile la partecipazione alle Assemblee annuali dei Soci
e alle iniziative che vengono periodicamente proposte.**

- È obbligatorio partecipare alle **riunioni d'équipe o d'ufficio e di coordinamento generale che lo prevedono**. Ciò allo scopo di condividere gli obiettivi, di discutere le eventuali problematiche, nonché di motivare l'équipe di lavoro. Le eventuali assenze devono essere motivate.
- È obbligatoria la partecipazione ai **corsi di formazione** organizzati dalla Cooperativa, nonché a quelli organizzati dalla singola Unità Operativa. In tali sedi, vista la natura didattica ed esplicativa, sono richiesti puntualità, partecipazione e contegno decoroso e un abbigliamento adeguato. Le eventuali assenze devono avere giustificato motivo.

3. REGOLE DI CONDOTTA

3.1 Orari e modalità di svolgimento dei turni dei soci, dei lavoratori e dei collaboratori

- L'**orario di servizio (turno)** deve sempre essere rispettato: qualsiasi difformità da esso deve in ogni caso essere autorizzata dal proprio Responsabile.
- Soci e Collaboratori devono essere pronti avendo indossato **la divisa, ove prevista, oltre ad eventuali Dispositivi di Protezione Individuale previsti (DPI)** nel rispetto dell'orario del turno di lavoro. La divisa e i DPI previsti dovranno essere rimossi al termine del turno di lavoro.
- **Le timbrature effettuate con il sistema di rilevazione elettronica, così come le cartoline orologio o fogli presenza**, devono corrispondere ai turni programmati, fatto salvo variazioni autorizzate dalla Direzione, ai fini di una corretta rendicontazione mensile. Per questo le stesse sono oggetto di costante verifica da parte dei Responsabili dei servizi.
- Il **badge** deve essere custodito con cura, è assolutamente vietato cederlo ad altri per la timbratura.
- La **programmazione mensile dei turni** deve essere sempre osservata. Ogni richiesta di variazione deve essere preventivamente autorizzata dal proprio Responsabile.
- Qualora la durata del turno sia superiore alle sei ore continuative, è **obbligatorio effettuare una pausa**, secondo quanto previsto dalla normativa vigente, compatibilmente con l'organizzazione del servizio.

3.2 Abbigliamento, salute e sicurezza dei lavoratori, salvaguardia dell'ambiente e regole di decoro

- Ognuno deve attenersi alle disposizioni di legge e regolamentari, ai protocolli, alle procedure e ai manuali d'uso e manutenzione delle attrezzature che tutelano **la salute e la sicurezza dei lavoratori**.
- La **divisa**, ordinata, pulita e stirata, deve essere trattata con cura e deve essere indossata sempre e soltanto durante la prestazione: è vietato il suo utilizzo all'esterno della struttura o del servizio.
- Tutti i **Dispositivi di Protezione Individuale (DPI)** previsti per la propria mansione devono essere indossati e utilizzati correttamente (es. posizionare correttamente il laccetto dietro al tallone per le calzature DPI che lo prevedono), segnalando al proprio Responsabile qualsiasi anomalia o eventuale criticità, in ossequio a quanto previsto dal D.Lgs. 81/2008.

- Il **tesserino di riconoscimento** deve sempre essere esposto. Esso può essere inserito nella tasca della divisa solo durante l'espletamento di operazioni che per la loro natura potrebbero comportare un rischio per le persone o un danneggiamento al tesserino.
- Il **comportamento e l'aspetto di ciascuno** devono sempre essere dignitosi, curati e decorosi durante l'espletamento del servizio e in ogni circostanza in cui la propria persona, per il ruolo che ricopre, rappresenta la Cooperativa (es. durante riunioni con ospiti/utenti e parenti, in entrata/uscita dal luogo di lavoro qualora i passaggi permettano di incontrare ospiti/utenti e parenti, incontri di formazione, assemblee dei Soci, ecc.).

Il tasso alcolemico per le mansioni che comportano un elevato rischio di infortuni sul lavoro, ovvero per la sicurezza, l'incolumità o la salute dei terzi, deve essere pari a 0.0 durante l'orario di servizio e tutti sono tenuti ad evitare sempre e tassativamente l'assunzione di sostanze stupefacenti e psicotrope, considerato che tale uso può gravemente pregiudicare la qualità dei servizi resi all'utenza.

A prescindere dal ruolo e dalla mansione svolta l'Aderente non può in alcun modo presentarsi al lavoro in evidente stato di alterazione psicofisica dovuto all'assunzione di sostanze alcoliche, stupefacenti, psicotrope o farmaceutiche.

Relativamente all'aspetto estetico, affinché questo sia in armonia con il proprio ruolo e la propria scelta di operare per una Cooperativa Sociale, pur restando coerente con il proprio stile personale, a titolo esemplificativo, e non esaustivo, si riportano di seguito alcune regole fondamentali, nell'ottica di essere tutti più consapevoli e attenti.

Per tutte le mansioni: il **trucco** deve tassativamente essere leggero o assente, i capelli devono essere ordinati e, se lunghi, raccolti in modo tale da non interferire con le mansioni e da non comprometterne l'igiene.

L'**abbigliamento**, qualora non fosse prevista la divisa, o nei momenti in cui si è presenti sul posto di lavoro ma non si indossa per qualsiasi motivo la divisa, deve essere sobrio, consono ed adeguato al contesto in cui si opera.

Piercing posizionati sul volto o sulla lingua devono essere possibilmente rimossi.

Le **unghie** devono essere mantenute pulite e curate.

Per mansioni sanitarie, assistenziali ed educative a contatto diretto con l'utenza e per tutto il personale addetto alla preparazione e/o somministrazione di alimenti, fermo restando quanto vale per tutte le mansioni, si aggiunge quanto segue: le **unghie** devono essere corte, tagliate in modo tale da evitare graffi alle persone e tagli ai guanti DPI, prive di smalti, gel, ricostruzioni o altre sostanze. Le **mani** devono essere inguantate ogniqualvolta si debbano effettuare operazioni che lo richiedano o in caso riportino ferite ed escoriazioni, come previsto dal D.Lgs. 81/2008 e dalle corrette prassi in materia di igiene degli alimenti; è tassativamente vietato indossare **accessori o gioielli** quali, ad esempio, orecchini, bracciali, collane, anelli, fermagli e piercing, di fattura tale che possano interferire con l'incolumità degli utenti nonché degli stessi lavoratori, oltretutto per motivi igienici e di serietà professionale.

- Al di fuori degli spazi preposti è **vietato fumare** come da disposizioni legislative vigenti e i trasgressori sono soggetti alle sanzioni previste per legge. Ciò vale anche per l'uso della sigaretta elettronica.
- È **vietato bere o mangiare al di fuori degli spazi** a ciò destinati e oltre gli orari eventualmente dedicati.
- Gli **oggetti di proprietà personale** (borse, cellulari, ombrelli, altro) devono essere riposti all'interno degli appositi armadietti personali in dotazione degli Aderenti. La Direzione non risponde degli eventuali furti a danno degli Aderenti.
- **Spogliatoi**: è obbligatorio riporre all'interno dell'armadietto personale tutti gli indumenti, scarpe e/o oggetti personali, eventuali eccezioni devono essere autorizzate dal Responsabile e devono essere comunque correttamente gestite. È obbligatorio avere cura dell'ordine e della pulizia del proprio armadietto, pertanto, a titolo esemplificativo e non esaustivo, non si devono lasciare cibo, indumenti sporchi, maleodoranti, ecc. Ugualmente è obbligatorio avere rispetto per gli spazi comuni, pertanto, a titolo esemplificativo e non esaustivo, non si devono lasciare shampoo, bagnoschiuma, asciugamani nelle docce, non si devono lasciare calzature, vestiti personali, ombrelli, ecc. al di fuori degli spazi preposti.

3.3 Norme di comportamento nei rapporti con gli utenti dei servizi e i loro familiari, con i colleghi, con i responsabili e con interlocutori esterni

- Tutti gli Aderenti devono operare sempre in maniera da garantire il **rispetto dei diritti fondamentali della persona assistita**.
- Nuova Assistenza si pone come obiettivo, tra gli altri, quello di **evitare che si verifichino eventi o situazioni espressione di razzismo e xenofobia**. È espressamente vietata qualsiasi attività che possa comportare la propaganda di idee fondate su concetti di superiorità di razza o sull'odio razziale/etnico, l'istigazione a commettere o la commissione di atti di discriminazione per motivi razziali, etnici, nazionali, religiosi o atti di provocazione alla violenza per motivi razziali, etnici, nazionali, religiosi, anche qualora tali comportamenti si manifestino con la negazione, la minimizzazione in modo grave o l'apologia della Shoah o dei crimini di genocidio, dei crimini contro l'umanità e dei crimini di guerra.

- **Nuova Assistenza è contraria ad ogni forma di omofobia** ovvero pregiudizi, sentimenti e comportamenti avversi all'omosessualità, alla bisessualità e alla transessualità o nei confronti delle persone omosessuali, bisessuali e transessuali, nonché **ad atteggiamenti sessisti** di discriminazione tra gli esseri umani basati sul sesso di appartenenza. Non sono consentiti: la manifestazione di convinzioni o pregiudizi, la presunta superiorità o il presunto maggior valore di un sesso rispetto all'altro, l'odio per le donne (misoginia) o per gli uomini (misandria), l'attitudine ad inquadrare uomini e donne in base agli stereotipi di genere, l'assegnare arbitrariamente qualità (positive o negative) in base al sesso. È pertanto vietata qualsiasi manifestazione riconducibile a tali pensieri.
- **Non sono assolutamente tollerati comportamenti aggressivi di natura fisica e/o verbale, molestie sessuali, forme di derisione ed altre vessazioni fisiche o psicologiche**, in qualsiasi forma e ambito esse si manifestino ed è tassativamente vietato qualsiasi comportamento che possa configurare anche soltanto la premessa dello sfruttamento pedopornografico e la violenza sui minori.
- **Nuova Assistenza promuove sempre e richiede a tutti gli Aderenti una modalità di comunicazione inclusiva, attraverso l'utilizzo di un "linguaggio gentile"**, ovvero una modalità di espressione realmente rispettosa delle persone, che sono tutte diverse sotto tanti punti di vista, una modalità di espressione basata sulla rappresentazione autentica e non stereotipata della realtà, chiedendo a tutti un impegno preciso a **non assecondare commenti inopportuni sulle altre persone, soprattutto se riguardano l'aspetto fisico, l'orientamento sessuale, l'appartenenza etnica e religiosa**.
- **Deve sempre essere mantenuto un atteggiamento moderato, un linguaggio educato ed un tono di voce adeguato** nel rapportarsi con utenti e loro parenti, nonché con colleghi e responsabili e con qualsiasi visitatore esterno.
- Nelle relazioni con gli utenti e con i loro parenti, tutti gli Aderenti sono tenuti a **circoscrivere la comunicazione delle informazioni all'ambito delle proprie competenze e mansioni**. Nel caso in cui i congiunti o i parenti degli utenti chiedano altre delucidazioni, esulanti dal proprio ruolo, ogni Aderente provvederà a indirizzare il parente alle figure professionali preposte (medici, infermieri, educatori o altro), senza fornire pareri personali o informazioni rilevanti categorie particolari di dati, come quelli relativi alla salute previsti dal Regolamento UE 2016/679 (Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati), che siano stati per ipotesi appresi nell'ambito dello svolgimento delle mansioni.
- **È vietata la divulgazione di ogni qualsivoglia notizia relativa agli utenti all'esterno dell'équipe professionale**. Anche lo scambio delle informazioni all'interno di tale ambito deve avvenire soltanto per scopi attinenti al servizio e sempre secondo i principi di liceità, di correttezza, trasparenza, minimizzazione dei dati, limitazione del trattamento e della conservazione, esattezza, integrità e riservatezza, sanciti dal Regolamento UE 2016/679.
- Nelle relazioni con gli utenti e con i loro parenti, tutti gli Aderenti sono tenuti alla **riservatezza anche rispetto ad eventi personali e/o professionali riguardanti se stessi e i colleghi**, soprattutto nel caso in cui questi possano avere una ricaduta sulla emotività e fragilità degli uditori.
- L'atteggiamento personale deve sempre essere improntato alla **disponibilità** e alla **cortesìa**: nel caso in cui si verificassero spiacevoli episodi di alterchi, litigi o incomprensioni, gli Aderenti devono astenersi nel modo più assoluto dal proseguire la lite. L'accaduto deve invece essere riferito e relazionato per iscritto al proprio Responsabile, il quale può, valutato il fatto, assumere le decisioni più opportune.
- Non si può, anche fuori dall'orario di lavoro, **avere un linguaggio di basso livello, comportamenti e commenti inappropriati**, attraverso qualsiasi mezzo di comunicazione, che possano arrecare offesa a persone, enti e contesti riconducibili a Nuova Assistenza o che possano comunque recare danno all'immagine di Nuova Assistenza.
- **È assolutamente vietato accettare a livello personale a qualsiasi titolo regali/favori/gratificazioni economiche dagli utenti o dai loro familiari**. Qualora tale situazione dovesse verificarsi, gli Aderenti sono tenuti a darne immediata comunicazione al proprio Responsabile, che provvederà a definire la restituzione o la destinazione diversa di quanto ricevuto, in accordo con l'utente/familiare stesso.

3.4 Salvaguardia delle risorse, corretto utilizzo dei beni, dei documenti e delle attrezzature aziendali

- È obbligatorio attenersi ai protocolli, alle procedure e ai manuali d'uso delle attrezzature che garantiscono **la tutela dell'ambiente, la corretta gestione dei rifiuti e la salvaguardia delle risorse (es. acqua, energia elettrica)**.
- Ogni Aderente deve **utilizzare con diligenza tutti i beni aziendali e gli strumenti di lavoro ad esso affidati per svolgere la propria mansione**; nello specifico, ogni Aderente deve utilizzare con scrupolo e parsimonia i beni e gli strumenti di lavoro, evitandone una riduzione di efficienza (es. utilizzo di accessori e ricambi non autorizzati dalla sede centrale) ed evitando un loro utilizzo improprio dal quale possa derivare un danno nei confronti di altri soggetti.
- **L'utilizzo di beni e strumenti aziendali non deve mai avvenire in contrasto con l'interesse della Cooperativa e degli utenti**.
- **Tutti i documenti contenenti dati personali**, comuni o appartenenti a categorie particolari di dati, ai sensi dell'art.9 del Regolamento UE 2016/679, riguardanti operatori, utenti e loro familiari, interlocutori esterni che intrattengono un rapporto con Nuova Assistenza, nonché tutti i documenti che contengono informazioni su Nuova Assistenza costituenti know-how aziendale (es. procedure, protocolli, modulistica, turni di lavoro, modelli gestionali, ecc.), **devono essere trattati con particolare cautela** onde evitare che il loro contenuto possa essere trafugato o alterato e/o distrutto o, successivamente alla cancellazione, recuperato da altri.

- Nell'ipotesi in cui si venga a conoscenza di una delle seguenti situazioni: smarrimenti, furti, danni, accessi non autorizzati, condizioni inadeguate di igiene e decoro, non corretto utilizzo di strumenti o qualsiasi altra circostanza dalla quale possa verificarsi **un danno (potenziale o concreto) per le persone, le risorse, i beni, i documenti o le attrezzature** di proprietà o in affidamento a Nuova Assistenza, ciascun Aderente ha il diritto/dovere di **informare tempestivamente, e comunque senza ritardo, il proprio Responsabile di funzione rispetto a quanto accaduto.**
- Nell'ipotesi in cui la violazione dovesse avere ad oggetto strumenti o documenti contenenti dati personali comuni e particolari ai sensi dell'art. 9 del Regolamento UE 2016/679 (dati relativi alla salute), ogni Aderente dovrà **segnalare tempestivamente la violazione secondo la procedura di "data breach – violazione dei dati" al proprio Responsabile di funzione.**
- **È assolutamente vietato (oltre che punibile penalmente ai sensi di legge) sottrarre beni di qualsivoglia genere di proprietà della Cooperativa o di terzi** (es. alimenti, prodotti per la pulizia e la disinfezione, divise, DPI, e altro).

Fermo restando tutti gli adempimenti sopra descritti in merito all'utilizzo degli strumenti di lavoro, a titolo esemplificativo e non esaustivo, si elencano di seguito ulteriori regole di condotta che dovranno essere osservate da ogni Aderente:

a) Utilizzo di mezzi e attrezzature fotografiche, informatiche e telefoniche

- Tutti gli Aderenti devono **utilizzare e conservare con scrupolo e in modo conforme alle politiche di sicurezza aziendali tutte le attrezzature fotografiche, informatiche e telefoniche** fornite per l'espletamento del proprio lavoro (esempio: macchine fotografiche, video-camere, PC desktop, PC portatili, tablet, telefoni fissi, telefoni cellulari, smartphone, supporti USB, fotocopiatrici, fax, ecc.) al fine di non compromettere la funzionalità e la protezione dei sistemi informatici e la riservatezza delle informazioni in esse contenute. Pertanto, si ricorda che tali attrezzature sono strumenti di lavoro e **ogni utilizzo non inerente all'attività lavorativa è vietato**, fatto salvo diversa autorizzazione da parte del Responsabile di funzione, perché può contribuire ad innescare disservizi, costi di manutenzione e di consumo e, soprattutto, minacce alla sicurezza. Inoltre, si ricorda che è tassativamente obbligatorio attenersi alle disposizioni in materia di protezione dei dati e alle misure di sicurezza tecniche e organizzative adottate da Nuova Assistenza, così come indicato nella personale lettera di incarico precedentemente sottoscritta ai sensi del Regolamento UE 2016/679.
- **L'utilizzo di mezzi e attrezzature fotografiche, informatiche e telefoniche in orario di servizio è consentito solo al personale autorizzato per motivi di lavoro**, fatto salvo diversa autorizzazione da parte del Responsabile di funzione. Pertanto, durante l'orario di servizio, l'utilizzo di strumenti personali o di strumenti aziendali per motivi personali (es. telefono cellulare, smartphone, tablet, PC portatile, lettore MP3, dispositivi audio di qualsiasi tipo, ecc.) è permesso limitatamente alle emergenze o a seguito di specifica autorizzazione da parte del Responsabile di funzione.
- Qualora l'accesso di **uno strumento di lavoro (es. macchina fotografica, video camera, PC, Tablet, telefono fisso, cellulare, fax, ecc.)**, per motivi di lavoro, venisse **posto in essere da più persone**, queste ultime devono essere chiaramente identificate e autorizzate dal proprio Responsabile e devono essere consapevoli della responsabilità condivisa del corretto utilizzo dello stesso.
- Il salvataggio di documenti in locale sul PC non gode di alcun backup di sicurezza. Pertanto, **tutti i PC sono collegati, tramite apposito accesso al server aziendale per cui è obbligatorio salvare tutti i documenti su di esso** e, a tal fine, vengono conservati i Log di accesso. Qualunque file che non sia legato all'attività lavorativa non può essere archiviato o dislocato, nemmeno per brevi periodi, all'interno dei server aziendali, dove inoltre vengono svolte regolari attività di controllo, amministrazione e backup da parte dell'Amministratore di Sistema (Ads) e degli addetti dell'Ufficio Sistemi Informativi (figure incaricate da Nuova Assistenza) e su cui possono essere svolte anche attività di verifica a campione da parte dei membri del CdA, che hanno regolare accesso alle singole cartelle gestionali, sempre nel rispetto di quanto indicato nello Statuto dei Lavoratori (L. 300/1970).
- Durante e fuori l'orario di lavoro, **non si possono utilizzare, su strumenti informatici aziendali, programmi che consentano upload e download (scambio) di materiale protetto da © copyright** (es.: foto, musica, film, ecc.).
- **Non si possono utilizzare hardware e software personali collegati alla rete aziendale**, fatto salvo diversa autorizzazione da parte del Responsabile di funzione.
- **È assolutamente vietato qualsiasi tentativo di accesso abusivo e/o danneggiamento di sistemi informatici di enti esterni.**
- **È assolutamente vietato acquisire, implementare, duplicare ed utilizzare software privi delle necessarie licenze d'uso attraverso attrezzature informatiche aziendali**, pertanto, è assolutamente vietato installare software provenienti da qualsiasi fonte (Internet, chiavette USB, hard disk esterni, etc.) se questi non sono stati autorizzati dall'Ufficio Sistemi Informativi, che a sua volta riceve una richiesta dai Responsabili di funzione. Solo qualora l'Ufficio Sistemi Informativi non possa raggiungere un dispositivo da remoto, l'utente verrà incaricato di installare, sotto supervisione dell'Ufficio, il software autorizzato, altrimenti sarà attività esclusiva dell'Ufficio Sistemi Informativi.

- **Il PC aziendale deve essere sempre protetto da credenziali di autenticazione e queste non devono in alcun modo essere cedute o comunicate a persona non autorizzate.** In particolare, la Password deve avere delle caratteristiche di robustezza e va periodicamente cambiata, come da specifiche istruzioni a tutti impartite. Le stesse non devono essere conservate vicino al dispositivo o su bigliettini.
- **Il PC deve essere spento ogni sera prima di lasciare gli uffici o in caso di assenze prolungate dall'ufficio o in caso di suo inutilizzo.** In ogni caso, lasciare il PC acceso incustodito può essere causa di utilizzo da parte di terzi non autorizzati senza che vi sia la possibilità di provarne in seguito l'indebito uso: a tal fine è **obbligatorio inserire sui PC aziendali una modalità automatica di screensaver a tempo**, con obbligo di reintrodurre la password per l'accesso. È doveroso verificare che tale modalità sia sempre correttamente inserita ed eventualmente segnalare la necessità di ripristino.
- Nel caso in cui il **software antivirus aziendale rilevi la presenza di un virus, l'utilizzatore dovrà immediatamente sospendere ogni elaborazione, non spegnere il computer e avvisare tempestivamente il proprio Responsabile di funzione**, il quale si metterà in contatto con l'esperto incaricato per la gestione dell'incidente informatico, che potrebbe determinare anche una violazione di dati personali soggetta a notifica al Garante della Protezione dei Dati Personali (vedi procedura "data breach").
- Tutti i **supporti magnetici rimovibili** (CD e DVD riscrivibili, supporti USB, ecc.), contenenti documenti aziendali, dati personali, nonché informazioni costituenti know-how aziendale, devono essere trattati con particolare cautela onde evitare che il loro contenuto possa essere trafugato o alterato e/o distrutto o, successivamente alla cancellazione, recuperato. Qualora non più utilizzati tali supporti devono essere consegnati all'Ufficio Sistemi Informativi.
- Per tutti gli operatori (non operanti in via Baveno 4 a Novara) abilitati alla visione e/o modifica dei dati è presente un **accesso protetto da password al Server centrale**, ambiente istituito appositamente per centralizzare i dati verso la Sede di Nuova Assistenza, sottoporre i dati ad un backup programmato e gestire in sicurezza l'accesso ad ogni informazione.
- Nuova Assistenza ha predisposto anche una **piattaforma informatica che può essere condivisa con le Unità Operative (Cloud aziendale) per la gestione di alcuni documenti aziendali**, il cui accesso è consentito esclusivamente ai Responsabili delle stesse Unità Operative (Direttori/Coordinatori), ad eventuali loro incaricati e ai Responsabili di funzione della sede centrale, i quali hanno ricevuto apposite credenziali.
- **È vietato qualsiasi tipo di condivisione dei documenti aziendali con soggetti esterni**, fatta eccezione per la consultazione diretta presso l'Unità Operativa, previa autorizzazione da parte del Responsabile di funzione a specifica richiesta di consultazione.

b) Navigazione su Internet, utilizzo di posta elettronica e messaggistica

- **Il PC aziendale concesso in uso ad un Operatore ed abilitato alla navigazione in Internet costituisce uno strumento aziendale utilizzabile esclusivamente per lo svolgimento della propria attività lavorativa.**
È quindi assolutamente proibita la navigazione in Internet per motivi diversi da quelli strettamente legati all'attività lavorativa, fatto salvo diversa autorizzazione da parte del Responsabile. È sempre tassativamente vietato navigare su siti pornografici e pedopornografici. Sulle attività di navigazione in Internet possono essere svolte attività di verifica a campione da parte dell'Amministratore di Sistema e degli addetti dell'Ufficio Sistemi Informativi (figure incaricate da Nuova Assistenza), nel rispetto di quanto indicato nello Statuto dei Lavoratori (L. 300/1970).
- **La casella di posta elettronica aziendale costituisce uno strumento aziendale utilizzabile esclusivamente per lo svolgimento della propria attività lavorativa.** Gli Operatori che la utilizzano ne sono pertanto responsabili. Non si possono utilizzare caselle di posta elettronica personali durante l'orario di lavoro e non si possono utilizzare caselle di posta elettronica aziendale per fini personali, fatto salvo diversa autorizzazione da parte del Responsabile di funzione. Sull'attività di invio/ricezione e sui contenuti della posta elettronica possono essere svolte attività di verifica a campione da parte dell'Amministratore di Sistema e degli addetti dell'Ufficio Sistemi Informativi (figure incaricate da Nuova Assistenza), nel rispetto di quanto indicato nello Statuto dei Lavoratori (L. 300/1970), come indicato nel punto precedente.
- **Tutte le e-mail contenenti comunicazioni ufficiali indirizzate alla Pubblica Amministrazione, agli Enti Committenti, pubblici e privati, e ai diversi Organismi di Vigilanza, devono essere inviate attraverso PEC o, in alternativa, attraverso posta elettronica non certificata, ma con numero di "protocollo interno in uscita"** la cui tracciabilità è registrata dalla funzione di Centralino/Reception della sede centrale della Cooperativa.
- **Non si possono inviare messaggi di posta elettronica, di messaggistica istantanea e tramite social network, sia attraverso PC, smartphone o tablet, ecc. di carattere minatorio, ingiurioso o derisorio**, sia durante il servizio ma anche fuori dall'orario di lavoro, evitando assolutamente che si possa associare l'eventuale atto illecito alla Cooperativa Nuova Assistenza.
- **Non si può elaborare, trasmettere, accedere, visualizzare, immagazzinare, stampare ed in generale diffondere materiali e dati falsi, fraudolenti, vessatori, minacciosi, illegali, razzisti, di orientamento sessuale, di ordine politico e/o religioso, osceni, intimidatori, diffamatori, derisori** (anche relativamente all'aspetto e alle condizioni fisiche) o comunque non congrui ad un comportamento dignitoso e di buon senso, anche fuori dall'orario di lavoro.

c) Utilizzo di automezzi e relative attrezzature

Nuova Assistenza ha messo a disposizione dei Servizi e degli Uffici della Sede Centrale diversi veicoli aziendali utilizzati dal personale per la gestione delle attività. Ad alcuni lavoratori/trici, in base alla mansione e alle attività svolte, è stato assegnato un automezzo come dotazione personale alle condizioni concordate al momento dell'assegnazione.

La gestione di tutti i veicoli presuppone un uso attento e responsabile degli stessi da parte di chi li utilizza, specificato in apposita Circolare inviata a tutti i Servizi, che può essere nel corso del tempo oggetto di aggiornamento.

Pertanto, si rimanda alle indicazioni espresse nella suddetta Circolare in corso di validità e, in generale, in questa sede viene ribadito che:

Ogni Operatore deve:

- **utilizzare gli automezzi aziendali per finalità attinenti al proprio lavoro** (fatto salvo diversa autorizzazione da parte del Responsabile), attenendosi alle indicazioni dell'Ufficio Tecnico e Ambiente per una corretta presa in consegna, impiego, e riconsegna. Sull'utilizzo degli automezzi aziendali e di tutta l'attrezzatura inerente e sugli spostamenti effettuati deve sempre essere tracciato il soggetto utilizzatore e possono essere svolte attività di verifica da parte dei membri del CdA;
- **osservare rigorosamente il rispetto del Codice della Strada ed il regolare possesso dei documenti previsti in corso di validità;**
- **mantenere gli automezzi in condizione di pulizia, provvedendo anche alla manutenzione ordinaria** (a carico di Nuova Assistenza) per coloro che utilizzano gli automezzi in Sedi periferiche, secondo le indicazioni dell'Ufficio Tecnico e Ambiente, segnalando tempestivamente allo stesso Ufficio qualsiasi anomalia riscontrata o anche solo sospetto di malfunzionamento;
- **provvedere ad effettuare il ripristino del carburante** presso le stazioni self-service ed inserire sempre i km allo sportello durante l'autorizzazione di rifornimento prima di riconsegnare l'automezzo;
- **provvedere tempestivamente ad inserire in auto un nuovo modello CID** qualora si abbia avuto necessità di usare quello presente;
- **utilizzare e conservare con scrupolo anche tutte le altre attrezzature** fornite sull'automezzo per l'espletamento del proprio lavoro (esempio: seggiolini, dispositivo di segnalazione "cuscino salva-bebè", viacard, telepass, ecc.);
- **comunicare sempre eventuali incidenti all'Ufficio Tecnico e Ambiente** tramite e-mail, allegando dettagliata relazione in caso di colpa e fotocopia completa della patente;
- **segnalare all'Ufficio Tecnico e Ambiente eventuali anomalie o danni subiti/provocati alla carrozzeria o ad altre parti**. In caso di danni ai veicoli, oppure incidenti automobilistici con colpa, il CdA valuterà l'accaduto, riservandosi di recuperare fino al 100% dei costi sostenuti per la riparazione del mezzo ed oneri accessori.

Si precisa che **le multe** verranno interamente recuperate sulla prima busta paga utile di chi ha commesso la violazione, ad eccezione delle multe prese in orario di lavoro per eccesso di velocità, che rimarranno a carico dell'azienda fino ad un massimo di n. 2 all'anno (l'eccesso di velocità non dovrà superare i 25 km/h, oltre tale limite la sanzione sarà a carico di chi l'ha commessa). La decurtazione dei punti sulla patente rimarrà sempre in carico a chi commette l'infrazione.

4. SISTEMA DI CONTROLLO

4.1 Il controllo del datore di lavoro sugli strumenti aziendali utilizzati dai lavoratori

I controlli interni sono tutti quegli strumenti necessari o utili per indirizzare, gestire o verificare le attività della Cooperativa; la loro **finalità è quella di assicurare il rispetto delle normative e delle procedure interne, di proteggere le persone ed i beni della Cooperativa, di gestire in modo efficiente le sue attività e di costituire un sistema contabile preciso e completo**, al fine di fornire un flusso informativo che riassume l'effettivo andamento di Nuova Assistenza, anche al fine di prevenire comportamenti illeciti.

Il controllo svolto dalla Cooperativa non sarà mai massivo, né costante: esso avverrà a campione e avrà ad oggetto la verifica del corretto utilizzo degli strumenti e dei beni aziendali.

A tal proposito, si considerano strumenti/beni aziendali a titolo esemplificativo e non esaustivo: PC, componenti hardware, scheda madre, scheda video, audio, processore, RAM, oltre qualsiasi altro componente dei PC, posta elettronica, navigazione in rete, telefoni, tablet, smartphone, videocamere e macchine fotografiche, automezzi per trasporti, telepass, viacard, alloggi, attrezzature ed arredi in dotazione.

I controlli potranno essere effettuati da Nuova Assistenza al fine di salvaguardare i seguenti beni:

- la propria organizzazione, l'attività aziendale, la sicurezza del lavoro con conseguenze per operatori ed utenti;
- la corretta manutenzione e sicurezza dei propri sistemi tecnologici/informatici volta ad evitare qualunque tipo di blocco, rallentamento, sospensione delle attività aziendali (anche in caso di momentanea o stabile assenza degli operatori), evitando che vengano distrutti e/o perdute informazioni aziendali o dati personali;

- il patrimonio materiale e immateriale della Cooperativa, evitando la distruzione e/o la perdita di qualsiasi conoscenza tecnico-informatica-commerciale-sanitaria-amministrativa-previdenziale-fiscale, nonché di informazioni riguardanti il know how, la concorrenza aziendale, la proprietà intellettuale, il fatturato di Nuova Assistenza ed evitando che si verifichino comportamenti lesivi, anche solo potenzialmente, del suddetto patrimonio aziendale configuranti ipotesi di illeciti penali, amministrativi o civili, ai sensi delle norme vigenti, o che possano comportare la responsabilità di Nuova Assistenza nei confronti di soggetti terzi.

Gli eventuali controlli verranno effettuati nel rispetto dei seguenti principi:

- Proporzionalità: il controllo e l'estensione dello stesso dovrà rivestire, in ogni caso, un carattere adeguato, pertinente e non eccessivo rispetto alla/alle finalità perseguite: esso resterà sempre entro i limiti minimi.
- Trasparenza: l'adozione del presente Codice ha l'obiettivo di informare gli utenti sui diritti ed i doveri di entrambe le parti.
- Pertinenza e non eccedenza: non è ammessa un'interferenza ingiustificata sui diritti e sulle libertà fondamentali dei lavoratori, così come la possibilità di controlli prolungati, costanti o indiscriminati.

Nell'eventualità in cui si ravvisi la necessità per Nuova Assistenza di tutelare il proprio patrimonio aziendale, la propria organizzazione, produzione aziendale o sicurezza del lavoro, la Cooperativa potrà svolgere i seguenti controlli:

- a) Controlli per la tutela del patrimonio, nonché per la sicurezza e la salvaguardia del sistema informatico;
- b) Controlli per ulteriori motivi tecnici e/o manutentivi (ad es. aggiornamento/sostituzione/implementazione di programmi, manutenzione hardware, ecc.)
- c) Controlli per esigenze produttive e di organizzazione

È in ogni caso vietata ogni attività finalizzata al monitoraggio automatizzato e continuativo delle attività del lavoratore. I controlli e le verifiche sugli strumenti di lavoro sono sempre leciti e permessi qualora risultino oggetto di specifica richiesta da parte dell'Autorità Giudiziaria o necessari per lo svolgimento di attività ispettive difensive.

4.2 Attività di controllo

L'attività di controllo del rispetto dei principi e dei valori contenuti nel presente Codice è affidata a **tutti i Responsabili di funzione unitamente al Responsabile del Sistema di Gestione e con la supervisione dell'Organismo di Vigilanza** per quanto riguarda eventuali illeciti riferibili ai reati previsti da D.Lgs. 231/2001 e ss.mm.ii. Tale Organismo, infatti, coincide con quello indicato nel Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.Lgs. 231/2001 e svolge i propri compiti in rapporto diretto con il Consiglio di Amministrazione, al quale riferisce eventuali violazioni del Codice Etico e del Codice Comportamentale-Policy in riferimento ai reati previsti da D.Lgs. 231/2001 e ss.mm.ii.

4.3 Provvedimenti disciplinari e sanzioni

Qualsiasi comportamento da parte degli Operatori che risulti in contrasto con quanto previsto dal presente Codice sarà soggetto alle **procedure disciplinari e misure sanzionatorie espressamente previste dal CCNL applicato e dal Regolamento interno della Cooperativa**, nonché eventualmente perseguibile mediante le **azioni civili e penali consentite ex lege** e volte a ottenere anche il risarcimento dei danni derivati dalla condotta illecita.

L'eventuale procedura disciplinare e l'applicazione delle relative sanzioni, attuate con scrupolo e costanza, perseguono sia **finalità di prevenzione generale e speciale**, volta ad evitare il verificarsi di altri futuri comportamenti illeciti, sia **finalità "educative"** volte al miglioramento delle azioni compiute da ciascun Aderente; in ogni caso, esse sono tese al corretto raggiungimento degli scopi sociali e di una sempre migliore qualità dei servizi offerti.

4.4 Diffusione Codice Comportamentale-Policy

Nuova Assistenza si impegna a far conoscere il presente Codice a tutti gli Aderenti, mettendone a disposizione copia.

Inoltre, per tutti i futuri nuovi Aderenti, prima di iniziare a prestare la propria opera per Nuova Assistenza, è richiesta la presa visione ed accettazione del presente Codice Comportamentale-Policy, unitamente al Codice Etico.

Copia del Codice Comportamentale-Policy e del Codice Etico è resa sempre disponibile presso ciascuna Unità Operativa.

5. WHISTLEBLOWING

Nuova Assistenza si impegna ad operare in modo corretto e trasparente.

Pertanto, essa chiede ad ogni Aderente un comportamento rispettoso di quanto previsto dai seguenti documenti aziendali:

- Codice Comportamentale-Policy
- Codice Etico
- Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.Lgs. 231/2001;
- Regolamento interno
- Statuto
- Leggi, regolamenti, procedure e protocolli applicabili.

A tal fine, Nuova Assistenza ha predisposto un sistema di regole di whistleblowing (cd. **Procedura di Whistleblowing** riportata anche sul sito internet di Nuova Assistenza).

Per “whistleblowing” si intende la **segnalazione svolta da parte di un Destinatario dei suddetti documenti che, nell’ambito delle proprie mansioni/operazioni, è venuto a conoscenza di attività illecite operate a danno dell’interesse della Cooperativa.**

Mediante tale procedura, il whistleblower (vale a dire il soggetto “Segnalante”) contribuisce all’emersione e alla prevenzione di rischi e situazioni pregiudizievoli per l’amministrazione di Nuova Assistenza e, di riflesso, per l’interesse pubblico collettivo.

Il soggetto Segnalante non potrà subire alcuna discriminazione collegata alla propria segnalazione: non potrà essere sanzionato, demansionato, licenziato, trasferito o sottoposto ad altre misure ritorsive.

Si anticipa sin da ora che **le segnalazioni svolte attraverso la procedura di whistleblowing non possono riguardare doglianze di carattere personale del Segnalante e/o rivendicazioni/istanze che rientrano nella classica disciplina del rapporto di lavoro o rapporti con un superiore gerarchico o con i colleghi**: per tali doglianze occorre fare riferimento alla disciplina e alle procedure di competenza dell’area di Gestione del Personale.

6. AGGIORNAMENTO E REVISIONE

Si precisa che il presente documento, che si chiede di sottoscrivere, può essere nel tempo integrato attraverso il **contributo che ciascuno può dare**, comunicando al proprio Responsabile suggerimenti utili al miglioramento di tutta la Cooperativa. Le proposte saranno esaminate dal C.d.A. di Nuova Assistenza.

Novara, 07.04.2025

Il CdA di Nuova Assistenza