

CODICE DI COMPORTAMENTO DEI DIPENDENTI

(ai sensi art.1, comma 2, DPR n.62 del 16.04.2013)

Art. 1

Normativa di riferimento

1. Il presente Codice di comportamento, di seguito "Codice", è adottato ai sensi delle norme di seguito riportate ed in riferimento agli atti di indirizzo emanati dalla Commissione Indipendente per la Valutazione la Trasparenza e l'Integrità delle amministrazioni pubbliche (CIVIT).

- Art. 54 ("*Codice di comportamento*") del Decreto Legislativo 30 marzo 2001, n. 165 (*Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle pubbliche amministrazioni*), come sostituito dai commi 44 e 45 dell'art. 1 della Legge 6 novembre 2012, n. 190 ("*Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione*");
- Decreto Presidente della Repubblica 16 aprile 2013 n. 62 ("*Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici, a norma dell'art. 54 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165*");
- Piano Nazionale Anticorruzione, approvato con Delibera CIVIT n. 72/2013;
- Deliberazione CIVIT n.75/2013 ("*Linee guida in materia di codici di comportamento delle pubbliche amministrazioni*").
-

Art. 2

Oggetto e finalità

1. Il presente Codice integra e specifica, ai sensi dell'art. 54, comma 5, del D.Lgs. n. 165/2001 e s.m.i., le regole già individuate nel Codice di comportamento dei pubblici dipendenti di cui al D.P.R. n. 62/2013 (c.d. "Codice generale").

2. Il presente Codice costituisce uno degli strumenti di applicazione del Piano triennale di prevenzione della corruzione adottato dall'Istituto, pubblicato sul sito istituzionale dell'Istituto nella Sezione "Amministrazione Trasparente".

3. Il presente Codice è finalizzato a garantire il miglioramento della qualità dei servizi erogati, la prevenzione dei fenomeni di corruzione, il rispetto dei doveri costituzionali di diligenza, lealtà, imparzialità e servizio esclusivo alla cura dell'interesse pubblico, nonché di indipendenza e di astensione in caso di conflitto di interessi. In particolare, esso vuole rafforzare i seguenti obblighi:

- a) servire il pubblico interesse ed agire esclusivamente con tale finalità: coniugare l'efficienza dell'azione amministrativa con la economicità della stessa ed il contenimento dei costi, utilizzando la diligenza del buon padre di famiglia;
- b) perseguire gli obiettivi del contenimento dei costi e del miglioramento della qualità dei servizi erogati;
- c) garantire la parità di trattamento dei destinatari dell'azione amministrativa e dunque l'imparzialità e l'immagine dell'imparzialità;
- d) garantire la massima collaborazione con altre Pubbliche Amministrazioni;
- e) garantire la correttezza, l'imparzialità e la lealtà nel comportamento verso i colleghi, i collaboratori e i destinatari dell'azione amministrativa;
- f) non utilizzare per finalità personale le informazioni di cui si è in possesso per ragioni di servizio e le prerogative connesse al ruolo rivestito.

Art. 3

Ambito di applicazione

1. Il presente Codice, unitamente al D.P.R. n. 62/2013, si applica a tutti i dipendenti dell'Istituto, sia a tempo indeterminato sia a tempo determinato, anche in posizione di diretta collaborazione con gli organi politici.

2. Gli obblighi di condotta previsti nel presente Codice, unitamente a quelli previsti dal D.P.R. n. 62/2013, si estendono, per quanto compatibili, anche ai lavoratori somministrati, ai collaboratori e consulenti dell'Istituto, con qualsiasi tipologia di contratto o incarico e a qualsiasi titolo, nonché ai dipendenti, ed ai soggetti comunque utilizzati dalle imprese fornitrici di beni e servizi e/o che realizzano opere in favore dell'amministrazione. A tal fine, negli atti di incarico o nei contratti di acquisizione delle collaborazioni, delle consulenze e/o di beni, servizi o opere sono inserite delle

apposite disposizioni o clausole di risoluzione o decadenza del rapporto in caso di violazione degli obblighi derivanti dal presente Codice oltreché di quelli di cui al citato D.P.R. n. 62/2013.

Art. 4

Forme di pubblicità

1. Il presente Codice è pubblicato sul sito istituzionale dell'Istituto ed è notificato, mezzo e-mail, a tutto il personale dell'Azienda. Il Direttore ha il compito di renderlo disponibile ai dipendenti che non sono in possesso, per ragioni di servizio, di un indirizzo di posta elettronica personalizzata. Al momento della pubblicazione e della notificazione del presente Codice, il contenuto dello stesso si dà per conosciuto per tutti i dipendenti e collaboratori dell'Istituto medesima. Copia del presente Codice è consegnato, contestualmente alla sottoscrizione del contratto di lavoro o all'atto di conferimento dell'incarico, ai soggetti che verranno assunti, ai fini della presa d'atto e dell'accettazione del contenuto dei medesimi.
2. Potranno essere attivate ulteriori forme di pubblicità da parte dell'Istituto.

Art. 5

Vigilanza, monitoraggio e attività formative

Le funzioni di vigilanza e monitoraggio sull'attuazione del presente codice sono attribuite al Direttore e agli eventuali organismi di controllo interno e all'ufficio per i procedimenti disciplinari. Le competenze del Responsabile della prevenzione della corruzione sono in particolare:

- Curare la diffusione della conoscenza del codice di comportamento dell'Istituto;
- Effettuare il monitoraggio annuale sulla sua attuazione;
- Curare la pubblicazione sul sito istituzionale e la comunicazione all'Autorità nazionale anticorruzione dei risultati del monitoraggio.

Il Responsabile della prevenzione della corruzione si avvale, per le attività di propria competenza, della collaborazione dell'ufficio per i procedimenti disciplinari.

2. Nel caso di violazioni del Codice di Comportamento, il Direttore, competente per l'avvio del procedimento disciplinare e il *Responsabile della Prevenzione della Corruzione* hanno l'obbligo di informare tempestivamente il Consiglio di Amministrazione per gli adempimenti di competenza. Il tipo di sanzione disciplinare concretamente applicabile, inclusa quella espulsiva, va rinvenuto nei contratti collettivi e nella normativa vigente, tenendo conto, anche ai fini della determinazione dell'entità, della gravità del comportamento e dell'ammontare del pregiudizio, anche morale, arrecato al decoro o al prestigio dell'Istituto.

3. Le violazioni del "Codice" accertate e sanzionate, al pari di altri illeciti disciplinari, sono considerate anche ai fini della misurazione e della valutazione della performance individuale, sia dei dipendenti che del dirigente, con le relative conseguenze sul piano dell'attribuzione delle premialità.

4. Il Responsabile della prevenzione della corruzione, in relazione alle violazioni accertate e sanzionate, ha il potere di attivare le autorità giudiziarie competenti per i profili di responsabilità contabile, amministrativa, civile e penale.

5. L'avvio, la conduzione e la conclusione del procedimento disciplinare si svolgono secondo le modalità, le procedure e le garanzie stabilite dalle disposizioni vigenti.

6. Il Responsabile della prevenzione della corruzione si attiva per garantire idonee e periodiche attività formative sui contenuti dei codici di comportamenti, da parte dei dipendenti.

7. La partecipazione dei dipendenti alla formazione sui contenuti dei codici di comportamento è obbligatoria.

Art. 6

Principi generali di buona amministrazione

I dipendenti dell'Istituto devono conformare la propria condotta ai principi di comportamento illustrati al successivo art. 14, da intendersi quale ulteriore ed aggiuntiva specificazione dei principi generali contenuti nel Codice di Comportamento dei Pubblici Dipendenti.

2. In particolare l'attività del personale dell'Istituto deve conformarsi ai principi generali di:

A) legittimità

Il dipendente agisce in conformità al diritto e applica le norme e le procedure stabilite dalla vigente legislazione e dai regolamenti dell'Istituto.

B) parità di trattamento e non discriminazione

Il dipendente rispetta il principio di non discriminazione e garantisce in particolare la parità di trattamento nei confronti dei cittadini/utenti, senza tener conto della nazionalità, del sesso, dell'origine razziale o etnica, della religione o delle convinzioni personali, degli handicap, dell'età o delle inclinazioni sessuali delle singole persone.

C) proporzionalità

Il dipendente cura che i provvedimenti presi siano proporzionati rispetto all'obiettivo perseguito. In particolare, pone attenzione a che l'azione dell'Istituto non comporti mai oneri amministrativi o di bilancio sproporzionati rispetto al beneficio atteso.

D) coerenza

Il dipendente si adopera per essere coerente nella sua condotta e si conforma alle pratiche di efficienza, efficacia, raggiungimento degli obiettivi di performance individuale ed organizzativa.

E) obiettività ed imparzialità

Ogni dipendente è tenuto ad agire sempre con obiettività ed imparzialità nell'interesse pubblico oltre che dell'Istituto. Deve agire in piena indipendenza nel quadro delle politiche decise dall'Istituto e la sua condotta non deve mai essere influenzata da interessi personali. Il dipendente non usa a fini privati le informazioni di cui dispone in ragione del proprio ruolo, evita situazioni e comportamenti che possano ostacolare il corretto adempimento dei compiti o nuocere agli interessi o all'immagine dell'Istituto.

Art. 7

Regali, compensi ed altre utilità

1. Il dipendente non chiede, né sollecita per sé o per altri regali od altre utilità.
2. Il dipendente non accetta, per sé o per altri, regali o altre utilità. In ogni caso, indipendentemente dalla circostanza che il fatto costituisca reato, il dipendente non chiede, per sé o per altri, regali o altre utilità neanche di modico valore a titolo di corrispettivo per compiere o per aver compiuto un atto del proprio ufficio/servizio da soggetti che possano trarre benefici da decisioni o attività inerenti all'ufficio/servizio, né da soggetti nei cui confronti è o sta per essere chiamato a svolgere o a esercitare attività o potestà proprie dell'ufficio/servizio ricoperto.
3. Il dipendente non deve accettare incarichi di collaborazione, di consulenza, di ricerca, di studio o di qualsiasi altra natura, con qualsivoglia tipologia di contratto o incarico ed a qualsiasi titolo (oneroso o gratuito), da soggetti privati (persone fisiche o giuridiche) che:
 - a) siano o siano stati, nel biennio precedente, aggiudicatari di appalti, sub-appalti, cottimi fiduciari o concessioni, di lavori, servizi o forniture, nell'ambito di procedure curate personalmente o dal servizio di appartenenza, in qualsiasi fase del procedimento ed a qualunque titolo;
 - b) abbiano o abbiano ricevuto, nel biennio precedente, sovvenzioni, contributi, sussidi ed ausili finanziari o vantaggi economici di qualunque genere, nell'ambito di procedure curate personalmente o dal servizio di appartenenza, in qualsiasi fase del procedimento ed a qualunque titolo;
 - c) siano o siano stati nel biennio precedente destinatari di procedure tese al rilascio di provvedimenti a contenuto autorizzatorio, concessorio o abilitativo (anche diversamente denominati), curate personalmente o dal servizio di appartenenza, in qualsiasi fase del procedimento ed a qualunque titolo.

Art.8

Partecipazione ad associazioni e organizzazioni

1. Il dipendente, all'atto dell'assunzione o dell'inserimento nella struttura e/o unità organizzativa, rilascia apposita dichiarazione indirizzata al proprio Responsabile di in merito alla propria appartenenza ad organizzazioni od associazioni che siano portatrici di interessi di natura economica rientranti nella sfera di competenza del servizio/area di appartenenza, ad esempio perché interessati ad attivare rapporti convenzionali con l'Istituto.
2. Tale dichiarazione, che non deve essere resa per l'adesione a partiti politici o sindacati, viene aggiornata qualora si verificano condizioni di possibile conflitto. In caso di accertata incompatibilità tra l'appartenenza all'associazione o gruppo di interesse e l'attività svolta, il dipendente dovrà astenersi da qualsiasi istruttoria o adozione di qualsiasi provvedimento che interessi tale associazione o gruppo.

3. Il dipendente deve comunque comunicare al Direttore e *Responsabile della Prevenzione della Corruzione* al in cui opera, entro 10 (dieci) giorni lavorativi, la propria nuova adesione o appartenenza ad associazioni od organizzazioni che svolgono attività riconducibili agli ambiti di competenza del servizio/area di competenza.

Art.9

Comunicazioni degli interessi finanziari e conflitti di interesse

1. La comunicazione degli interessi finanziari e dei conflitti d'interesse deve essere data per iscritto, al Direttore e al Responsabile per la prevenzione della corruzione:

- a) entro 30 giorni dall'approvazione del presente codice;
- b) all'atto dell'assegnazione all'ufficio/servizio di lavoro;
- c) preliminarmente all'instaurazione di ciascun nuovo rapporto.

2. La comunicazione dovrà riferirsi alle eventuali collaborazioni, in prima persona o di parenti, affini entro il secondo grado, del coniuge o del convivente, con soggetti privati che abbiano interessi in attività o decisioni inerenti il servizio/area di assegnazione.

Art. 10

Obbligo di astensione

1. Quando ricorra il dovere di astensione di cui alla norma indicata, il dipendente lo comunica immediatamente, alla presa in carico del procedimento e per iscritto, al Direttore, dettagliando le ragioni dell'astensione medesima.

2. Il Direttore, esaminata la comunicazione, decide nel merito e, ove confermato il dovere di astensione, dispone l'eventuale affidamento delle necessarie attività ad altro dipendente, o ne avoca a sé la trattazione e conclusione.

3. Il Direttore cura l'archiviazione cartacea ed informatica delle predette comunicazioni di astensione, creando un'apposita banca dati da mantenere costantemente aggiornata e da consultare ai fini di una corretta distribuzione del lavoro.

4. I provvedimenti relativi alle astensioni sono comunicati al Responsabile della prevenzione della corruzione e che li custodisce agli atti.

Art. 11

Prevenzione della corruzione

1. Il dipendente rispetta le misure e le prescrizioni contenute nel Piano triennale di prevenzione della corruzione.

2. Il dipendente collabora con il Responsabile della prevenzione della corruzione, secondo quanto da questi richiesto, per tutte le attività ed azioni che hanno finalità di contrasto e prevenzione della corruzione.

3. Il dipendente segnala, in via riservata, al Responsabile della prevenzione della corruzione le situazioni di illecito o irregolarità di cui venga a conoscenza sul luogo di lavoro e durante lo svolgimento delle proprie mansioni. Sono oggetto di segnalazione i comportamenti, i rischi, i reati ed altre irregolarità che possono risultare a danno dell'interesse pubblico. La comunicazione dovrà essere il più circostanziata possibile. Nei casi di comunicazione verbale, il Responsabile per la prevenzione della corruzione ne redige sintetico verbale sottoscritto dal dichiarante.

4. Il Responsabile per la prevenzione della corruzione adotta le misure previste dalla legge a tutela dell'anonimato del segnalante ed a garanzia che la sua identità non sia indebitamente rivelata. In merito si applicano le disposizioni dell'art. 54-bis del d.lgs. n. 165/2001 in base al quale:

- a) nell'ambito del procedimento disciplinare, l'identità del segnalante non può essere rivelata, senza il suo consenso, sempre che la contestazione dell'addebito disciplinare sia fondata su accertamenti distinti e ulteriori rispetto alla segnalazione;
- b) qualora la contestazione sia fondata, in tutto o in parte, sulla segnalazione, l'identità può essere rivelata ove la sua conoscenza sia assolutamente imprescindibile per la difesa dell'incolpato;
- c) la denuncia è sottratta al diritto di accesso previsto dagli artt. 22 e seguenti della legge n. 241/1990.

Art. 12

Trasparenza e tracciabilità

1. Il dipendente osserva tutte le misure previste nel Programma triennale per la trasparenza e l'integrità.
2. In ogni caso, il dipendente – per le mansioni affidate in base alle direttive impartite dal Direttore che si conformano a quelle del Responsabile della trasparenza (individuato ai sensi dell'art. 43 del d.lgs. 33/2013) – assicura tutte le attività necessarie per dare attuazione agli obblighi di trasparenza previsti dalla normativa vigente.
3. I dati, le informazioni, gli atti e le elaborazioni oggetto di pubblicazione, a fini di trasparenza, devono essere messi a disposizione in modo tempestivo, preciso e completo e nei tempi richiesti dal Direttore e/o dal Responsabile della trasparenza.
4. Il Direttore è il diretto referente del Responsabile della trasparenza per tutti gli adempimenti e gli obblighi in materia; con quest'ultimo collaborano fattivamente, attenendosi alle metodologie e determinazioni organizzative ed operative da questi decise, come previsto ed indicato del Piano triennale per la trasparenza e l'integrità.
5. Il dipendente deve aver cura di inserire nel fascicolo di ogni pratica trattata tutta la documentazione ad essa afferente, al fine di consentire la tracciabilità del processo decisionale.
6. Fermo restando l'obbligo di astensione nei casi previsti dalla legge e nei casi in cui sussista un interesse diretto e personale in merito all'oggetto della decisione, il dipendente si impegna:
 - a) ad utilizzare il diritto di accesso agli atti e alle informazioni conosciute per ragioni d'ufficio con le cautele necessarie ad evitare che sia arrecato indebitamente un vantaggio personale o prodotto un danno a terzi;
 - a) a garantire una piena trasparenza patrimoniale fornendo, ove richiesto, i dati relativi alle attività svolte, ai redditi, agli incarichi ricevuti, nonché ai potenziali conflitti di interesse.

Art. 13

Comportamento nei rapporti privati

1. Il dipendente:
 - a) osserva scrupolosamente il segreto d'ufficio;
 - b) non divulga informazioni, di qualsiasi tipo, di cui sia a conoscenza per ragioni d'ufficio;
 - c) non esprime giudizi o apprezzamenti, di nessun tipo, riguardo all'attività dell'Istituto e con riferimento a qualsiasi ambito;
 - d) non pubblica, sotto qualsiasi forma, sulla rete internet (forum, blog, social network, ecc.) dichiarazioni inerenti l'attività lavorativa, indipendentemente dal contenuto, se esse siano riconducibili, in via diretta o indiretta, all'Istituto;
 - e) non assume qualsiasi altro tipo di comportamento che possa ledere l'immagine dell'amministrazione.

Art. 14

Comportamento in servizio

1. Ogni dipendente è tenuto ad agire sempre con obiettività ed imparzialità nell'interesse pubblico oltre che dell'Istituto, senza abusare della posizione o dei poteri di cui è titolare. Deve agire in piena indipendenza nel quadro delle politiche decise dall'Istituto e la sua condotta non deve mai essere influenzata da interessi personali.
2. Il comportamento del dipendente è volto a stabilire rapporti di fiducia e collaborazione in particolare con i colleghi ed ancor più con gli utenti ed i loro familiari al fine anche di sviluppare e favorire la cultura dell'accoglienza e, di conseguenza, la "personalizzazione e umanizzazione dell'assistenza";
3. I comportamenti devono inoltre essere improntati a cortesia, educazione e disponibilità, dimostrando rispetto, sensibilità e comprensione, nella consapevolezza che l'attività di tutto l'Istituto è volta a tutelare la salute ed il benessere quale diritto fondamentale dell'individuo e dell'utente nell'interesse dell'intera collettività e nel rispetto della dignità della persona umana.
4. Il dipendente dell'Istituto è tenuto ad avere un aspetto decoroso ed un abbigliamento sobrio in quanto ogni singolo dipendente è rappresentativo dell'intera Istituto, nonché a rendere possibile l'immediata identificazione;

5. Il dipendente svolge la propria opera con impegno e costanza, attendendo quotidianamente e con solerzia alle mansioni e agli incarichi affidatagli;
 6. Fatte salve le norme a tutela della privacy, il dipendente è tenuto a fornire tutte le informazioni necessarie agli ospiti e ai loro parenti e agli utenti in genere e nel farlo deve usare un linguaggio chiaro, semplice e comprensibile, motivando le risposte e cooperando con riservatezza.
 7. Il Direttore ripartisce i carichi di lavoro, tra i dipendenti assegnati alle strutture dirette, secondo le esigenze organizzative e funzionali e nel rispetto del principio di equa e simmetrica distribuzione rilevando e segnalando eventuali negligenze gravi che assumono rilievo disciplinare.
 8. Il Direttore deve rilevare e tenere conto – ai fini della valutazione della performance individuale nonché delle altre fattispecie previste dalle disposizioni vigenti – delle eventuali deviazioni dall'equa e simmetrica ripartizione dei carichi di lavoro dovute alla negligenza, a ritardi o altri comportamenti da parte di taluni dipendenti e tali da far ricadere su altri il compimento di attività o l'adozione di decisioni di propria spettanza.
 9. Il dipendente, salvo giustificato motivo, è tenuto al compimento, senza ritardi, dell'attività e all'adozione di decisioni di propria spettanza.
 10. Ferme restando le previsioni contrattuali, il dipendente limita le assenze dal luogo di lavoro a quelle strettamente necessarie e utilizza permessi e congedi esclusivamente per le ragioni ed i limiti previsti.
 11. Il Direttore, nell'ambito delle loro competenze, devono vigilare sul rispetto dell'obbligo di cui al precedente comma 10, evidenziando le eventuali deviazioni e valutando le misure da adottare nel caso concreto.
 12. Il Direttore dispone il controllo al fine di verificare che la timbratura delle presenze da parte dei propri dipendenti avvenga correttamente e valutano, per le pratiche scorrette, le misure o le procedure da adottare, secondo il caso concreto.
 13. Durante l'orario di lavoro il dipendente non può assentarsi dal luogo di lavoro o sottrarsi ai propri compiti senza l'autorizzazione del proprio diretto Responsabile o comunque, senza averlo, in casi di necessità e di urgenza, averlo debitamente avvisato.
 14. I controlli di cui sopra con riguardo al Direttore sono posti in capo rispettivamente al Presidente del Consiglio di Amministrazione.
 15. A tutela del patrimonio pubblico, i dipendenti, il Direttore utilizzano i materiali, le attrezzature, i servizi, le strumentazioni telefoniche e telematiche ed, in generale, ogni altra risorsa di proprietà dell'Istituto o dallo stesso messa a disposizione, unicamente ed esclusivamente per le finalità di servizio; è vietato qualsiasi uso a fini personali o privati.
 16. Nell'utilizzo di cui sopra, il dipendente impiega massima diligenza, si attiene scrupolosamente alle disposizioni all'uopo impartite dall'Istituto (con circolari o altre modalità informative). Inoltre, conforma il proprio comportamento ad ogni azione o misura che sia idonea a garantire la massima efficienza ed economicità d'uso, con particolare riguardo al rispetto degli obblighi ed accorgimenti che assicurino la cura e la manutenzione dei beni nonché il risparmio energetico.
 17. Durante lo svolgimento di attività di servizio esterne alla sede lavorativa è vietato accedere, per interessi personali e/o privati, ad esercizi commerciali, pubblici esercizi, uffici, altri luoghi.
 18. I dipendenti che sono dotati di divise o indumenti da lavoro non possono utilizzare tali beni al di fuori dell'orario di lavoro e nel tragitto tra la sede di lavoro e l'abitazione.
- Inoltre, a titolo esemplificativo e non esaustivo:
- a) i dipendenti nell'utilizzo del telefono deve limitarsi alle sole telefonate di servizio e solo quando risulta conveniente per le mansioni d'ufficio.
 - b) i telefoni cellulari che siano anche di uso personale degli assegnatari e non possano essere ceduti a colleghi o a terzi;
- Oltre agli obblighi espressamente indicati, in particolare, il dipendente deve:
- improntare il proprio lavoro alla logica di risparmio (ad es. buon uso delle utenze di elettricità e spegnimento interruttori al termine dell'orario di lavoro, arresto del personal computer al termine dell'orario di lavoro, riciclo carta, utilizzo parsimonioso del materiale da cancelleria);
 - assicurare, in caso di assenza dal servizio per malattia o altre cause autorizzate dal contratto, leggi e regolamenti, la tempestiva – e dove possibile preventiva – comunicazione ai propri responsabili, in tempi congrui a garantire il regolare funzionamento degli uffici e servizi;

Art. 15

Rapporti con il pubblico e con gli utenti dei servizi socio-assistenziali

1. Quando non previsto da una diversa disposizione e quando l'istanza ricevuta non dà avvio ad un procedimento amministrativo, vi è l'obbligo di rispondere agli utenti con la massima tempestività e, comunque, non oltre 30 giorni.
2. Alle comunicazioni di posta elettronica si deve rispondere con lo stesso mezzo, in modo esaustivo rispetto alla richiesta ed avendo cura di riportare tutti gli elementi idonei ai fini dell'identificazione dell'autore della risposta, del servizio di appartenenza e relativo responsabile.
3. Nei rapporti con l'utenza, in tutti i casi in cui è possibile e l'utente vi consente, è obbligatorio l'utilizzo, in via prioritaria, della posta elettronica; restano salve e confermate le norme che impongono forme di comunicazione specifiche.
4. Nel rispondere al telefono, il dipendente è tenuto ad indicare il proprio nome o quello del proprio servizio. Qualora una persona vada richiamata, occorre farlo con la massima sollecitudine.
5. Nel rispondere a richieste di informazioni, il dipendente è tenuto a fornire ragguagli sulle materie/attività per le quali disponga di una conoscenza diretta e per le quali sia stato autorizzato o ad indirizzare il richiedente verso il proprio diretto responsabile, ovvero consultare quest'ultimo prima di fornire l'informazione richiesta.
6. Il dipendente è tenuto a rispondere sollecitamente ai messaggi trasmessi per posta elettronica, applicando i criteri sopra illustrati con riferimento alle comunicazioni telefoniche. Ove però il messaggio elettronico, per la sua natura, equivalga ad una lettera, esso va trattato conformemente ai criteri fissati per la corrispondenza e nel rispetto degli stessi termini.
7. Nei rapporti interni tra colleghi e fra servizi, il dipendente fa uso della posta elettronica per incentivare una comunicazione più efficace e diretta. Il dipendente non utilizza la posta elettronica per motivi diversi da quelli di servizio ed evita l'invio di e-mail in copia conoscenza e/o collettive per argomenti che non riguardino direttamente le competenze dei destinatari.
8. In aggiunta a quanto indicato nei precedenti commi, i dipendenti addetti ad uffici a diretto contatto con il pubblico e i dipendenti a diretto contatto l'utenza dei servizi/strutture:
 - a) trattano gli utenti con la massima cortesia;
 - b) rispondono agli utenti nel modo più completo ed accurato possibile, nei limiti delle proprie competenze;
 - c) forniscono ogni informazione atta a facilitare ai cittadini l'accesso ai servizi aziendali;
9. Al Direttore ed ai dipendenti è vietato rilasciare dichiarazioni agli organi di informazione inerenti l'attività lavorativa e/o quella dell'Istituto nel suo complesso, in assenza di una specifica autorizzazione da parte del Presidente del Consiglio di Amministrazione.
10. Al Direttore ed ai dipendenti che operano in servizi/strutture per i quali sono state adottate le "*carte dei servizi*" (o documenti analoghi sugli standard di quantità e qualità) sono obbligati al rispetto delle disposizioni in esse contenute e di diffonderne la conoscenza, preoccupandosi del rispetto degli standard di qualità e di quantità dell'Istituto ivi fissati.
11. In considerazione della particolare natura dei servizi gestiti dall'Istituto e della presenza nei Servizi e nella Struttura di utenti in condizione di fragilità e non autosufficienza, i dipendenti sono tenuti a comportarsi con gli utenti in modo rispettoso ed adeguato a tale condizione e nel rispetto dei principi generali già indicati. In particolare si chiede il rispetto degli ulteriori seguenti principi:
 - a) Rispetto dell'individualità dell'utente e della sensibilità di ciascuno con particolare attenzione alla riservatezza ed al pudore, assicurando il rispetto della dignità;
 - a) Ascolto degli utenti e valorizzazione delle loro capacità;
 - b) Mantenimento in condizioni di adeguatezza degli spazi e dei luoghi di cura e soggiorno, alle
 - c) necessità degli utenti;
 - d) Operare con professionalità e flessibilità;
 - e) Rispetto del diritto dei familiari degli utenti ad essere ascoltati o ricevuti, nei tempi e negli orari stabiliti o in caso di urgente necessità.

Art. 16

Disposizioni particolari per il Direttore

1. Nell'Istituto è prevista una sola figura dirigenziale corrispondente al Direttore.
2. Il Direttore deve osservare e vigilare sul rispetto delle norme in materia di incompatibilità, cumulo di impieghi ed incarichi, da parte dei propri dipendenti e dei Responsabili di area. In

particolare, prima del rilascio delle autorizzazioni, devono effettuare una approfondita verifica relativamente alla presenza di conflitti di interesse, anche potenziali, oltre al puntuale riscontro di tutte le altre condizioni e presupposti legittimanti stabiliti per legge e/o regolamento.

3. Quanto previsto al precedente comma 2, quando riferito al Direttore, è a cura del Commissario Straordinario.

4. Il Direttore, nella ripartizione dei carichi di lavoro ai suoi collaboratori, tiene anche conto di quanto accertato nell'ambito di indagini sul benessere organizzativo o di analoghe indagini in materia di qualità dei servizi.

Per quanto attiene al Direttore, figura apicali dell'Istituto, in Posizione Organizzativa questi:

- a) cura, compatibilmente con le risorse disponibili, il benessere organizzativo dell'Istituto cui sono preposti, favorendo l'instaurarsi di rapporti cordiali e rispettosi tra i collaboratori, assumendo iniziative finalizzate alla circolazione delle informazioni, alla formazione e all'aggiornamento del personale, all'inclusione e valorizzazione delle differenze di genere, età e condizioni personali;
- b) assegnano l'istruttoria delle pratiche sulla base di un'equa distribuzione del lavoro all'interno della rispettiva area, tenendo conto di capacità, attitudini e professionalità del personale assegnato;
- c) effettuano la valutazione del personale assegnato alla rispettiva area con imparzialità, rispettando le indicazioni ed i tempi prescritti;
- d) vigilano sul rispetto delle norme in materia di incompatibilità, cumulo di impieghi ed incarichi da parte dei dipendenti. In particolare, prima del rilascio delle autorizzazioni, devono effettuare un'approfondita verifica relativamente alla presenza di conflitti di interesse anche potenziali, oltre al puntuale riscontro di tutte le altre condizioni e presupposti legittimanti stabiliti per legge e/o regolamento;
- e) intraprendono con tempestività le iniziative necessarie ove vengano a conoscenza di un illecito, attivando e concludendo, se competenti, il procedimento disciplinare, ovvero segnalando tempestivamente l'illecito;
- f) adottano, nel caso ricevano una segnalazione di illecito da parte di un dipendente, di concerto con il *Responsabile della Prevenzione della Corruzione* ogni cautela affinché il segnalante sia tutelato nell'anonimato e non venga discriminato per la segnalazione resa.

Art. 17

Contratti ed altri atti negoziali

1. Tutti i dipendenti, collaboratori o incaricati che nell'esercizio delle funzioni e dei compiti loro spettanti nell'ambito dell'organizzazione aziendale intervengono nei procedimenti relativi ad appalti, negoziazioni e contratti dell'Istituto compresa l'esecuzione ed il collaudo, in ogni fase, devono porre in essere i seguenti comportamenti, oltre a quelli già disciplinati dal presente Codice:

- a) assicurare la parità di trattamento tra le imprese che vengono in contatto con l'Istituto, perciò astenersi da qualsiasi azione arbitraria che abbia effetti negativi sulle imprese, nonché da qualsiasi trattamento preferenziale e non rifiutare né accordare ad alcuno prestazioni o trattamenti che siano normalmente rifiutati od accordati ad altri;
- b) mantenere con particolare cura la riservatezza inerente i procedimenti di gara ed i nominativi dei concorrenti prima della data di scadenza di presentazione delle offerte;
- c) nella fase di esecuzione del contratto, la valutazione del rispetto delle condizioni contrattuali è effettuata con oggettività e deve essere documentata e la relativa contabilizzazione deve essere conclusa nei tempi stabiliti.

Art. 18

Responsabilità conseguenti alla violazione dei doveri del codice

1. La violazione degli obblighi contenuti nel presente codice è rilevante dal punto di vista disciplinare.

2. Le violazioni saranno valutate sulla base delle norme disciplinari previste dalla legge e dai CCNL vigenti.

Art. 19

Disposizioni transitorie e di adeguamento

1. Il codice di comportamento essendo uno degli strumenti essenziali di attuazione della legge 6 novembre 2012, n. 190 e del Piano triennale di prevenzione della corruzione, i suoi contenuti potranno essere integrati e modificati a seguito dell'approvazione del citato piano, con il quale manterrà il costante ed idoneo collegamento.

2. Per quanto non espressamente previsto dal presente Codice si rinvia espressamente alle disposizioni di cui al D.P.R. n. 62/2013 (*“Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici, a norma dell'art. 54 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165”*) ed alle norme ivi richiamate, oltreché al contenuto del Programma triennale per la prevenzione della corruzione dell'Istituto.