



Associazione Scuola Primia
Piazzale Stazione n. 8
35131 Padova
Codice Fiscale: 92209150208
T: +39 049 662020
T: +39 049 654679
F: +39 049 664855
Web: scuolaprimia.it
e-mail: info@scuolaprimia.it


Modello di organizzazione, gestione e controllo ex d.lgs. 231/2001

Codice Etico

Versione 1.0

Sommario

I. PRINCIPI GENERALI	5
II. COMPORTAMENTO NELLA GESTIONE DEGLI AFFARI.....	6
A) Rapporti con i clienti	6
B) Rapporti con i fornitori	7
C) Risorse umane.....	8
D) Rapporti con la concorrenza.....	9
E) Rapporti con i mezzi d'informazione.....	10
F) Rapporti con la Pubblica Amministrazione.....	11
G) Regali, omaggi e benefici	12
III. SALUTE, SICUREZZA, AMBIENTE.....	14
A) Salute e sicurezza	14
B) Tutela dell'ambiente.....	16
IV. TRATTAMENTO DI INFORMAZIONI INTERNE	17
V. USO DELLE RISORSE INFORMATICHE.....	19
VI. LIBRI CONTABILI E REGISTRI SOCIETARI	20
VII. CONDOTTA SOCIETARIA	21
VIII. CONFLITTI DI INTERESSE.....	22
IX. ATTUAZIONE E CONTROLLO	23
X. DENUNCIA DI VIOLAZIONI DI NORME DELL'ASSOCIAZIONE E DI COMPORTAMENTI NON ETICI.....	25
XI. SANZIONI	26
XII. DISPOSIZIONI FINALI	27
ALLEGATO AL CODICE ETICO-CARTA DEI SERVIZI	28

 Associazione Scuola Primia	MODELLO DI ORGANIZZAZIONE GESTIONE E CONTROLLO EX D.LGS. 231/01	Edizione 01/16 del 2016	<i>Pagina</i> 1 di 41
---	--	-------------------------------	--------------------------


INTRODUZIONE

Il codice etico è il documento nel quale si racchiudono gli impegni e le responsabilità etiche nella conduzione degli affari e delle attività imprenditoriali assunti dalle persone che costituiscono il tessuto connettivo dell'associazione.

La funzione principale del Codice Etico è di uniformare i singoli comportamenti, di rendere compatibile e sinergico il perseguimento del fine di lucro con il rispetto della legalità, rendendo possibile il perseguimento delle seguenti finalità:

- mantenere e sviluppare il rapporto di fiducia con quella categoria di individui, gruppi o istituzioni che sono portatori di interessi nei confronti della Associazione, tra cui in particolare i clienti, i fornitori e i partner d'affari;
- evitare comportamenti non etici, consistenti nell'assunzione di atteggiamenti ostili nei confronti della Associazione, finalizzati ad appropriarsi di appositi benefici, sfruttano posizioni di forza.

Il Codice Etico esplicita, altresì, i valori cui tutti gli amministratori, dipendenti e collaboratori a vario titolo dell'Associazione devono adeguarsi, accettando responsabilità, assetti, ruoli e regole della cui violazione, indipendentemente dalla circostanza che da essa consegua o no una responsabilità dell'Associazione verso terzi, essi assumono la piena responsabilità verso l'interno e l'esterno dell'Associazione.

	MODELLO DI ORGANIZZAZIONE GESTIONE E CONTROLLO EX D.LGS. 231/01	Edizione 01/16 del 2016	<i>Pagina</i> <i>2 di 41</i>
---	--	-------------------------------	---------------------------------

Tali soggetti sono tenuti pertanto a conoscere il contenuto del Codice Etico e a contribuire alla sua attuazione e alla diffusione dei principi in esso sviluppati.


L'Associazione promuove la diffusione del proprio Codice Etico anche nei confronti di coloro con i quali sono intrattenute relazioni d'affari, compatibilmente con le modalità ed i contenuti dei rapporti.

Il vertice amministrativo di ASSOCIAZIONE SCUOLA PRIMIA ha quindi deciso l'adozione del presente Codice Etico e di condotta (di seguito "Codice Etico" o anche "Codice"), che si propone di confermare e fissare in un documento i principi di correttezza, lealtà, integrità e trasparenza dei comportamenti, del modo di operare e della conduzione dei rapporti sia al proprio interno che nei confronti dei soggetti terzi.


Le regole contenute nel Codice Etico integrano il comportamento che i Destinatari sono tenuti a osservare in virtù delle leggi, civili e penali, vigenti in tutti i Paesi in cui l'ente opera, e degli obblighi previsti dalla contrattazione collettiva.

I Destinatari del Codice Etico che ne violino le regole ledono il rapporto di fiducia con l'Associazione e saranno soggetti alle sanzioni previste.

L'applicazione del Codice Etico è demandata al vertice amministrativo della Associazione, che si avvale dell'Organismo di Vigilanza istituito ai sensi del D. Lgs. 231/2001 (di seguito

	MODELLO DI ORGANIZZAZIONE GESTIONE E CONTROLLO EX D.LGS. 231/01	Edizione 01/16 del 2016	<i>Pagina</i> 3 di 41
---	--	-------------------------------	--------------------------


“Organismo di Vigilanza”). L’Associazione informa la propria attività interna ed esterna al rispetto dei principi contenuti nel presente Codice, nel convincimento che l’etica nella conduzione degli affari sia da perseguire congiuntamente al successo dell’impresa.

 primia SCUOLA ESTETICA Associazione Scuola Primia	MODELLO DI ORGANIZZAZIONE GESTIONE E CONTROLLO EX D.LGS. 231/01	Edizione 01/16 del 2016	<i>Pagina</i> 4 di 41
---	--	-------------------------------	--------------------------

I. PRINCIPI GENERALI

I Destinatari del presente Codice Etico devono attenersi, per quanto di loro competenza, ai seguenti principi guida:

- agire nel rispetto della legge e dei regolamenti vigenti in Italia ed in tutti i Paesi in cui ASSOCIAZIONE SCUOLA PRIMIA opera;
- trattare i clienti, i soci, il personale dipendente, i fornitori, la comunità circostante e le istituzioni che la rappresentano, nonché ogni terzo con il quale si entra in rapporto per motivi professionali, con onestà, correttezza, imparzialità e senza pregiudizi;
- competere lealmente sul mercato con i concorrenti;
- tutelare la salute e la sicurezza propria e dei terzi;
- monitorare e, ove del caso, minimizzare gli effetti potenzialmente nocivi delle attività sull'ambiente;
- mantenere la riservatezza delle informazioni riguardanti l'Associazione, il suo *know-how*, i dipendenti, i clienti ed i fornitori;
- evitare o dichiarare preventivamente eventuali conflitti di interesse con l'Associazione;
- utilizzare i beni intellettuali e materiali della Associazione nel rispetto delle norme generali e della loro destinazione d'uso ed in modo da tutelarne la conservazione e la funzionalità.

 <p>primia SCUOLA ESTETICA Associazione Scuola Primia</p>	MODELLO DI ORGANIZZAZIONE GESTIONE E CONTROLLO EX D.LGS. 231/01	Edizione 01/16 del 2016	Pagina 5 di 41
---	--	-------------------------------	-------------------

II. COMPORTAMENTO NELLA GESTIONE DEGLI AFFARI


Il rispetto di tali principi di portata generale esige che per ogni operazione vi sia un adeguato supporto documentale al fine di poter procedere, in ogni momento, a controlli che attestino le caratteristiche e le motivazioni dell'operazione e individuino chi ha autorizzato, eseguito, registrato, verificato, l'operazione stessa.

A) Rapporti con i clienti.

ASSOCIAZIONE SCUOLA PRIMIA orienta la propria attività alla soddisfazione ed alla tutela dei propri clienti, prestando attenzione alle richieste che possono favorire un miglioramento della qualità dei servizi. Nei rapporti con la clientela e la committenza ASSOCIAZIONE SCUOLA PRIMIA assicura correttezza e chiarezza nelle trattative, nell'assunzione dei vincoli contrattuali e il fedele e diligente adempimento contrattuale.

Nella conduzione degli affari con i clienti i destinatari del Codice Etico dovranno praticare condizioni adeguate per ciascun tipo di cliente, stabilendo trattamenti omogenei per i clienti che si trovano nelle medesime condizioni e comunque conformi alla prassi di mercato tipiche del settore.

La Associazione, inoltre, fonda l'eccellenza dei servizi offerti, sull'attenzione alla clientela e sulla disponibilità a soddisfarne le richieste. L'obiettivo perseguito è quello di garantire una risposta

	MODELLO DI ORGANIZZAZIONE GESTIONE E CONTROLLO EX D.LGS. 231/01	Edizione 01/16 del 2016	<i>Pagina</i> 6 di 41
---	--	-------------------------------	--------------------------


immediata, qualificata e competente alle esigenze dei clienti, degli allievi e del corpo docenti uniformando i propri comportamenti a correttezza cortesia e collaborazione. A garanzia di qualità e trasparenza nei servizi formativi offerti, l'ASSOCIAZIONE SCUOLA PRIMIA si impegna nei confronti dei propri utenti a rispettare tutte le indicazioni descritte nella **Carta dei Servizi** che forma parte integrale e sostanziale di questo codice etico attraverso un'alta flessibilità organizzativa e gestionale, che vada incontro ai bisogni degli stessi.

B) Rapporti con i fornitori

Le relazioni con i fornitori della Associazione, ivi compresi i rapporti di natura finanziaria e di consulenza, sono sottoposte ai principi contenuti in questo Codice e sono oggetto di costante e attento monitoraggio da parte dell'Associazione medesima.

L'Associazione si avvale di fornitori che operano in conformità della normativa vigente e delle regole previste in questo Codice.

La selezione dei fornitori e la determinazione delle condizioni d'acquisto devono essere basate su una valutazione obiettiva della qualità, del prezzo dei beni e servizi offerti, della capacità di fornire e garantire tempestivamente beni e servizi di livello adeguato alle esigenze dell'Associazione. In nessun caso un fornitore dovrà essere preferito ad altro in ragione di rapporti personali, favoritismi, o

 primia SCUOLA ESTETICA Associazione Scuola Primia	MODELLO DI ORGANIZZAZIONE GESTIONE E CONTROLLO EX D.LGS. 231/01	Edizione 01/16 del 2016	<i>Pagina</i> 7 di 41
---	--	-------------------------------	--------------------------

vantaggi, diversi da quelli dell'esclusivo interesse e beneficio dell'Associazione.


In particolare, i fornitori di macchinari e attrezzature dovranno essere selezionati anche sulla base della rispondenza delle forniture al rispetto delle normative in materia di sicurezza e igiene del lavoro. Le forniture di dispositivi di protezione individuali e comunque dei dispositivi generali di sicurezza e prevenzione saranno conformi agli obblighi in materia di certificazione e idoneità, generale e specifica, in relazione all'uso previsto.

C) Risorse umane

Le risorse umane sono un fattore indispensabile per l'esistenza, lo sviluppo e il successo di un'impresa. Per questo motivo ASSOCIAZIONE SCUOLA PRIMIA tutela e promuove il valore delle risorse umane allo scopo di migliorare e accrescere il patrimonio e la competitività delle competenze possedute da ciascun collaboratore nel contesto organizzativo dell'Associazione.

ASSOCIAZIONE SCUOLA PRIMIA offre pari opportunità a tutti i dipendenti sulla base delle loro qualifiche professionali e delle capacità individuali di ciascuno, senza alcuna discriminazione di religione, razza, credo politico o sindacale o di sesso.

Pertanto l'Associazione, per il tramite delle Funzioni competenti, seleziona, assume, retribuisce e organizza i dipendenti in conformità a criteri di merito e di competenza, nel rispetto della vigente

	MODELLO DI ORGANIZZAZIONE GESTIONE E CONTROLLO EX D.LGS. 231/01	Edizione 01/16 del 2016	<i>Pagina</i> 8 di 41
---	--	-------------------------------	--------------------------

contrattazione collettiva, e del sistema premiante adottato e improntato a criteri di obiettività e ragionevolezza.


L'ambiente di lavoro, oltre che adeguato dal punto di vista della sicurezza e della salute personale dei dipendenti, favorisce la collaborazione reciproca e lo spirito di squadra nel rispetto della personalità morale di ciascuno, ed è privo di pregiudizi, intimidazioni, illeciti condizionamenti o indebiti disagi.

ASSOCIAZIONE SCUOLA PRIMIA tutela la sicurezza e la salute nei luoghi di lavoro e ritiene fondamentale, nell'espletamento dell'attività economica, il rispetto dei diritti dei lavoratori. L'Associazione riconosce la centralità delle risorse umane nella convinzione che il principale fattore di successo di ogni impresa sia costituito dal contributo professionale delle persone che vi operano, in un quadro di lealtà e fiducia reciproca.

D) Rapporti con la concorrenza

L'Associazione crede nella libera e leale concorrenza e informa le proprie azioni all'ottenimento di risultati competitivi che premiano la capacità, l'esperienza e l'efficienza.

L'Associazione e i propri collaboratori devono tenere comportamenti corretti negli affari d'interesse dell'Associazione e nei rapporti con la Pubblica Amministrazione.

	MODELLO DI ORGANIZZAZIONE GESTIONE E CONTROLLO EX D.LGS. 231/01	Edizione 01/16 del 2016	<i>Pagina</i> 9 di 41
---	--	-------------------------------	--------------------------

Qualsiasi azione diretta ad alterare le condizioni di corretta competizione è contraria alla politica dell'Associazione ed è vietata a ogni soggetto che per essa agisce.

In nessun caso il perseguimento dell'interesse dell'Associazione può giustificare una condotta dei vertici o dei collaboratori dell'Associazione che non sia rispettosa delle leggi vigenti e conforme alle regole del presente Codice.


In ogni comunicazione con l'esterno le informazioni riguardanti l'Associazione e le sue attività devono essere veritiere, chiare, verificabili.

E) Rapporti con i mezzi d'informazione

Tutti i contatti con gli organi d'informazione devono essere tenuti esclusivamente dalle funzioni dell'ente associativo a essi espressamente preposte o incaricate.

I rapporti con i mass media sono improntati al rispetto del diritto d'informazione.


L'informazione verso i mass media sarà accurata, coordinata e coerente con i principi e le politiche dell'Associazione; deve rispettare le leggi, le regole, le pratiche di condotta professionale; deve essere realizzata con chiarezza e trasparenza. E' assolutamente vietato divulgare notizie false.

 primia SCUOLA ESTETICA Associazione Scuola Primia	MODELLO DI ORGANIZZAZIONE GESTIONE E CONTROLLO EX D.LGS. 231/01	Edizione 01/16 del 2016	<i>Pagina</i> 10 di 41
---	--	-------------------------------	---------------------------

F) Rapporti con la Pubblica Amministrazione

Nel rapporto con la Pubblica Amministrazione, ASSOCIAZIONE SCUOLA PRIMIA presta particolare attenzione a ogni atto, comportamento o accordo, in modo che essi siano improntati alla massima trasparenza, correttezza e legalità. A tal fine ASSOCIAZIONE SCUOLA PRIMIA eviterà di affidare l'intero processo a un'unica persona fisica, sul presupposto che la pluralità di soggetti e funzioni consenta di minimizzare il rischio di rapporti interpersonali non coerenti con la volontà dell'Associazione e dell'Ente. Inoltre, per quanto possibile, nei rapporti di natura ispettiva ed autorizzativa, ASSOCIAZIONE SCUOLA PRIMIA favorirà la pluralità di interlocutori, sempre sul presupposto che ciò consenta di minimizzare il predetto rischio.

Nel corso delle trattative d'affari, richieste o rapporti commerciali con la Pubblica Amministrazione non si terranno, direttamente o indirettamente, comportamenti tali da influenzare in modo non corretto la decisione della controparte. In particolare non è consentito esaminare o proporre opportunità d'impiego e/o commerciali che possano avvantaggiare dipendenti della Pubblica Amministrazione a titolo personale, o sollecitare o ottenere informazioni riservate che possano compromettere l'integrità o la reputazione di entrambe le parti. Durante l'esecuzione dei rapporti di affari si deve rispettare quanto stabilito nel contratto, evitando


 primia SCUOLA ESTETICA Associazione Scuola Primia	MODELLO DI ORGANIZZAZIONE GESTIONE E CONTROLLO EX D.LGS. 231/01	Edizione 01/16 del 2016	<i>Pagina</i> 11 di 41
---	--	-------------------------------	---------------------------

sostituzioni non autorizzate e predisponendo adeguati meccanismi di controllo e di salvaguardia e avvalendosi solo della collaborazione di persone competenti ed adeguate. Qualora l'Associazione utilizzi un consulente per essere rappresentata o ricevere assistenza tecnico-amministrativa nei rapporti verso la Pubblica Amministrazione, nei confronti di tali soggetti e del loro personale si applicano le stesse direttive valide per i dipendenti dell'Associazione. Inoltre, nella scelta di detti consulenti, l'Associazione preferirà criteri di professionalità e correttezza, escludendo chiunque abbia rapporti organici o di dipendenza con la P.A., anche indirettamente per interposta persona o vincoli di stretta parentela.

E' fatto esplicito divieto di destinare erogazioni, contributi, finanziamenti, sgravi ricevuti da organismi pubblici nazionali o comunitari o extracomunitari per scopi diversi da quelli cui sono destinati. L'Associazione non eroga contributi, vantaggi o altre utilità ai partiti politici e alle organizzazioni sindacali dei lavoratori, né a loro rappresentanti o candidati, fermo il rispetto della normativa applicabile.


G) Regali, omaggi e benefici

- Non è consentito offrire denaro o doni a dirigenti, funzionari o dipendenti della Pubblica Amministrazione o a loro parenti, salvo che si tratti di doni o utilità d'uso di modico valore.

 primia SCUOLA ESTETICA Associazione Scuola Primia	MODELLO DI ORGANIZZAZIONE GESTIONE E CONTROLLO EX D.LGS. 231/01	Edizione 01/16 del 2016	<i>Pagina</i> 12 di 41
---	--	-------------------------------	---------------------------

- Si proibisce di offrire o di accettare qualsiasi oggetto, servizio, prestazione o favore di valore per ottenere un trattamento più favorevole in relazione a qualsiasi rapporto intrattenuto con la Pubblica Amministrazione.
- Quando è in corso una qualsiasi trattativa d'affari, richiesta o rapporto con la Pubblica Amministrazione, il personale incaricato non deve cercare di influenzare impropriamente le decisioni della controparte, comprese quelle dei funzionari che trattano o prendono decisioni per conto della Pubblica Amministrazione.

I Destinatari del presente Codice Etico che ricevano regali o benefici non di modico valore, sono tenuti a darne comunicazione all'Organismo di Vigilanza istituito ai sensi del D. Lgs. 231/2001, che valuterà l'appropriatezza e, ove necessario, provvederà a far notificare al mittente la politica della Associazione in materia.

 <p>primia SCUOLA ESTETICA Associazione Scuola Primia</p>	<p>MODELLO DI ORGANIZZAZIONE GESTIONE E CONTROLLO EX D.LGS. 231/01</p>	<p>Edizione 01/16 del 2016</p>	<p><i>Pagina</i> 13 di 41</p>
---	--	--	-----------------------------------


III. SALUTE, SICUREZZA, AMBIENTE

A) Salute e sicurezza

L'Associazione garantisce l'integrità fisica e morale dei propri collaboratori, condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale e ambienti di lavoro sicuri e salubri, nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di prevenzione degli infortuni sul lavoro e protezione dei lavoratori. L'Associazione svolge la propria attività a condizioni tecniche, organizzative ed economiche tali da consentire che siano assicurati un'adeguata prevenzione infortunistica e un ambiente di lavoro salubre e sicuro.

Si impegna a:

- evitare i rischi;
- valutare i rischi che non possono essere evitati;
- combattere i rischi alla fonte;
- adeguare il lavoro all'uomo - in particolare per quanto concerne la concezione dei posti di lavoro e la scelta delle attrezzature e dei metodi di lavoro e di produzione - in particolare per attenuare il lavoro monotono ed il lavoro ripetitivo e per ridurre gli effetti di questi lavori sulla salute;
- tenere conto del grado di evoluzione della tecnica;
- sostituire ciò che è pericoloso con ciò che non è o che lo è meno.

 <p>primia SCUOLA ESTETICA Associazione Scuola Primia</p>	<p>MODELLO DI ORGANIZZAZIONE GESTIONE E CONTROLLO EX D.LGS. 231/01</p>	<p>Edizione 01/16 del 2016</p>	<p><i>Pagina</i> 14 di 41</p>
---	--	--	-----------------------------------


L'Associazione programma la prevenzione, mirando ad un complesso coerente che integri in sé la tecnica, l'organizzazione, le condizioni di lavoro, le relazioni sociali e l'influenza dei fattori dell'ambiente di lavoro, oltre che a dare la priorità alle misure di protezione collettiva rispetto alle misure di protezione individuale.

L'Associazione s'impegna a diffondere e consolidare tra tutti i propri collaboratori una cultura della sicurezza, sviluppando la consapevolezza dei rischi e promuovendo comportamenti responsabili da parte di tutti i collaboratori, anche mediante adeguate istruzioni.

I Destinatari del presente Codice contribuiscono al processo di prevenzione dei rischi e di tutela della salute e della sicurezza nei confronti di se stessi, dei colleghi e dei terzi, fatte salve le responsabilità individuali ai sensi delle disposizioni di legge applicabili in materia.

Essi devono inoltre mantenere un clima di reciproco rispetto della dignità, dell'onore e della reputazione di ciascuno nel rispetto altresì dell'organizzazione esistente all'interno dell'impresa.

Nell'ambito delle attività sussiste il divieto generale di uso di sostanze alcoliche o uso di stupefacenti ed il divieto di fumare nei luoghi di lavoro - in conformità alle norme di legge - e comunque in ogni circostanza in cui il fumo possa determinare pericolo per le strutture ed i beni dell'Associazione o per la salute o l'incolumità dei


 <p>primia SCUOLA ESTETICA Associazione Scuola Primia</p>	<p>MODELLO DI ORGANIZZAZIONE GESTIONE E CONTROLLO EX D.LGS. 231/01</p>	<p>Edizione 01/16 del 2016</p>	<p><i>Pagina</i> 15 di 41</p>
---	--	--	-----------------------------------

collegi e dei terzi. Si precisa che anche nelle aree esterne degli edifici dell'Associazione non è consentito fumare, ad eccezione delle aree esterne identificate ed autorizzate.

B) Tutela dell'ambiente.

L'ambiente è un bene primario della comunità che ASSOCIAZIONE SCUOLA PRIMIA vuole contribuire a salvaguardare. A tal fine, essa programma le proprie attività ricercando un equilibrio tra iniziative economiche ed esigenze ambientali, nel rispetto delle disposizioni di legge e regolamentari applicabili, prestando la massima cooperazione alle autorità pubbliche preposte alla verifica, sorveglianza e tutela dell'Ambiente.

I Destinatari del presente Codice contribuiscono al processo di protezione dell'ambiente. In particolare coloro che sono coinvolti nei processi prestano la massima attenzione ad evitare ogni scarico ed emissione illecita di materiali nocivi e trattano seguendo le specifiche prescrizioni i rifiuti o residui derivanti dall'attività lavorativa e considerati a rischio.

	MODELLO DI ORGANIZZAZIONE GESTIONE E CONTROLLO EX D.LGS. 231/01	Edizione 01/16 del 2016	<i>Pagina</i> 16 di 41
---	--	-------------------------------	---------------------------

IV. TRATTAMENTO DI INFORMAZIONI INTERNE


Il trattamento delle informazioni avviene nel pieno rispetto della riservatezza e della privacy degli interessati.

Nel trattamento delle informazioni vengono assicurati la separazione dei ruoli e delle responsabilità; eventuali soggetti terzi che intervengono nel trattamento delle informazioni sono vincolati a patto di riservatezza.

Ogni informazione e altro materiale ottenuto dai Destinatari del presente Codice Etico riguardo al proprio rapporto di lavoro o professionale è strettamente riservato e rimane di proprietà dell'Associazione.

Tali informazioni possono riguardare attività presenti e future, incluse notizie non ancora diffuse, informazioni ed annunci anche se di prossima divulgazione.

Coloro che, in ragione dell'esercizio di una funzione, di una professione o di un ufficio, abbiano accesso a informazioni privilegiate riguardanti l'Associazione (a titolo esemplificativo informazioni riguardanti cambiamenti di *management*, progetti di acquisizione, fusione, scissione, piani strategici, *budget*, *business plan*), non possono usarle a proprio vantaggio e/o di quello dei familiari, dei conoscenti, e in generale dei terzi, ma esclusivamente per l'esecuzione e nell'ambito del proprio ufficio o professione. Essi dovranno inoltre prestare una particolare attenzione a non divulgare


	MODELLO DI ORGANIZZAZIONE GESTIONE E CONTROLLO EX D.LGS. 231/01	Edizione 01/16 del 2016	Pagina 17 di 41
---	--	-------------------------------	--------------------

informazioni privilegiate e a evitare ogni uso improprio di tali informazioni.

Anche le informazioni e/o qualunque altro genere di notizie, documenti o dati che non siano di pubblico dominio e siano connessi agli atti e alle operazioni proprie di ciascuna mansione o responsabilità, non devono essere divulgate, né usate e tanto meno comunicate a fini diversi senza specifica autorizzazione.

E' in ogni caso raccomandato un auspicabile riserbo in merito alle informazioni concernenti l'Associazione e l'attività lavorativa o professionale.

La divulgazione delle informazioni verso l'esterno deve essere attuata nel rispetto delle leggi, della trasparenza e della veridicità delle stesse. In particolare le informazioni verso la Pubblica Amministrazione finalizzate alla partecipazione a pubbliche gare e/o all'ottenimento di contributi, erogazioni, concessioni, autorizzazioni, iscrizioni, pareri formali, devono essere veritiere, corrette, trasparenti e devono essere prodotte e divulgate secondo le procedure organizzative adottate e i relativi flussi autorizzativi.

 <p>primia SCUOLA ESTETICA Associazione Scuola Primia</p>	<p>MODELLO DI ORGANIZZAZIONE GESTIONE E CONTROLLO EX D.LGS. 231/01</p>	<p>Edizione 01/16 del 2016</p>	<p><i>Pagina</i> 18 di 41</p>
--	--	--	-----------------------------------


V. USO DELLE RISORSE INFORMATICHE

Le risorse informatiche e telematiche sono uno strumento fondamentale per l'esercizio corretto e competitivo dell'impresa, assicurando la rapidità, l'ampiezza e la correttezza dei flussi d'informazioni necessari all'efficiente gestione e al controllo delle attività.

Tutte le informazioni che risiedono nei sistemi informatici e telematici, posta elettronica inclusa, sono di proprietà di ASSOCIAZIONE SCUOLA PRIMIA e vanno usati esclusivamente per lo svolgimento di attività dell'associazione, con le regole e nei limiti indicati dall'Associazione.

Anche per garantire il rispetto delle normative in materia di *privacy* individuale, si persegue un utilizzo degli strumenti informatici e telematici corretto e limitato, evitandosi ogni uso che abbia per finalità la raccolta, l'archiviazione e la diffusione di dati e di informazioni a fini diversi dall'attività dell'Associazione; l'utilizzo degli strumenti informatici e telematici è soggetto a monitoraggi e verifiche da parte dell'Associazione.


L'Associazione a tal proposito si è dotata anche del documento programmatico sulla sicurezza ex d. lgs. 196/2003.

 <p>primia SCUOLA ESTETICA Associazione Scuola Primia</p>	<p>MODELLO DI ORGANIZZAZIONE GESTIONE E CONTROLLO EX D.LGS. 231/01</p>	<p>Edizione 01/16 del 2016</p>	<p><i>Pagina</i> 19 di 41</p>
---	--	--	-----------------------------------

VI. LIBRI CONTABILI E REGISTRI SOCIETARI


L'Associazione registra in modo accurato e completo tutte le attività e operazioni, onde attuare la massima trasparenza contabile nei confronti dei soci e degli enti esterni preposti ed evitare che compaiano poste false, fuorvianti o ingannevoli. L'attività amministrativa e contabile è attuata con l'utilizzo di aggiornati strumenti e procedure informatiche che ne ottimizzano l'efficienza, correttezza, completezza, corrispondenza ai principi contabili e favoriscono i necessari controlli e verifiche sulla legittimità, coerenza e congruità del processo di decisione, autorizzazione, svolgimento delle azioni e operazioni dell'Associazione.

L'Associazione ritiene che la correttezza e la trasparenza dei bilanci siano valori importanti; ASSOCIAZIONE SCUOLA PRIMIA presta a tutti i livelli la massima collaborazione, fornendo informazioni corrette e veritiere in merito alle attività, beni ed operazioni, nonché in merito ad ogni ragionevole richiesta ricevuta dagli organi competenti. L'Associazione ha nominato anche il revisore unico.

 primia SCUOLA ESTETICA Associazione Scuola Primia	MODELLO DI ORGANIZZAZIONE GESTIONE E CONTROLLO EX D.LGS. 231/01	Edizione 01/16 del 2016	<i>Pagina</i> 20 di 41
---	--	-------------------------------	---------------------------

VII. CONDOTTA SOCIETARIA

ASSOCIAZIONE SCUOLA PRIMIA ritiene che debba essere sempre perseguita una condotta societaria nel rispetto formale e sostanziale delle normative di legge, proteggendo la libera determinazione dell'assemblea dei soci, mantenendo una condotta trasparente e affidabile, anche nei confronti dei creditori, perseguendo l'integrità del capitale sociale e delle riserve non distribuibili e collaborando con le autorità preposte.


 primia SCUOLA ESTETICA Associazione Scuola Primia	MODELLO DI ORGANIZZAZIONE GESTIONE E CONTROLLO EX D.LGS. 231/01	Edizione 01/16 del 2016	<i>Pagina</i> 21 di 41
---	--	-------------------------------	---------------------------

VIII. CONFLITTI DI INTERESSE

I Destinatari del Codice Etico devono evitare tutte le situazioni e attività in cui si possa manifestare anche un solo potenziale conflitto d'interessi tra le attività economiche personali e le mansioni che ricoprono all'interno della struttura di appartenenza.

Deve comunque essere data comunicazione all'Organismo di Vigilanza, anche tramite email all'indirizzo odvassociazione@scuolaprimia.it, delle situazioni nelle quali si ritiene che possa sussistere, anche in via ipotetica, un conflitto d'interessi.

Non è consentito inoltre perseguire interessi propri a danno degli interessi sociali, né fare un uso personale non autorizzato di beni dell'Associazione; non è consentito detenere interessi direttamente o indirettamente in associazioni o società concorrenti, clienti, fornitrici o addette alla certificazione dei conti, salvo comunicazione preventiva all'Organismo di Vigilanza ed espressa autorizzazione da parte dell'Organo Amministrativo.

 <p>primia SCUOLA ESTETICA Associazione Scuola Primia</p>	<p>MODELLO DI ORGANIZZAZIONE GESTIONE E CONTROLLO EX D.LGS. 231/01</p>	<p>Edizione 01/16 del 2016</p>	<p><i>Pagina</i> 22 di 41</p>
--	--	--	-----------------------------------

IX. ATTUAZIONE E CONTROLLO


Nel rispetto della normativa vigente e dal punto di vista della pianificazione e della gestione delle attività associative tese all'efficienza, alla correttezza, alla trasparenza e alla qualità, l'associazione adotta misure organizzative e di gestione idonee a prevenire comportamenti illeciti o comunque contrari alle regole di questo Codice da parte di qualunque soggetto che agisca per l'associazione.

In ragione dell'articolazione delle attività e della complessità organizzativa l'Associazione adotta un sistema di deleghe di poteri e funzioni, prevedendo in termini espliciti e specifici l'attribuzione degli incarichi a persone dotate di idonea capacità e competenza.

In relazione all'estensione dei poteri delegati, l'Associazione adotta ed attua modelli di organizzazione e gestione che prevedono misure idonee a garantire lo svolgimento delle attività nel rispetto della legge e delle regole di comportamento di questo codice, ed a scoprire ed eliminare tempestivamente le situazioni di rischio.


L'applicazione del Codice Etico è demandata al vertice amministrativo dell'Associazione che si avvale dell'Organismo di Vigilanza costituito ad *hoc* ai sensi del D. Lgs. 231/2001 e nominato dal vertice amministrativo.

All'Organismo di Vigilanza, ai sensi del D. Lgs. 231/2001, sono affidati i compiti di:

	MODELLO DI ORGANIZZAZIONE GESTIONE E CONTROLLO EX D.LGS. 231/01	Edizione 01/16 del 2016	<i>Pagina</i> 23 di 41
---	--	-------------------------------	---------------------------

- a) vigilare sull'osservanza del Codice Etico e sulla diffusione del medesimo presso tutti i Destinatari;
- b) verificare ogni notizia di violazione del Codice Etico ed informare gli organi e le funzioni associative competenti dei risultati delle verifiche, per l'adozione degli eventuali provvedimenti sanzionatori;
- c) proporre modifiche al contenuto del Codice Etico per adeguarlo al mutevole contesto in cui l'associazione si trova ad operare ed alle esigenze derivanti dall'evoluzione dell'Associazione stessa.


Al presente Codice Etico viene data la massima diffusione nei confronti di tutti i Destinatari, anche mediante inserimento nel sistema intranet dell'ente.

 <p>primia SCUOLA ESTETICA Associazione Scuola Primia</p>	<p>MODELLO DI ORGANIZZAZIONE GESTIONE E CONTROLLO EX D.LGS. 231/01</p>	<p>Edizione 01/16 del 2016</p>	<p><i>Pagina</i> 24 di 41</p>
---	--	--	-----------------------------------

X. DENUNCIA DI VIOLAZIONI DI NORME DELL'ASSOCIAZIONE E DI COMPORTAMENTI NON ETICI


I casi di violazione del presente Codice Etico potranno essere segnalati in forma riservata direttamente all'Organismo di Vigilanza di cui al D. Lgs. 231/2001.

Le procedure di segnalazione e di verifica delle violazioni, anche nell'interesse della verità, sono improntate a criteri di riservatezza e tutela della confidenzialità, al fine di prevenire ritorsioni di qualsivoglia genere nei confronti dell'autore della segnalazione ma anche al fine di garantire l'accertamento dell'effettiva realtà dei fatti.

 <p>primia SCUOLA ESTETICA Associazione Scuola Primia</p>	<p>MODELLO DI ORGANIZZAZIONE GESTIONE E CONTROLLO EX D.LGS. 231/01</p>	<p>Edizione 01/16 del 2016</p>	<p><i>Pagina</i> 25 di 41</p>
---	--	--	-----------------------------------

XI. SANZIONI


La violazione delle disposizioni del presente Codice Etico costituirà illecito disciplinare o inadempimento alle obbligazioni contrattuali del rapporto di lavoro dipendente o funzionale o di collaborazione professionale, con ogni conseguente effetto di legge e di contratto, anche ai sensi degli artt. 2104 e 2105 c.c.. e darà, inoltre, diritto all'Associazione di applicare le sanzioni previste dal C.C.N.L. del settore e dal Codice Disciplinare già adottato da ASSOCIAZIONE SCUOLA PRIMIA e portato a conoscenza di tutti i dipendenti secondo le modalità ivi previste.

 primia <small>SCUOLA ESTETICA</small> Associazione Scuola Primia	MODELLO DI ORGANIZZAZIONE GESTIONE E CONTROLLO EX D.LGS. 231/01	Edizione 01/16 del 2016	<i>Pagina</i> 26 di 41
--	--	-------------------------------	---------------------------

XII. DISPOSIZIONI FINALI

Il presente Codice Etico ha effetto immediato dalla data odierna e sino a revisione. Al rispetto del presente codice sono tenuti gli organi sociali, il management, e i prestatori di lavoro di ASSOCIAZIONE SCUOLA PRIMIA e tutti i collaboratori esterni, quali consulenti, agenti fornitori, ecc..


L'Associazione s'impegna allo sviluppo di apposite procedure, regolamenti o istruzioni volte ad assicurare che i valori qui affermati siano rispecchiati nei comportamenti concreti di ciascuno dei portatori di interessi coinvolti in Associazione prevedendo, se del caso, appositi sistemi sanzionatori delle eventuali violazioni.

 <p>primia SCUOLA ESTETICA Associazione Scuola Primia</p>	<p>MODELLO DI ORGANIZZAZIONE GESTIONE E CONTROLLO EX D.LGS. 231/01</p>	<p>Edizione 01/16 del 2016</p>	<p><i>Pagina</i> 27 di 41</p>
--	--	--	-----------------------------------

ALLEGATO AL CODICE ETICO-CARTA DEI SERVIZI


PREMESSA

La Formazione professionale è un servizio di pubblica utilità ed è uno strumento della politica attiva del lavoro; essa ha come scopo principale contribuire alla crescita professionale dei cittadini attraverso l'acquisizione di una cultura professionale e di rendere effettivo l'esercizio del diritto al lavoro, favorendo l'occupazione, la produzione e l'evoluzione dell'organizzazione del lavoro, in armonia con il progresso scientifico e tecnologico, nel quadro degli obiettivi della programmazione economica e dei piani regionali di sviluppo. A tal fine la Formazione Professionale garantisce un sistema di formazione iniziale, superiore, continua e permanente, atto ad assicurare le conoscenze teoriche e pratiche relative nei vari ruoli professionali in ogni settore produttivo, subordinato, autonomo, associato, libero. L'attività di Formazione Professionale è rivolta all'orientamento, alla qualificazione, alla specializzazione, all'aggiornamento, al perfezionamento, alla riqualificazione dei lavoratori e ad ogni altra iniziativa finalizzata a soddisfare particolari esigenze formative rientranti nelle finalità delle Regioni.

 <p>primia SCUOLA ESTETICA Associazione Scuola Primia</p>	<p>MODELLO DI ORGANIZZAZIONE GESTIONE E CONTROLLO EX D.LGS. 231/01</p>	<p>Edizione 01/16 del 2016</p>	<p><i>Pagina</i> 28 di 41</p>
--	--	--	-----------------------------------


La **Carta dei Servizi** è il documento che formalizza gli impegni assunti dalla SCUOLA PRIMIA rispetto ai propri utenti riguardo livello di qualità dei servizi erogati, fermo restando che il rapporto con gli utenti è disciplinato dai singoli contratti. I principi fondamentali ai quali si ispira la SCUOLA PRIMIA sono:

- **Uguaglianza:** nell'erogazione del Servizio la SCUOLA PRIMIA garantisce la piena eguaglianza dei diritti degli utenti. A tutti gli utenti è assicurato un comportamento obiettivo ed equo da parte di tutto il personale coinvolto nel processo dell'erogazione di servizio richiesto.
- **Imparzialità e regolarità:** i soggetti erogatori del servizio formativo che lavorano all'interno o all'esterno della struttura agiscono secondo criteri di obiettività ed equità. La SCUOLA PRIMIA garantisce un servizio il più possibile continuo e regolare, avendo cura di informare tempestivamente gli utenti delle eventuali problematiche dovute a cause di forza maggiore.
- **Accoglienza e integrazione:** la SCUOLA PRIMIA si impegna, con opportuni ed adeguati atteggiamenti ed azioni di tutti gli operatori del servizio, a favorire l'accoglienza degli utenti, l'inserimento e l'integrazione di questi ultimi, con particolare riguardo alla fase di orientamento formativo ed all'accesso ai corsi e alle situazioni di rilevante necessità.

 <p>primia SCUOLA ESTETICA Associazione Scuola Primia</p>	MODELLO DI ORGANIZZAZIONE GESTIONE E CONTROLLO EX D.LGS. 231/01	Edizione 01/16 del 2016	<i>Pagina</i> 29 di 41
---	--	-------------------------------	---------------------------

Particolare impegno è prestato per la soluzione dei problemi relativi agli allievi lavoratori, agli stranieri, a quelli in situazione di svantaggio. Nello svolgimento della propria attività, ogni operatore ha pieno rispetto dei diritti e degli interessi del cliente.

- **Partecipazione e trasparenza:** tutto il personale della struttura e gli utenti sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta" e i loro comportamenti devono favorire la realizzazione degli standard generali del servizio. La SCUOLA PRIMIA, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente. Il Cliente ha titolo per richiedere le informazioni che riguardano la sua fornitura, può avanzare proposte o suggerimenti, inoltrare reclami, comunicare la propria soddisfazione.
- **Efficienza ed efficacia:** la SCUOLA PRIMIA persegue l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento del servizio in termini di efficacia e di efficienza, adottando le soluzioni organizzative, procedurali e tecnologiche più funzionali allo scopo.
- **Autonomia d'insegnamento ed aggiornamento del personale:** la programmazione assicura il rispetto dell'autonomia di insegnamento dei docenti e garantisce la

 <p>primia SCUOLA ESTETICA Associazione Scuola Primia</p>	<p>MODELLO DI ORGANIZZAZIONE GESTIONE E CONTROLLO EX D.LGS. 231/01</p>	<p>Edizione 01/16 del 2016</p>	<p><i>Pagina</i> 30 di 41</p>
---	--	--	-----------------------------------


formazione del destinatario, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo alla crescita professionale dei singoli ed al loro inserimento nel Mercato del Lavoro. L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale ed un compito per la SCUOLA PRIMIA, che assicura interventi organici e regolari.

- **Cortesìa:** la SCUOLA PRIMIA si impegna affinché i rapporti con gli Utenti siano improntati alla massima cortesìa.

PRESENTAZIONE DELL'ISTITUTO

La SCUOLA PRIMIA nasce nel 1965 dalla trasformazione di una realtà artigiana, legata all'insegnamento di un lavoro in "bottega", in una vera e propria struttura formativa. La scuola si caratterizza in modo autonomo sul piano operativo con una struttura imperniata su una equìpe centrale di professionisti e una rete di esperti dei vari settori di intervento.

Nel 2003 ha ricevuto l'accreditamento dalla Regione Veneto come Istituto di Formazione, Orientamento e accompagnamento alla professione di estetista. Nel 2008 a seguito dei cambiamenti normativi, la gestione delle attività formative è stata divisa tra l'Istituto e Scuola di Estetica Primia srl che si occupa di formazione superiore e formazione continua e l'Associazione Scuola Primia che si occupa di orientamento e obbligo formativo. L'esperienza nel mondo dell'estetica e del benessere fanno dei corsi della SCUOLA

	MODELLO DI ORGANIZZAZIONE GESTIONE E CONTROLLO EX D.LGS. 231/01	Edizione 01/16 del 2016	<i>Pagina</i> 31 di 41
---	--	-------------------------------	---------------------------


PRIMIA un punto di eccellenza nell'ambito di una formazione professionale completa, strutturata per rispondere alle esigenze delle sue allieve, sia in obbligo formativo sia estetiste con esperienza che desiderano incrementare o aggiornare la propria professionalità.

Grazie a un corpo docenti esperto e selezionato, laboratori e stage qualificati, SCUOLA PRIMIA garantisce alle sue allieve una preparazione di livello superiore: oltre a laboratori pratici con macchinari e tecnologie all'avanguardia, i corsi di SCUOLA PRIMIA comprendono anche una preparazione teorico-scientifica accurata e necessaria per chi voglia portare avanti una professione fatta non solo di abilità e applicazione pratica ma anche di etica e competenze sicure.

I percorsi offerti da ASSOCIAZIONE SCUOLA PRIMIA comprendono:

- corsi triennale per allievi in obbligo formativo finalizzato all'ottenimento della qualifica di estetista e all'assolvimento del diritto-dovere all'istruzione e formazione
- corsi triennale per allievi in obbligo formativo finalizzato all'ottenimento della qualifica di estetista e all'assolvimento del diritto-dovere all'istruzione e formazione in formazione duale

Scuola Prima è la scelta giusta per chi ricerca una formazione professionale finalizzata al mondo del lavoro attraverso una formazione sicura, qualificata e certificata.

 <p>primia SCUOLA ESTETICA Associazione Scuola Primia</p>	MODELLO DI ORGANIZZAZIONE GESTIONE E CONTROLLO EX D.LGS. 231/01	Edizione 01/16 del 2016	<i>Pagina</i> 32 di 41
---	--	-------------------------------	---------------------------


Grazie ai numerosi e continui contatti tra SCUOLA PRIMIA e le aziende del territorio e le Associazioni di Categoria, le allieve potranno trovare diverse opportunità sia di lavoro che di stage.

COSA RITENIAMO IMPORTANTE

1. il rispetto delle regole di convivenza civile e della libertà di ognuno;
2. la crescita della personalità, la valorizzazione delle attitudini, lo sviluppo delle competenze;
3. l'integrazione in una dimensione europea con l'assunzione di comportamenti rispettosi dei diritti e dei doveri di cittadino;
4. l'assunzione di responsabilità verso il lavoro, la professione e l'ambiente.

STRUMENTI DI INCREMENTO DELL'EFFICACIA DEGLI INTERVENTI IN AMBITO DIDATTICO

1. Attività curricolari mirate alla formazione della persona, al recupero delle conoscenze e al potenziamento delle abilità cognitive, sociali, lavorative, mediante interventi specifici di integrazione e di sostegno per gli allievi diversamente abili;
2. formazione integrata con Enti Locali, altri Istituti anche mediante uscite didattiche, visite guidate e viaggi di istruzione;
3. adesione a progetti che abbiano lo scopo di rispondere maggiormente alle richieste di mercato;

 primia SCUOLA ESTETICA Associazione Scuola Primia	MODELLO DI ORGANIZZAZIONE GESTIONE E CONTROLLO EX D.LGS. 231/01	Edizione 01/16 del 2016	<i>Pagina</i> 33 di 41
---	--	-------------------------------	---------------------------

4. sviluppo dell'educazione ambientale, dell'educazione alla salute;
5. Iniziative formative volte a contrastare la dispersione scolastica.


RAPPORTI SCUOLA - FAMIGLIA

Ogni docente dedica all'incirca un'ora settimanale ai colloqui con i genitori. Tale ora è fissata tramite appuntamento su richiesta del genitore o per casi particolari su richiesta degli insegnanti o della Direzione.

Ogni studente è munito di un libretto personale. Su tale libretto vengono annotate tutte le comunicazioni tra la Scuola e la famiglia, le note inerenti la condotta e le valutazioni del profitto, così da consentire ai genitori, oltre che al ragazzo stesso, di avere sempre aggiornato il quadro delle competenze acquisite via via dal figlio e quindi riconoscere e valorizzare il percorso di crescita compiuto grazie all'intervento professionale dei docenti frequentando la Scuola.

LA COMUNICAZIONE E L'APPRENDIMENTO

Vogliamo premettere a questa sezione, alcune osservazioni fondamentali sul rapporto tra apprendimento ed emozioni, elemento chiave del rapporto comunicativo tra studente e docente. L'apprendimento è un processo comunicativo dinamico complesso; in esso è fondamentale considerare, accanto ai messaggi scambiati, i


 <p>primia SCUOLA ESTETICA Associazione Scuola Primia</p>	<p>MODELLO DI ORGANIZZAZIONE GESTIONE E CONTROLLO EX D.LGS. 231/01</p>	<p>Edizione 01/16 del 2016</p>	<p><i>Pagina</i> 34 di 41</p>
---	--	--	-----------------------------------

contesti di questi messaggi ed il rapporto tra le persone che dialogano. L'attenzione ad una comunicazione puntuale, corretta, esaustiva, pertinente rappresenta l'obiettivo comune di quanti operano nel Centro, che condividono la convinzione che questo aspetto sia un presupposto fondamentale dal punto di vista educativo.

INTEGRAZIONE DEGLI ALLIEVI STRANIERI - ACCOGLIENZA

La presenza di allievi stranieri ha indotto il Centro ad attivarsi per agevolare l'integrazione di tali studenti sia a livello umano che didattico. L'accoglienza prevede:

- un momento iniziale più formale costituito dall'espletamento della pratica di iscrizione, che prevede un colloquio informativo-orientativo con il Dirigente Scolastico o con un referente del progetto accoglienza studenti stranieri, volto ad acquisire elementi sulla scolarità pregressa, sul paese d'origine, sul livello di conoscenza della lingua italiana, ecc... ai fini dell'inserimento successivo nella classe più idonea;
- l'altro, più didattico e formativo, proprio del Consiglio di Classe, che, inserendosi in itinere nel più ampio progetto accoglienza del Centro, mirerà a mettere l'alunno nelle condizioni più favorevoli per un proficuo inserimento/ integrazione, mediante attività di

 <p>primia SCUOLA ESTETICA Associazione Scuola Primia</p>	<p>MODELLO DI ORGANIZZAZIONE GESTIONE E CONTROLLO EX D.LGS. 231/01</p>	<p>Edizione 01/16 del 2016</p>	<p><i>Pagina</i> 35 di 41</p>
---	--	--	-----------------------------------

formazione complementare ed integrativa, anche in collaborazione con i servizi operanti nel territorio.

Inserimento

Fermo restando il principio su richiamato, sancito dalla normativa vigente dell'inserimento nella classe corrispondente all'età anagrafica, il Dirigente Scolastico avvalendosi della specifica Commissione per la valutazione dei crediti formativi per l'inserimento nella formazione professionale, valutati i documenti e sulla base del colloquio con la famiglia e con lo studente, lo inserisce nella classe potenzialmente più idonea e quindi più favorevole per il successo formativo.


Integrazione

Atteso che non si può parlare di integrazione se non ci sono le condizioni minimali per poterla raggiungere, si ritiene che la priorità vada data all'acquisizione delle competenze linguistiche affinché si instauri un effettivo processo di comunicazione e di apprendimento.

LA POLITICA PER LA QUALITA'

La Direzione vuole dare un segnale forte ai dipendenti, ai collaboratori ed ai propri clienti per ciò che concerne l'importanza della Qualità delle prestazioni della SCUOLA PRIMIA .


Questa qualità è intesa e finalizzata soprattutto al raggiungimento dello scopo ultimo che interessa i nostri allievi: una preparazione adeguata per affrontare il mondo del lavoro.

	MODELLO DI ORGANIZZAZIONE GESTIONE E CONTROLLO EX D.LGS. 231/01	Edizione 01/16 del 2016	<i>Pagina</i> 36 di 41
---	--	-------------------------------	---------------------------

I principi fondamentali della Politica per la qualità

La Direzione è convinta che il successo della SCUOLA PRIMIA nel medio e lungo periodo derivi da una serie di fattori, tra i quali i più importanti sono:


- consapevolezza dell'importanza del ruolo che la scuola ha nell'avvio alla professione degli allievi;
- etica e moralità del lavoro;
- fermo rifiuto del concetto formazione professionale = formazione di serie B; le nostre proposte formative si pongono, per la qualità dei contenuti, come percorsi complementari al sistema di istruzione e formazione;
- ragionare per obiettivi;
- rispetto di tutte le normative vigenti;
- rispetto di quanto concordato e promesso ai clienti;
- capacità di comprendere e tradurre in obiettivi le esigenze implicite ed esplicite degli allievi;
- attenzione e sensibilità nei confronti delle aspettative dei dipendenti e collaboratori, in modo da instaurare con essi rapporti basati su obiettivi comuni, compresi e condivisi.
- tendenza costante verso il miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dei processi, sia di erogazione dei servizi formativi che gestionali.

 <p>primia SCUOLA ESTETICA Associazione Scuola Primia</p>	MODELLO DI ORGANIZZAZIONE GESTIONE E CONTROLLO EX D.LGS. 231/01	Edizione 01/16 del 2016	<i>Pagina</i> 37 di 41
---	--	-------------------------------	---------------------------

Obiettivi della Politica per la qualità

La Direzione stabilisce i seguenti obiettivi che devono essere perseguiti da tutta l'organizzazione attraverso il proprio sistema di gestione:

- identificare le esigenze e le aspettative dei clienti, convertirle in requisiti ed ottemperare gli stessi garantendo un elevato livello di qualità della formazione
- mantenere attivo un sistema di monitoraggio continuo dei finanziamenti disponibili per poter realizzare i progetti formativi
- attivare strumenti di comunicazione nei confronti di Enti, imprese e soggetti esterni all'organizzazione per assicurare ai clienti le risorse necessarie per un qualificato e qualificante servizio formativo
- attivare strumenti di comunicazione all'interno dell'organizzazione e nei confronti di collaboratori esterni per garantire che le esigenze dei clienti siano note e comprese da tutti coloro che contribuiscono alla realizzazione dei servizi formativi
- attivare un adeguato sistema di autocontrollo che permetta di misurare le attività, prevenire o comunque gestire eventuali problemi e fornire alla Direzione idonei elementi per eseguire i riesami
- perseguire il miglioramento continuo dei servizi forniti e dell'efficacia operativa della struttura: continuo aggiornamento

 <p>primia SCUOLA ESTETICA Associazione Scuola Primia</p>	<p>MODELLO DI ORGANIZZAZIONE GESTIONE E CONTROLLO EX D.LGS. 231/01</p>	<p>Edizione 01/16 del 2016</p>	<p><i>Pagina</i> 38 di 41</p>
---	--	--	-----------------------------------


delle tecniche e metodologie; costante adeguamento delle infrastrutture e delle apparecchiature

- ridurre costantemente le non conformità rilevate nei controlli durante e dopo l'erogazione dei servizi
- ridurre costantemente i reclami dei clienti
- migliorare costantemente il tasso di occupazione dei partecipanti ai corsi.
- Mantenere la posizione leader nel settore raggiunta negli anni;
- Continuare nel trend di crescita aziendale

Disposizioni della Politica per la qualità

A tale scopo la Direzione dispone di adeguare il Sistema di Gestione per la Qualità e delega:

- al Responsabile Qualità, la responsabilità e l'autorità di redigere la documentazione prescrittiva del Sistema Qualità e, dopo la necessaria approvazione, di diffonderla a tutti i livelli per una corretta applicazione; di eseguire le verifiche ispettive interne; di relazionare annualmente alla Direzione Generale sull'andamento del Sistema Qualità; di verificare la corretta attuazione di tutti gli strumenti del sistema di autocontrollo incluse le proposte per il miglioramento;
- ai Responsabili di funzione, la responsabilità e l'autorità dell'applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità, per

 <p>primia SCUOLA ESTETICA Associazione Scuola Primia</p>	<p>MODELLO DI ORGANIZZAZIONE GESTIONE E CONTROLLO EX D.LGS. 231/01</p>	<p>Edizione 01/16 del 2016</p>	<p><i>Pagina</i> 39 di 41</p>
---	--	--	-----------------------------------

quanto di propria pertinenza, e il compito di formalizzare le proposte per il miglioramento.

I SERVIZI OFFERTI


I servizi offerti dalla SCUOLA PRIMIA sono disponibili e consultabili nel **P.O.F. (Piano dell'offerta formativa)**, parte integrante della **Carta dei servizi**.

RAPPORTI CON IL CLIENTE

A garanzia di qualità e trasparenza nei servizi formativi offerti, la SCUOLA PRIMIA si impegna nei confronti dei propri utenti a rispettare tutte le indicazioni descritte nella presente **Carta dei Servizi** attraverso un'alta flessibilità organizzativa e gestionale, che vada incontro ai bisogni degli stessi. A tal fine ha predisposto i seguenti strumenti:

Verifica della soddisfazione del cliente

Allo scopo di raccogliere elementi utili alla valutazione del servizio, vengono effettuate rilevazioni mediante questionari appositamente predisposti. I questionari vertono su aspetti organizzativi, didattici e relazionali e prevedono una graduazione delle valutazioni e la possibilità di formulare proposte. I risultati dell'attività di verifica della soddisfazione del cliente vengono analizzati per individuare le criticità e modalità di miglioramento.

 primia SCUOLA ESTETICA Associazione Scuola Primia	MODELLO DI ORGANIZZAZIONE GESTIONE E CONTROLLO EX D.LGS. 231/01	Edizione 01/16 del 2016	<i>Pagina</i> 40 di 41
---	--	-------------------------------	---------------------------

Reclami

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax, e mail e corredati con le generalità del reclamante. I reclami anonimi non sono presi in considerazione. Il Responsabile, dopo aver eseguito ogni possibile indagine in merito, risponde sempre in maniera adeguata, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo, quando questi risulti fondato. Il modulo per i reclami del cliente è reperibile presso la Segreteria.

La tutela


Qualsiasi violazione ai principi e agli standard fissati dalla presente **Carta dei servizi** può essere segnalata in Segreteria o allo staff didattico.

Validità della Carta Dei Servizi

La presente **Carta dei servizi** è soggetta al riesame almeno annuale da parte della Direzione Generale.

La **Carta dei servizi** può essere ritirata in Segreteria o consultata nella bacheca della Scuola.

Il Consiglio direttivo di ASSOCIAZIONE SCUOLA PRIMIA

	MODELLO DI ORGANIZZAZIONE GESTIONE E CONTROLLO EX D.LGS. 231/01	Edizione 01/16 del 2016	<i>Pagina</i> 41 di 41
---	--	-------------------------------	---------------------------