



Procedura per la Gestione delle Risorse

Redatto da: Lucia Damia – Responsabile Risorse Umane
Ester Frigati - Responsabile Programma Parità di Genere

Verificato da: Andrea Boioli
Responsabile Qualità Ambiente Sicurezza

Approvato da: Gianluca Casalini
Presidente

Codice documento: **PRO - RIS**
Tipo doc. N° Doc.

Data Edizione **21/10/2024**

Distribuzione: Interna: **Documento Riservato**

Il contenuto del presente documento costituisce materiale riservato e
soggetto a copyright da parte di **SPAZIO APERTO** Cooperativa Sociale.
Ogni violazione sarà perseguita ai sensi di legge

MODIFICHE APPORTATE

rispetto alla precedente:

Punto	Modifiche apportate
1	Riferimento ai principi di Etica sociale e Parità di genere
8	Inserito testo introduttivo sulla politica di selezione e gestione delle risorse umane
8.2.1	Inserito paragrafo sulla modalità di selezione delle risorse umane
8.2.3	Aggiunto accenno a momenti formativi e informativi in tema di Parità di genere
8.2.5	Inserito paragrafo sull'impegno alla sostenibilità e alla Parità di genere
8.2.8	Inserito riferimento ai corsi dedicati al tema della Parità di genere

Data edizioni precedenti secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015 14001:2015 45001:2018

1/3/23, 1/6/22, 1/2/22

Data delle edizioni secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015 e 14001:2015

1/3/18

Data delle edizioni secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008 e 14001:2004

10/7/2014, 1/4/2013; 1/11/2012; 25/06/2011; 26/02/2009

Data delle edizioni secondo la norma UNI EN ISO 9001:2000:

02/09/2008; 05/05/07, 30/11/06, 22/05/06, 05/10/05, 05/05/04, 30/04/03

Data delle edizioni secondo la norma UNI EN ISO 9001:1994:

28/02/02; 30/03/01; 26/09/00

INDICE GENERALE

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	4
2. RIFERIMENTI NORMATIVI	4
2.1 DOCUMENTI DI ORIGINE ESTERNA	4
2.2 DOCUMENTI DI ORGANIZZAZIONE	4
2.3 DOCUMENTI DEL SISTEMA QUALITÀ	4
2.4 MODULI	4
2.5 ISTRUZIONI	5
3. TERMINI E DEFINIZIONI	5
4. CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE	5
4.1 L'ORGANIZZAZIONE E IL SUO CONTESTO	5
4.1.1 Fattori interni ed esterni e parti interessate	5
4.2 CAMPO DI APPLICAZIONE	5
4.3 SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ AMBIENTE E SICUREZZA	6
5. LEADERSHIP	6
5.1 IMPEGNO	6

5.2 POLITICA	6
5.3 RUOLI.....	6
6. PIANIFICAZIONE.....	7
6.1 AZIONI PER AFFRONTARE RISCHI E OPPORTUNITÀ.....	7
6.1.1 <i>Aspetti ambientali</i>	7
6.1.2 <i>Aspetti relativi alla sicurezza sul lavoro</i>	7
6.2 OBIETTIVI E LORO PIANIFICAZIONE	8
7. SUPPORTO	8
7.1 FIGURE PROFESSIONALI.....	8
7.2 INFRASTRUTTURE.....	8
7.3 COMPETENZA CONSAPEVOLEZZA COMUNICAZIONE.....	8
8. DESCRIZIONE DEL PROCESSO	9
8.1 MESSA A DISPOSIZIONE DELLE RISORSE.	9
8.2 RISORSE UMANE.....	9
8.2.1 <i>Selezione delle Risorse Umane</i>	9
8.2.2 <i>Assunzione e Variazione di attività</i>	10
8.2.3 <i>Prima formazione</i>	11
8.2.4 <i>Efficacia, efficienza e soddisfazione</i>	12
8.2.5 <i>Impegno alla Sostenibilità e alla parità di genere</i>	12
8.2.6 <i>Formazione permanente</i>	14
8.2.7 <i>Determinazione esigenze formative</i>	14
8.2.8 <i>Impianto formativo</i>	15
8.2.9 <i>Studio di fattibilità e pianificazione</i>	15
8.2.10 <i>Processo di fornitura</i>	15
8.2.11 <i>Analisi e miglioramento</i>	16
8.2.12 <i>Interventi in caso di inadempimenti</i>	16
8.2.13 <i>Gestione del Cambiamento</i>	16
9. VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI	16
9.1 MONITORAGGIO	16
9.2 AUDIT INTERNO.....	17
9.3 RIESAME DELLA DIREZIONE.....	17
10. MIGLIORAMENTO.....	17
10.1 GENERALITÀ	17
10.2 NON CONFORMITÀ E AZIONI CORRETTIVE	17
10.3 MIGLIORAMENTO CONTINUO	17

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Lo scopo del presente documento è quello di definire le modalità operative e le responsabilità per la gestione del personale all'assunzione, la sua formazione e addestramento nella cooperativa Spazio Aperto tenendo conto dei Principi di Etica Sociale e della Parità di Genere.

Ulteriore scopo è quello di descrivere le attività di erogazione e di controllo del servizio in relazione alle norme vigenti e alle norme ISO 9001, 14001, 45001.

2. RIFERIMENTI NORMATIVI

2.1 Documenti di origine esterna

Si fa riferimento alla cartella “Procedure di supporto/LEG/Modulo Mod.SPL scadenziario e leggi di interesse”.

2.2 Documenti di Organizzazione

- Codice Etico e Comportamentale
- Modello Organizzativo di Gestione e Controllo – DLgs 231/01
- Procedura Whistleblowing

2.3 Documenti del sistema qualità

- MQAS Manuale della Qualità Ambiente Sicurezza
- PRO-ORD Procedura per la Gestione degli ordini di acquisto

2.4 Moduli

- | | |
|---------------|--|
| • 2k Training | Calendario condiviso dei corsi di formazione obbligatoria in Outlook |
| • MOD. 1DPIx | Prima consegna informata di DPI |
| • MOD. PFx | Registrazione della prima formazione |
| • MOD. SPE | Scheda personale |
| • MOD. VCF | Verifica Controllo Formazione |
| • MOD.CC | Calendario corsi |
| • MOD.EPC | Elenco Partecipanti al Corso |
| • MOD.EST | Gestione Estintori |
| • MOD.ISL | Denuncia di infortunio |
| • MOD.LAM | Gestione lampade di Emergenza |
| • MOD.PF | Piano ferie |
| • MOD.PFX | Prima formazione (nome servizio) |
| • MOD.PC | Programma Corsi |
| • MOD.QSL | Questionario Soci e Lavoratori |
| • MOD.RCF | Richiesta Corso Formativo |
| • MOD.RDA | Richiesta di assunzione |
| • MOD.RFE | Richiesta ferie e permessi |
| • MOD.SCI | Scheda Colloquio Informativo |
| • MOD.SCSC | Colloquio Selettivo per collaboratori |

- MOD.SOCx Sorveglianza Cassetta Primo Soccorso
- MOD.SVC Scheda di Valutazione Corso
- MOD.TLI Test Lingua Italiana
- MOD.VAP Valutazione delle Prestazioni

2.5 Istruzioni

- IST.ARI Archivio Immobili
- IST.CAM Gestione del Cambiamento
- IST.CAN Gestione cancelli
- IST.CTR Controlli vari
- IST.FNA Formazione Assunzione e Cambio di Mansione
- IST.IMM Gestione Immobili

3. TERMINI E DEFINIZIONI

I termini, le definizioni e le abbreviazioni usate in questo documento sono definiti e descritti all'interno del documento stesso

4. CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

4.1 L'organizzazione e il suo contesto

La cooperativa sociale Spazio Aperto gestisce dal 1984 servizi diversi con lo scopo di attuare l'integrazione lavorativa di soggetti svantaggiati.

Le attività che si sono integrate nel tempo sono costituite dal servizio di laboratorio e assemblaggio, trasporto rifiuti speciali, gestione di piattaforme ecologiche, pulizie, approntamento automezzi in sharing, approntamento biciclette in sharing, servizi vari a supporto di comuni e aziende.

La sede legale e operativa è sita in Milano, via Gorki, 5. Ad essa si sono aggiunte nel tempo le sedi di Corsico, di Cologno Monzese, di Roma, di Rho, di Marcallo con Casone, di via Basilea, 4 in Milano.

Contemporaneamente il numero di dipendenti è cresciuto da poche decine agli attuali (mar 2023) 800 circa.

4.1.1 Fattori interni ed esterni e parti interessate

La cooperativa effettua l'analisi del contesto tramite un foglio excel nel quale sono identificate i diversi fattori e le parti interessate.

Dall'analisi del documento emergono i punti riportati al paragrafo 6.2

4.2 Campo di applicazione

Il campo di applicazione della presente procedura copre l'attività di selezione del personale, il suo inserimento nel servizio lavorativo, la sua formazione, le sue dimissioni,

4.3 Sistema di gestione per la qualità ambiente e sicurezza

Esiste ed è attuato e mantenuto un Sistema di Gestione in accordo con le norme ISO 9001:2015, 14001:2015 45001:2018 e con le leggi vigenti. Annualmente viene condotto uno o più – se necessario – audit sul processo di assunzione e formazione dei quali viene inviata relazione alla Direzione.

Le Non Conformità derivanti dall'audit e dai reclami sono trattate e inviate alla Direzione per conoscenza.

La formazione del personale in campo ambientale e tecnico è mantenuta con corsi programmati.

I fornitori di formazione sono qualificati tramite la conoscenza della materia, le esperienze dimostrate e con una verifica delle prestazioni.

La soddisfazione del cliente (interno) è monitorata sia nel corso dell'anno attraverso colloqui con il responsabile del servizio, sia con un questionario inviato a fine anno e reso al responsabile del servizio per eventuali azioni.

La situazione relativa alla sicurezza è monitorata con controlli del RSPP, dei capi e con la consultazione annuale dei lavoratori.

Tutta l'attività relativa alla qualità ambiente e sicurezza viene sintetizzata nel rapporto annuale alla Direzione, la cui risposta integra negli obiettivi di qualità, ambiente sicurezza per l'anno a venire.

5. LEADERSHIP

5.1 Impegno

L'attività di assunzione di persone idonee e la loro formazione costituisca la base indispensabile per garantire tutta l'attività della cooperativa.

La direzione rivede e approva il piano di formazione annuale.

Il riesame della direzione delle attività di formazione, la condivisione degli obiettivi che l'attività ha in corso, la conoscenza dei risultati dei questionari dei corsi e delle problematiche emergenti del personale sono indice dell'impegno della direzione.

5.2 Politica

La politica per la qualità, l'ambiente e la sicurezza e salute del lavoro coinvolge anche la gestione del personale.

Il documento che dichiara la politica viene esposto in ogni sede lavorativa gestita da Spazio Aperto, viene evidenziato ai dipendenti e diffuso tramite la pubblicazione nel sito della cooperativa.

La politica stessa viene inserita come allegato nei documenti che il Personale consegna al nuovo assunto.

5.3 Ruoli

La direzione ha istituito ruoli e responsabilità del servizio come da organigramma. In particolare il paragrafo 7 descrive le singole competenze.

La direzione viene assicurata sulla conformità ai requisiti legali, ambientali e di qualità tramite il programma di audit effettuato dalla sicurezza e dal gruppo qualità ambiente e sicurezza. Ogni fuori norma grave viene immediatamente riferito alla direzione senza attendere il tramite degli audit.

6. PIANIFICAZIONE

6.1 Azioni per affrontare rischi e opportunità

L'analisi del contesto e delle parti interessate ha dato luogo ad una lista di obiettivi dei quali viene riportato un esempio indicativo nel seguito:

1=danno nullo/improbabile/procedure e formazione in atto DxFxP = 1-4 nessuna azione
ulteriore
2=danno riparabile/già accaduto/procedure esistenti DxFxP = 6-12 programma
3=danno irreparabile/quasi certo/nessuna preparazione DxFxP = 18-27 azione
immediata

Rischio	Danno	Frequenza	Preparazione	Tot	Azione
Assunzione elemento sbagliato	2	2	2	8	Programma
Mancanza di formazione di legge	2	2	2	8	Programma
Mancanza di formazione tecnica	2	2	3	12	Programma
Inadempienze legali	2	2	2	8	Programma
Incomprensioni per diversa lingua	2	2	2	8	Programma
Modalità di espressione da parte dei capi area	2	2	2	8	Programma

6.1.1 Aspetti ambientali

L'attività non presenta aspetti ambientali rilevanti

Il consumo di carta per duplicati di documenti o fotocopie da distribuire ai corsi può essere materia di considerazione ambientale.

6.1.2 Aspetti relativi alla sicurezza sul lavoro

L'ufficio del Personale invia i nominativi dei lavoratori da formare alla RSPP e al coordinatore che si occupa di organizzare i corsi di formazione obbligatoria. La frequenza della trasmissione delle liste è quindicinale. Il coordinatore formazione cogente iscrive i lavoratori a corsi denominati FAD (Formazione asincrona a distanza) possibile solo per la formazione Generale e Specifica Rischio Basso o ai corsi in presenza o in videoconferenza, secondo necessità. Erogati i corsi, il coordinatore provvede a registrare ed archiviare gli attestati ottenuti.

Almeno annualmente nella riunione di salute e sicurezza (ex art. 35 DLgs 81/08) nella quale sono invitati anche la responsabile del Personale e il responsabile QAS, avviene un confronto sulla formazione erogata e sul piano dell'anno seguente. Inoltre ci sono momenti organizzativi e di confronto durante l'anno tra la RSPP e la Responsabile del Personale.

6.2 Obiettivi e loro pianificazione

L'analisi dei rischi e delle opportunità ha evidenziato gli obiettivi riportati nel foglio Obiettivi del file Contesto e Rischi

7. SUPPORTO

7.1 Figure professionali

Requisiti e mansioni delle figure professionali indicate sono elencate nell' Allegato 1, Mansionario. Il Mansionario riporta la data di emissione della presente procedura, alla quale è collegato.

7.2 Infrastrutture

La cooperativa occupa strutture di proprietà sia per la sede direzionale, per la sede adibita a magazzino dei prodotti e per altre sedi di servizi diversi.

La modalità con la quale acquisire nuove strutture è regolata dalla procedura PRO-ORD.

La manutenzione delle infrastrutture e la compilazione dei moduli sotto elencati è delegata ai responsabili di sede designati.

Il controllo delle infrastrutture e impianti viene realizzato tramite le istruzioni contenute nella IST.IMM Gestione Immobili, corredate dai moduli LAM (Sorveglianza Lampade di Emergenza), EST (Sorveglianza estintori), SOC (Sorveglianza cassetta medicazione). Le ulteriori istruzioni IST.CAN , IST.CTR ... contenute nella cartella IST danno informazioni sulla manutenzione del cancello d'ingresso a scorrimento elettrico e sui diversi altri controlli da attuare periodicamente in funzione delle attrezzature e impianti presenti nella sede.

Allo scopo di uniformare l'archivio dei dati, è attivo il file IST.ARI (Archivio Immobili) che elenca i possibili impianti o attrezzature presenti nella sede

In relazione alla sicurezza dei dati, il responsabile è il Responsabile del trattamento dei dati (codice della privacy). Egli applica la IST.BKU (Back Up Dati) relativa al controllo della duplicazione dei dati.

L'istruzione IST.IMM Gestione immobili si applica anche alle sedi di lavoro non di proprietà ove il contratto prevede l'attuazione della manutenzione delle infrastrutture.

7.3 Competenza Consapevolezza Comunicazione

Le competenze delle persone sono visionate nel corso del colloquio e testate nel corso del periodo di prova e nel seguente periodo di lavoro.

Il responsabile del servizio inserisce nel programma di formazione della cooperativa le persone che ne abbisognano, sia dal punto di vista tecnico che ambientale.

Le comunicazioni interne avvengono generalmente tramite circolari inviate via e-mail, riunioni di settore e comunicazioni rapide anche per mezzo di WhatsApp.

Il servizio dispone di liste aggiornate per comunicare con tutto il personale sia tramite e-mail che tramite sms

La politica per la Qualità Ambiente e Sicurezza viene comunicata all'assunzione come sintesi del documento e viene diffusa tramite cartello affisso nelle sedi operative.

Una lettera, contenente un questionario, viene annualmente inviata ai dipendenti. In essa si fa riferimento al sito internet della cooperativa; il sito consente di ottenere tutte le informazioni sulla cooperativa e offre la lettura di tutte le procedure QAS disponibili. I risultati del questionario vengono resi ai dipendenti con una successiva lettera..

8. DESCRIZIONE DEL PROCESSO

La politica di selezione e gestione delle risorse umane di Spazio Aperto è ispirata a principi quali:

- pari opportunità di trattamento tra risorse di sesso opposto;
- trasparenza in ambito degli avanzamenti di categoria e delle selezioni di personale esterno;
- valorizzazione delle risorse umane assicurando le necessarie attività di formazione e aggiornamento professionale; al fine di garantire un servizio sempre più efficiente e razionale, in accordo con quanto sancito nella normativa cogente applicabile e dal regolamento dell'organizzazione.

Al fine di perseguire gli obiettivi della proprie Politiche in materia di sostenibilità ambientale e sociale ed in materia di parità di genere, inclusione e assenza di discriminazione, la Cooperativa promuove la diffusione dei valori del rispetto dei generi attuando concretamente tutte quelle azioni che possano favorire tale diffusione come l'inclusione, l'empowerment femminile, il lavoro agile o lavoro flessibile, il welfare aziendale e quanto possa consentire di conciliare la vita con il lavoro, senza per questo essere penalizzati nella carriera e nello sviluppo professionale e personale e contrastando ogni tipo di stereotipo ed ogni forma di discriminazione e di abusi fisici, verbali, digitali (molestia), favorendone la denuncia e l'attuazione di azioni adeguate.

Al contempo, la Cooperativa adotta Politiche e strategie che mirano a valorizzare e tutelare la diversità, le pari opportunità sul luogo di lavoro e l'empowerment femminile, attuando un mirato piano di azione che si sviluppa secondo i seguenti pilastri:

- formazione generale e specifica, a tutti i livelli, inclusi quelli contro i pregiudizi e gli stereotipi legati al genere;
- opportunità di crescita ed inclusione delle donne;
- equità remunerativa per genere;
- tutela delle genitorialità e conciliazione vita-lavoro.

8.1 Messa a disposizione delle risorse.

Le attività prese in considerazione sono riferite alla modalità di assunzione, prima formazione e formazione permanente nella cooperativa Spazio Aperto.

8.2 Risorse umane

8.2.1 Selezione delle Risorse Umane

Una volta approvati i fabbisogni di nuovo personale, in base alle tempistiche di inserimento, viene attivato il processo di ricerca e selezione finalizzato all'individuazione del/della candidato/a che possiede il profilo di competenze più allineato alle necessità aziendali. Tale ricerca può essere effettuata sia direttamente da parte dell'Ufficio Risorse Umane, sia con il supporto di Società di Ricerca e Selezione o Agenzie per il lavoro specializzate.

Verrà fatta particolare attenzione nella pubblicazione degli annunci al linguaggio utilizzato nella descrizione dell'offerta, sia quando la ricerca è interna sia quando è affidata ad una società terza, in particolare:

- **a non includere pronomi come lui/lei o egli/ella**, ma ad utilizzare espressioni come “il/la candidato/a ideale” o candidat*. (L'assenza di pronomi di terza persona non solo elimina i

pregiudizi di genere, ma dimostra che l’annuncio di lavoro è pensato per essere inclusivo e aperto a tutti i potenziali candidati e le potenziali candidate)

- **A utilizzare formulazioni neutrali** e specificare sempre che l’offerta è rivolta ad entrambi i sessi ed evitare l’uso del maschile sovra esteso.

L’attività di selezione vede coinvolte principalmente le figure del/della Responsabile delle Risorse Umane e del/della Responsabile di Settore. L’opportunità di procedere con uno o più colloqui di selezione verrà valutato, a seconda della figura professionale richiesta e della funzione che questa dovrà ricoprire.

Il colloquio di selezione verrà realizzato mediante la tecnica dell’intervista a domande aperte per consentire l’indagine di carattere motivazionale, attitudinale, descrizione delle esperienze professionali pregresse, valutazione delle caratteristiche personali del/della candidato/a. In nessun caso verranno poste ai candidati domande inerenti alla propria sfera sessuale, all’appartenenza politica o religiosa, né domande riguardanti la situazione familiare, per evitare qualunque tipo di possibile discriminazione.

Durante i colloqui verrà promossa l’uguaglianza, l’inclusione e la diversità. Verrà mostrato chiaramente che la diversità e l’inclusività sono valori fondanti dell’etica di Spazio Aperto.

Il mancato superamento delle fasi di selezione comporta l’archiviazione della Scheda Selezione delle Risorse Umane e di tutta la documentazione allegata da parte del/della Responsabile Risorse Umane per le sole persone candidate non idonee alla specifica candidatura ma ricontattabili per future selezioni.

8.2.2 Assunzione e Variazione di attività

La necessità di assunzione viene rilevata dal Responsabile o dal Capo Area che la comunica al responsabile del Servizio tramite il modulo MOD. RDA, richiesta di assunzione di personale

Una volta accertata la necessità, l’Ufficio del Personale effettua una ricerca tra i curriculum e le agenzie; individuati gli elementi opportuni, li convoca per un colloquio.

I profili professionali sono riportati alla voce Mansionario, Allegato 1 alla PRO RIS.

Ivi sono elencati i requisiti scolastici e la formazione professionale richiesta per ogni nuova assunzione.

Individuate le persone, ha luogo il colloquio, nella sede della cooperativa alla presenza di un incaricato dell’Ufficio del Personale e del Resp. del Servizio o del Capo Area richiedente.

Nel corso del colloquio vengono esposte le richieste della cooperativa e viene compilato il modulo SCSC Scheda Colloquio Selettivo per Collaboratori.

Per i cittadini stranieri è previsto un test di conoscenza della lingua italiana. Vedi file ‘Test di Lingua Italiana’ Mod.TLI. Il test può essere applicato anche a cittadini italiano la cui scolarità sia dubbia.

Il livello A2 è il minimo raccomandato. Il modulo Test Italiano. Criteri di valutazione’ riporta ulteriori criteri

Eventuali note personali integrano il modello.

Il colloquio prevede la descrizione della mansione, la retribuzione, l’orario di lavoro, la sede, eventuali benefit aziendali.

Al termine dei colloqui, Resp. del Personale e Resp. del Servizio si ritrovano per effettuare la scelta.

Il Resp. del Personale invia al candidato una lettera di assunzione. In caso di accettazione, ritorno della lettera controfirmata, ha immediatamente luogo l’assunzione (vedi elenco pratiche).

Il Personale invia i dati necessari, nel rispetto delle Privacy, relativi al nuovo assunto a:

- Capo Area
- Addetti alla gestione pratiche mediche e dati (visite, patenti, soggiorno..)
- Alla RSPP e all'organizzazione della formazione obbligatoria
- Addetti alla gestione paghe
- Magazzino (vengono inviate le taglie, copia da SCSC, per i DPI)

Il Capo Area ritira da Magazzino i DPI, accompagna il nuovo assunto al posto di lavoro, lo presenta al cliente e ai colleghi.

Appena dopo l'assunzione il lavoratore deve ricevere la prima formazione

8.2.3 Prima formazione

Il lavoratore deve ricevere la formazione cogente al momento all'assunzione. Di tale formazione deve essere data evidenza. Gli vengono richiesti attestati in possesso. Se non fornisce tali attestati (soprattutto di formazione obbligatoria) il lavoratore viene iscritto alla formazione a distanza (FAD asincrona), almeno per il corso di formazione GENERALE e SPECIFICA RISCHIO BASSO.

Oltre alla formazione cogente sulla sicurezza nei luoghi di lavoro, il lavoratore in ingresso, al momento dell'assunzione, riceve una prima serie di informazioni durante i colloqui con il Personale, relativamente all'attività da svolgere, ai principali rischi e ai dispositivi di protezione individuale (DPI) necessari.

Il Responsabile del Personale spiega la procedura da seguire in caso di malattia, di richiesta permessi e ferie (MOD.RFE) e la necessità di pianificare le ferie (MOD.PF). Di questo rimane traccia nella compilazione del modulo SCI Scheda Colloquio Informativo. Questo modulo viene compilato per ogni persona che entra a qualunque titolo in cooperativa per un periodo di lavoro.

Il nuovo assunto ha poi un colloquio con il Responsabile del Servizio e con il suo capo diretto (il referente dell'area o il coordinatore del cantiere) che inizia ad erogare la prima formazione. Questa riguarda informazioni specifiche sulla mansione e il servizio svolto, notizie relative all'orario di lavoro, alle procedure da seguire, alle politiche per la qualità, ambiente, sicurezza, con particolare riferimento ai rischi per salute e sicurezza. Il primo giorno di lavoro, il capo area affida il nuovo arrivato ad un collega adeguatamente qualificato per l'addestramento che ha durata variabile.

La prima formazione e l'addestramento sono registrati nel MOD. PFx Prima formazione..

Tutti i neoassunti e le neoassunte saranno coinvolti/e in momenti formativi e informativi interni sul tema Parità di genere (UNI PdR 125/2022)

Lo stesso iter viene seguito in occasione di cambio di mansione, di settore o all'introduzione di nuove istruzioni di lavoro, cambio di modalità o ingresso di nuova tecnologia. Vedi IST.CAM Cambiamento.

Deve essere data evidenza scritta di tutti questi passaggi. Tali registrazioni devono essere archiviate nella cartella personale del dipendente.

Per rendere efficace l'attivazione della formazione cogente sopra descritta, è necessario che la persona responsabile della formazione sia informata tempestivamente. Per questo si stabilisce una specifica istruzione (IST FNA) sulla comunicazione di nuova assunzione di lavoratori e di lavoratori con cambio di mansione.

La formazione di un Responsabile di Servizio nuovo assunto non prevede alcun affiancamento. Il Responsabile lavora in autonomia e si avvale di tutta la documentazione disponibile e di contatti personali con i colleghi.

Per la posizione di Responsabile e Capo Area è previsto un colloquio anche con il responsabile qualità ambiente sicurezza e l'introduzione alla modulistica specifica con particolare riferimento alla sicurezza e al suo controllo tramite il Mod.ISL Denuncia di infortunio.

Il colloquio è registrato nel Mod.VR e conservato nella cartella personale.

8.2.4 Efficacia, efficienza e soddisfazione

La Direzione provvede al miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dell'organizzazione nel campo della qualità ambiente e sicurezza, tramite un congruo numero di riunioni annuali di tutti i responsabili delle aree operative e non della cooperativa.

La riunione avviene una volta l'anno e include la conferma degli obiettivi stabiliti nel Piano della Qualità Ambiente Sicurezza integrandolo eventualmente con obiettivi personali.

La Direzione può proporre riconoscimenti di vario genere.

Nel corso delle riunioni direzionali viene anche discussa la situazione del personale, la sua formazione, si valuta la necessità di nuove nomine, nuovo personale e sue caratteristiche.

Di tutte le riunioni menzionate si tiene un rapporto scritto che viene distribuito ai partecipanti (presenti o meno).

Tutti i colloqui personali intesi a realizzare la valutazione del collaboratore vengono realizzati compilando il modulo Mod.VAP Valutazione delle Prestazioni.

La soddisfazione del personale viene misurata, oltre che con i colloqui e le riunioni menzionate, con la distribuzione annuale di un questionario Mod.QSL Questionario per soci e lavoratori, che viene analizzato tramite file excel.

8.2.5 Impegno alla Sostenibilità e alla parità di genere

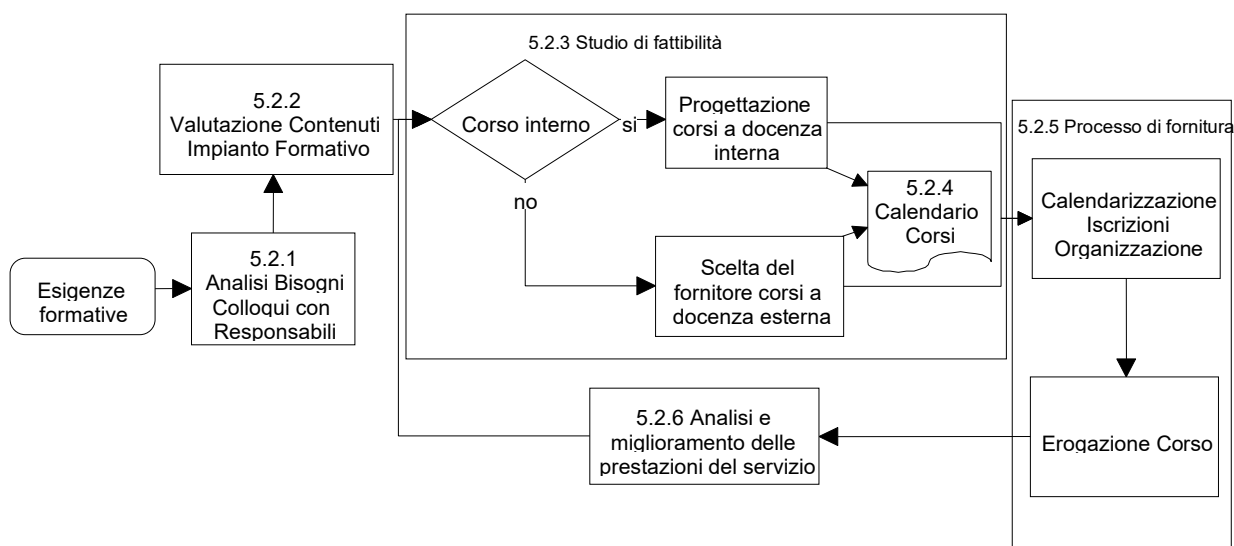
Tutto il Personale è informato, attraverso momenti formativi, comunicazioni, divulgazione e disponibilità di documenti operativi, e quanto altro allo scopo ritenuto utile dalla Cooperativa congiuntamente al Comitato Guida per la Parità di Genere, sulle Politiche in materia di sostenibilità ambientale e sociale, parità di genere, inclusione e assenza di discriminazioni di qualunque natura e tipo, sulle strategie adottate e sugli obiettivi da perseguire con i relativi piani di azioni ed indicatori di prestazione. Pertanto, in conseguenza delle azioni che la Cooperativa si impegna ad attuare e a promuovere, tutto il Personale è a loro volta chiamato ad impegnarsi a perseguire gli obiettivi prefissati per la sostenibilità ambientale e sociale, la parità di genere, l'inclusione e l'assenza di discriminazioni adottando comportamenti coerenti e concreti e facendosi essi stessi promotori proattivi di iniziative che possano contribuire a perseguire tali Politiche e gli obiettivi prefissati e i relativi indicatori di prestazione in maniere sempre più efficace ed efficiente.

Particolare attenzione viene richiesta in relazione:

- agli obiettivi per la parità di genere, l'inclusione, l'assenza di discriminazioni di qualsiasi natura e tipo e di qualsiasi tipo di abuso, molestia o aggressione, o di qualsiasi forma di violenza, prevedendo a riguardo una adeguata metodologia di segnalazione anonima di questa tipologia di accadimenti a tutela del Personale che segnala;
- al costante utilizzo di un linguaggio ed una comunicazione il più possibile gentile e neutrale;
- al contrasto degli stereotipi di genere come insieme rigido di credenze condivise e trasmesse socialmente, su quelli che sono e devono essere i comportamenti, il ruolo, le occupazioni, i tratti,

l'apparenza fisica di una persona, in relazione alla sua appartenenza di genere.

8.2.6 Formazione permanente



8.2.7 Determinazione esigenze formative

Tutto il personale della cooperativa collabora al miglioramento della formazione professionale.

Per determinare le esigenze formative il Coordinatore Formazione procede a colloqui con i Quadri e con i Responsabili del Servizio.

Il Responsabile del Servizio ha il compito di preparare un proprio piano di corsi nel quale si richiede, a livello contenutistico, di che tipo di formazione abbia bisogno egli stesso e i propri collaboratori.

Il Responsabile del Servizio formalizza le proprie richieste di formazione professionale compilando il modulo Mod.RCF *Richiesta Corso Formativo*, i cui campi richiedono, tra l'altro, di esplicitare l'obiettivo e l'indicatore di efficacia del corso. Tale indicatore verrà utilizzato dal Responsabile stesso per compilare il campo 'Efficacia del corso'.

Il Coordinatore Formazione assolve gli stessi compiti in relazione al personale non inquadrato nei Servizi offerti a terzi, per esempio Contabilità, Qualità Ambiente Sicurezza, Segreteria ecc.... La linea formativa di questo personale è individuata dalla Direzione o proposta autonomamente dal personale stesso. Anche questo personale effettua la richiesta di corso tramite il modulo Mod.RCF *Richiesta Corso Formativo*, compilato dal personale interessato con la collaborazione del Coordinatore Formazione.

Si verifica normalmente la possibilità di seguire corsi per i quali non vi è stata programmazione. Si tratta di corsi che vengono emessi da terzi e possono avere notevole importanza per la cooperativa. Il personale vi partecipa previo assenso orale del capo diretto, se il corso è gratuito, assenso scritto del capo diretto e del responsabile acquisti se il corso è a pagamento.

Il partecipante deve comunque compilare a posteriori il modulo Mod.RCF e consegnarlo al Coordinatore Formazione. In tal modo si tiene traccia di ogni corso e si indicano comunque i requisiti di efficacia che ci si attende dal corso.

8.2.8 Impianto formativo

La valutazione delle esigenze fa sì che si crei un impianto formativo ordito in maniera tale da poter soddisfare i richiedenti.

L'impianto formativo si compone di:

- corsi cogenti;
- corsi specifici sui servizi presenti nella Organizzazione;
- corsi dedicati alla qualità ambiente sicurezza.
- corsi dedicati al tema della Parità di genere (UNI PdR 125/2022)

8.2.9 Studio di fattibilità e pianificazione

La lista dei corsi, giunta tramite i moduli *Richiesta Corso Formativo* Mod.RCF, viene integrata nel modulo *Pianificazione Corsi* Mod.PC.

Questo programma viene sottoposto all'approvazione della Direzione.

Il calendario dei corsi della formazione obbligatori (2k Training) è condiviso tra il personale di ufficio che lo consulta per l'organizzazione interna (anche degli spazi); invece ai vari settori produttivi sono inviati appropriati avvisi per l'organizzazione di ogni singolo corso.

In particolare, per quanto riguarda la formazione di aggiornamento professionale è inviato un file con il piano corsi e le date (poi confermate con avvisi a ridosso del corso). Il risultato dei colloqui porta al modello *Calendario Corsi* Mod.CC che contiene la totalità dei corsi annuali, interni ed esterni.

Il *Calendario Corsi* Mod.CC viene distribuito a tutti gli interessati al fine di garantire la partecipazione ai corsi autorizzati dalla direzione.

8.2.10 Processo di fornitura

Ottenuto l'approvazione ai corsi, il Coordinatore Formazione affronta i seguenti punti:

• EROGAZIONE CORSO

Il Coordinatore Formazione contatta il docente per verificarne la disponibilità, controlla la disponibilità della sala, predispone il materiale audiovisivo necessario, distribuisce i moduli necessari alla data e all'ora previsti. Il docente fa firmare ai partecipanti l'apposita lista *Elenco Partecipanti al Corso* Mod.EPC.

I partecipanti al corso ricevono la scheda Mod.SVC - *Scheda Valutazione Corso*, o scheda equivalente utilizzata dall'ente erogatore del corso e sono invitati a compilarla e renderla al docente.

Il docente prepara un test scritto da erogare ai partecipanti a fine corso quale misura dell'acquisizione delle nozioni impartite.

Il responsabile del servizio inviante dovrebbe stabilire un tempo successivo al termine del corso per verificare ulteriormente l'efficacia del corso stesso (come da MOD.RCF).

A fine corso, il docente invia al Coordinatore Formazione

- a) il materiale utilizzato per il corso o una sintesi di esso
- b) il Mod.EPC,
- c) il Mod.SVC
- d) i modelli compilati del test da lui predisposto per il controllo dell'apprendimento.

- **CASI DI ANNULLAMENTO**

Un corso viene effettuato con un numero minimo di partecipanti, definito nel calendario corsi. Se, effettuata l'ultima verifica, non viene raggiunto tale numero il corso viene annullato.

Il Coordinatore Formazione valuta la possibilità di indire in corso in una nuova data; se ciò è possibile, informa per iscritto i Responsabili del Servizio della nuova data; in ogni caso viene aggiornato il Mod.CC con la data di effettiva erogazione o cancellazione.

8.2.11 Analisi e miglioramento

Il Coordinatore Formazione elabora i risultati delle schede Mod.SVC - *Scheda Valutazione Corso* per dare un giudizio sul corso in relazione a quanto richiesto nel modulo RCF.

Altrettanto per il test di efficacia del corso.

Il Coordinatore Formazione invia al responsabile del Servizio copia della lista dei partecipanti effettivi (come copia del Mod.EPC) e copia del test di efficacia.

Il responsabile del servizio aggiorna la *Scheda Personale* (Mod.SPE) dei collaboratori e tiene conto di eventuali miglioramenti dell'attività del collaboratore per valutare l'efficacia del corso, in accordo con quanto stabilito nel modulo *Richiesta Corso Formativo* Mod.RCF.

La situazione dei corsi effettuati e la loro efficacia dovrebbe essere registrata tramite il programma per la gestione del personale "Zucchetti".

8.2.12 Interventi in caso di inadempimenti

Viene adottato il modulo Mod.VCF, Verifica Controllo Formazione, al fine di registrare eventuali anomalie rispetto agli adempimenti obbligatori (adozione di specifici DPI, formazione,) e/o definiti dalla Direzione al fine di garantire un adeguato livello di sicurezza e salute sul lavoro (procedure interne). La trasmissione del modulo alla direzione consente di adottare le opportune misure sanzionatorie in coerenza con gli strumenti presenti (Codice Etico e Modello Organizzativo di Gestione e Controllo – DLgs 231/01) e con quanto previsto dal Contratto Nazionale applicato. Ogni eventuale segnalazione garantirà e tutelerà il segnalante nel rispetto della procedura di whistleblowing adottata dalla Direzione.

8.2.13 Gestione del Cambiamento

La cooperativa Spazio Aperto attua i cambiamenti nei prodotti, attività e strutture in accordo con la ISO 45001.

I cambiamenti introdotti da ogni attività e in particolare da

- Forza lavoro

- Cambiamenti nei requisiti legali e altri requisiti

- Cambiamenti nelle conoscenze o informazioni sui pericoli e rischi per la SSL

sono gestiti in accordo con l'istruzione IST.CAM.

9. VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

9.1 Monitoraggio

L'attività di controllo sull'erogazione dei corsi e sulla loro qualità avviene tramite i moduli SVC.

La sintesi sul numero dei partecipanti rispetto alle previsioni avviene su base annua tramite la lettura manuale delle schede presenza.

9.2 Audit interno

L'attività di audit è programmata una volta all'anno. Viene concordata con il responsabile e si pone l'obiettivo di verificare la conformità delle prestazioni con le procedure e i risultati ottenuti con gli obiettivi.

9.3 Riesame della Direzione

Il riesame del servizio rientra nel riesame che la direzione effettua su tutte le attività della cooperativa. I dati di input consistono nel risultato degli audit, nell'adeguamento alle richieste derivanti dalle non conformità, dal perseguimento degli obiettivi, dai risultati del programma di formazione, dal risultato dei questionari rivolti a clienti e dipendenti.

L'output del riesame rivede gli obiettivi e viene inserito, con tutte le altre informazioni richieste, nel Bilancio Sociale, messo nel sito e disponibile a chiunque.

10. MIGLIORAMENTO

10.1 Generalità

L'elaborazione e la gestione degli obiettivi elencati al punto 6.2 costituisce il principale aspetto del miglioramento.

10.2 Non conformità e azioni correttive

Le non conformità derivanti da audit o da reclami del cliente o da altre fonti vengono gestite tramite apposito modulo (Mod.NCC) che riporta il testo della non conformità, la modalità di tamponamento, la scelta dell'azione correttiva, la data della realizzazione, il controllo dell'efficacia dell'azione correttiva e la sua data.

10.3 Miglioramento continuo

Il Bilancio Sociale rappresenta il documento che sintetizza l'attività di miglioramento sia per cooperativa nel suo complesso sia per il servizio del Personale.

Il documento è inserito nel sito internet della cooperativa, è disponibile a ogni lettore e ad esso si rimanda per ogni ulteriore dettaglio

Le registrazioni per la qualità ambiente sicurezza sono costituite dai moduli riportati e dalle minute delle riunioni di reparto, conservate presso il responsabile per un periodo di tempo pari alla durata stabilita.

Documenti di registrazione della Qualità e Ambiente Sicurezza generati dalla presente Procedura sono

Sigla	Nome esteso	Responsabile conservazione	Durata in anni
Mod.SCI	<i>Scheda Colloquio Informativo</i>	Resp. Personale	10
Mod.CC	<i>Calendario Corsi</i>	Resp. Formazione	3
Mod SVC	<i>Scheda di Valutazione Corso</i>	Coord. Formazione	3
Mod.SCSC	<i>Colloquio Selettivo per collaboratori</i>	Resp. Personale	10

Mod.TLI	<i>Test Lingua Italiana</i>	Resp. Personale	10
Mod.LAM	<i>Controllo lampade emergenza</i>	Resp. Servizio	1
Mod.EST	<i>Controllo estintori</i>	Resp. Servizio	1

Il responsabile formazione conserva anche i documenti e i verbali di riunione che attestano la validazione e il riesame della progettazione dei corsi.

QUESTA È L'ULTIMA PAGINA DEL DOCUMENTO