

**IN-SERVICE s.c.**  
Via R. Livatino, 1/E - 42040 Campogine (RE)  
Cod. Fisc. e Partita IVA 01276450333  
Sito Web: [www.inservicesc.it](http://www.inservicesc.it)  
Mail: [info@inservicesc.it](mailto:info@inservicesc.it)  
Tel. 0522 906136 - Fax 0522 906174

---

# **LINEE-GUIDA PER LA FORMAZIONE DEI LAVORATORI.**

---

**IN-SERVICE s.c.**  
Via R. Livatino, 1/E - 42040 Campegine (RE)  
Cod. Fisc. e Partita IVA 01276450333  
Sito Web: [www.inservicesc.it](http://www.inservicesc.it)  
Mail: [info@inservicesc.it](mailto:info@inservicesc.it)  
Tel. 0522 906136 - Fax 0522 906174

## **LINEE-GUIDA PER LA FORMAZIONE DEI LAVORATORI.**

### **ARGOMENTI TRATTATI:**

- **D. LGS. 81/08 LA SICUREZZA E LA SALUTE DEI LAVORATORI SUL LUOGO DI LAVORO;**
- **D. LGS. 196/03- CODICE DELLA PRIVACY;**
- **ELENCO FUNZIONI E CENNI COMPORTAMENTALI**

LA SICUREZZA E LA SALUTE  
DEI LAVORATORI SUL LUOGO  
DI LAVORO

## **PREMESSA**

Il quadro normativo italiano tutela la sicurezza e la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività, da esercitarsi anche nell'attività lavorativa.™

In quest'ultimo campo, la legislazione attualmente in vigore (decreto legislativo n.81/08 e successive modificazioni ed integrazioni) non attribuisce esclusivamente al datore di lavoro la mansione di tutela della salute e della sicurezza dei dipendenti ma, in tale attività, sono direttamente ed attivamente coinvolti anche i lavoratori.

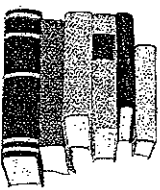
Con il D.Lgs. n.81/08 si è infatti passati da una impostazione tecnologica di prevenzione passiva ad un sistema di sicurezza globale, coinvolgendo una pluralità di soggetti (alcuni tradizionalmente investiti di obblighi in materia, altri di nuova creazione) che devono collaborare per il raggiungimento del massimo grado di sicurezza possibile.

## **SOMMARIO**

PREMESSA	7
QUADRO NORMATIVO E PRINCIPI LEGISLATIVI FONDAMENTALI	8
PRINCIPALI FIGURE	9
OBBLIGHI DEI LAVORATORI	13
I PRINCIPALI RISCHI PER TUTTO IL PERSONALE	17
SEGNALETICA DI SICUREZZA	35
NORME COMPORTAMENTALI IN CASO DI INFORTUNIO SUL LAVORO	37

## QUADRO NORMATIVO E PRINCIPI LEGISLATIVI FONDAMENTALI

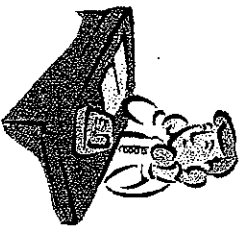
In Italia, la gestione del sistema di sicurezza nell'ambito degli ambienti di lavoro, sostanzialmente, è regolata dalle seguenti Leggi.



⇒ Decreto Legislativo 19/IX/1994 n. 265 (S.O. G.U. n. 265 del 12/XI/1994) "Miglioramento della sicurezza e della salute dei lavoratori sul luogo di lavoro" e S.U.C.C.

⇒ Decreto Legislativo 19/III/1996 n. 242 (S.O. G.U. n. 104 del 6/VI/1996) "Modifiche e integrazioni al D.Lgs. 19/IX/1994 n. 265" e S.U.C.C.

I suddetti decreti richiamano, a loro volta, specifiche normative tecniche; inoltre, individuano diverse tipologie di aziende e indicano, per ciascuna di esse, le scadenze degli adempimenti.



## PRINCIPALI FIGURE

Il D.Lgs. 81/08 individua le seguenti figure (nuove e/o preesistenti) le quali sono correlate fra di loro in base a precisi rapporti, al fine di dar vita al "sistema della sicurezza" in Azienda:

- **LAVORATORE:** persona che presta il proprio lavoro alle dipendenze di un datore di lavoro, con rapporto di lavoro subordinato anche speciale. Sono considerati lavoratori anche i soci lavoratori di cooperative e di società di fatto. Sono esclusi i lavoratori addetti ai servizi domestici e familiari.

- **DATORE DI LAVORO:** soggetto titolare del rapporto di lavoro che ha la responsabilità dell'impresa ovvero dell'unità produttiva. Tra i molteplici obblighi attribuiti al datore di lavoro, di fondamentale importanza è quello della valutazione dei rischi per la sicurezza e la salute dei lavoratori in relazione alla natura dell'attività dell'azienda e conseguente redazione di un documento programmatico-operativo finalizzato alla prevenzione. Il datore di lavoro deve provvedere alla designazione del Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione, degli Addetti allo stesso Servizio e degli Incaricati per la gestione delle emergenze, deve anche nominare, nei casi previsti dalla Legge, il Medico Competente.

- **RAPPRESENTANTE DEI LAVORATORI PER LA SICUREZZA (figura di nuova istituzione):** persona eletta o designata dai lavoratori per rappresentarli in materia di sicurezza e salute sul lavoro. A tale figura sono attribuite una serie di funzioni caratterizzate da un'attività prevalentemente consultiva.



\*

In particolare, il Rappresentante dei lavoratori per la Sicurezza:

- può accedere ai locali dell'Istituto nel rispetto delle esigenze organizzative e produttive e del segreto imprenditoriale, segnalando all'Istituto, con un preavviso di almeno due giorni feriali, le visite che intende effettuare. Durante le visite sarà accompagnato per ragioni organizzative e produttive dal Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione dei rischi dell'Istituto o da persona delegata;
- è consultato preventivamente e temporaneamente in ordine alla valutazione dei rischi, nonché alla individuazione, programmazione, realizzazione e verifica della prevenzione nell'azienda;
- è consultato sulla designazione degli Addetti al Servizio di Prevenzione, all'attività di prevenzione incendi, al pronto soccorso, alla evacuazione dei lavoratori;
- è consultato in merito all'organizzazione della formazione dei lavoratori;
- propone l'elaborazione, l'individuazione e l'attuazione delle misure di prevenzione idonee a tutelare la salute e l'integrità fisica dei lavoratori;
- fa proposte in merito all'attività di prevenzione;
- avverte il responsabile dell'azienda dei rischi individuati nel corso della sua attività.

• **SERVIZIO DI PREVENZIONE E PROTEZIONE DAI RISCHI PROFESSIONALI (nuova istituzione):**

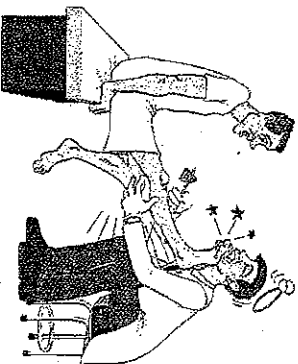
insieme di persone, sistemi e mezzi finalizzati all'attività di prevenzione e protezione dai rischi professionali in azienda. Il servizio è organizzato ed utilizzato dal datore di lavoro costituendo una sorta di osservatorio permanente in materia di sicurezza e salute dei lavoratori. L'attività del Servizio è coordinata da un Responsabile del Servizio coadiuvato dagli Addetti al Servizio. Può essere interno o esterno all'azienda a seconda che sia affidato o meno a lavoratori dipendenti dell'azienda; nei casi in cui la Legge lo consente, il datore di lavoro può svolgere direttamente i compiti assegnati al Servizio.

• **RESPONSABILE DEL SERVIZIO DI PREVENZIONE E PROTEZIONE (figura di nuova istituzione):**

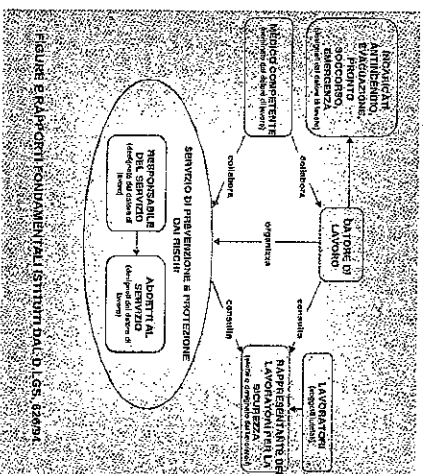
persona designata dal datore di lavoro, in possesso di attitudini e di capacità professionali adeguate, che si occupa di prevenzione e protezione in azienda. Può essere un dipendente oppure persona esterna all'azienda.

• **ADDETTO AL SERVIZIO DI PREVENZIONE E PROTEZIONE (figura di nuova istituzione):**

persona designata dal datore di lavoro per coadiuvare il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione.



- **MEDICO COMPETENTE:** medico (dipendente dell'azienda, di una struttura pubblica o libero professionista) nominato dal datore di lavoro ed in possesso delle specializzazioni e autorizzazioni previste dalla Legge. Il Medico Competente è necessario solamente se in azienda vengono svolte attività lavorative da sottoporre obbligatoriamente a sorveglianza sanitaria, secondo le vigenti disposizioni di legge. Le sue principali mansioni comprendono:
  - collaborare col datore di lavoro e col Servizio di Prevenzione e Protezione alla predisposizione dell'attuazione delle misure per la tutela della salute e della integrità psicofisica dei lavoratori;
  - effettuare accertamenti sanitari preventivi per constatare l'assenza di controindicazioni al lavoro cui i lavoratori sono destinati;
  - effettuare accertamenti sanitari periodici per controllare lo stato di salute dei lavoratori ed esprimere il giudizio di idoneità alla mansione svolta in azienda.
- **INCARICATO PER LA LOTTA ANTINCENDIO, PER IL PRIMO SOCCORSO E PER L'EVACUAZIONE** (figura di nuova istituzione): lavoratore designato dal datore di lavoro per l'attuazione delle misure di prevenzione incendi e lotta antincendio, di evacuazione dei lavoratori in caso di pericolo grave ed immediato, di salvataggio, di pronto soccorso e, comunque, di gestione dell'emergenza. I lavoratori non possono, se non per giustificato motivo, rifiutare la designazione. I lavoratori designati, per svolgere i compiti loro attribuiti, devono ricevere idonea formazione. I rapporti fondamentali intercorrenti tra le diverse figure previste dal D.Lgs. 81/08 sono schematizzati nel seguente quadro:



## OBBLIGHI DEI LAVORATORI

Come innanzi accennato, i lavoratori vengono coinvolti in modo attivo nel sistema di sicurezza dell'azienda e svolgono un ruolo determinante ai fini dell'effettiva riuscita del programma di prevenzione dai rischi, in una logica che affianca i diritti alle responsabilità.

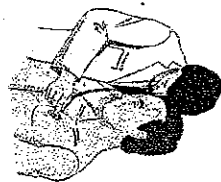
Infatti, poiché intorno ad essi ruota tutta l'organizzazione della sicurezza aziendale, a tutti i lavoratori sono imposti una serie di obblighi.

Un primo obbligo, di carattere generale, prevede che ciascun lavoratore deve prendersi cura della propria sicurezza, della propria salute e di quella delle altre persone presenti sul luogo di lavoro, su cui possono ricadere gli effetti delle sue azioni od omissioni, conformemente alla sua formazione, alle istruzioni ed ai mezzi forniti dal datore di lavoro (art. 5, comma 1).



In particolare poi, ai lavoratori sono imposti i seguenti obblighi specifici (art.5, comma 2):

- Osservare le disposizioni e le istruzioni impartite dal datore di lavoro ai fini della protezione collettiva ed individuale;
- Utilizzare correttamente i macchinari, le apparecchiature, gli utensili, le sostanze e i preparati pericolosi, i mezzi di trasporto e le altre attrezzature di lavoro, nonché i dispositivi di sicurezza;
- Utilizzare sempre in modo appropriato i dispositivi di protezione messi a loro disposizione;
- Segnalare le deficienze dei mezzi e dei dispositivi di protezione, nonché le altre eventuali condizioni di pericolo di cui vengono a conoscenza, adoperandosi direttamente, in caso di urgenza, nell'ambito delle proprie competenze e possibilità, per eliminare o ridurre tali deficienze o pericoli;
- Non rimuovere o modificare senza autorizzazione i dispositivi di sicurezza, di segnalazione o di controllo;
- Non compiere di propria iniziativa operazioni o manovre che non siano di propria competenza ovvero che possano compromettere la sicurezza propria o degli altri lavoratori;
- Sottoporsi ai controlli sanitari previsti nei loro confronti;



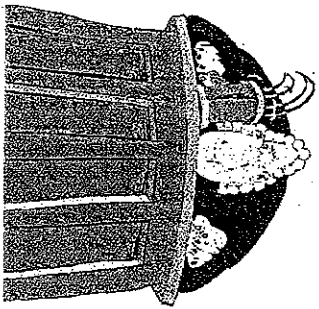
- Contribuire, insieme al datore di lavoro, all'adempimento di tutti gli obblighi imposti dall'autorità competente o comunque necessari per tutelare la sicurezza e la salute dei lavoratori durante il lavoro.

Riguardo l'uso delle attrezzature di lavoro ed l'utilizzo dei dispositivi di protezione individuale (D.P.I.) sono previsti anche i seguenti obblighi specifici a carico dei lavoratori:

- Utilizzare le attrezzature di lavoro ed i D.P.I. messi a disposizione conformemente all'informazione ed alla formazione ricevute;
- Avere cura delle attrezzature di lavoro e dei D.P.I. messi a disposizione e non apportare modifiche di propria iniziativa;
- Segnalare immediatamente al datore di lavoro qualsiasi difetto o inconveniente rilevato nelle attrezzature di lavoro e nei D.P.I. messi a disposizione.



I LAVORATORI CHE NON ADEMPONO A TALI OBBLIGHI:



⇒ **COMPROMETTONO SENSIBILMENTE IL LIVELLO DI SICUREZZA E DI SALUTE DI TUTTI I DIPENDENTI DURANTE IL LAVORO.**

⇒ **SONO PASSIBILI DI SANZIONI ANCHE DI CARATTERE PENALE.**

Per l'inosservanza di tutti gli obblighi specifici sopra riportati, la legge prevede a carico del lavoratore le seguenti sanzioni:

⇒ **ARRESTO FINO AD UN MESE.**

⇒ **SANZIONE PECUNIARIA.**

## PRINCIPALI RISCHI

Il personale dipendente è generalmente costituito da lavoratori con mansioni amministrative (impiegati) e operative (soci o lavoratori dipendenti).

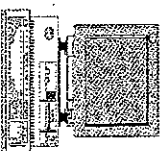
Indistintamente, tutto il personale può essere esposto, nello svolgimento della propria attività lavorativa, ai seguenti principali rischi.

### USO DI ATTREZZATURE MUNITE DI VIDEOTERMINALI

L'utilizzo prolungato di attrezzature munite di videoterminali durante l'attività di lavoro è sempre più frequente (es. portierato, controllo accessi, reception).

Ai sensi del D.Lgs. 19/IX/1994 n. 626 e successive modifiche ed integrazioni (art. 51), si intende per:

- **VIDEOTERMINALE (VDT):** schermo alfanumerico o grafico;



- **OPERATORE ADDETTO AL VIDEOTERMINALE:** chi utilizza attrezzature con VDT in modo sistematico o abituale per venti ore settimanali, dedotte le interruzioni dell'attività come stabilite per legge;



- **POSTO DI LAVORO:** insieme costituito dall'hardware, software, piano di lavoro, sedile e ambiente immediatamente circostante.

Per i lavoratori addetti al videoterminale, così come sopra definiti, la legge prevede le seguenti misure di prevenzione.

\* **SORVEGLIANZA SANITARIA**

I lavoratori devono essere sottoposti a visita medica per accertare l'idoneità allo svolgimento dell'attività lavorativa con videoterminale;

\* **INTERRUZIONE DELL'ATTIVITÀ**

Il lavoratore, qualora svolga la sua attività per almeno quattro ore consecutive al videoterminale, ha diritto ad un cambio di attività lavorativa per 15 minuti ogni due ore di attività continuata con VDT;

\* **ATTREZZATURE**

**SCHEMIO:** orientabile e inclinabile;

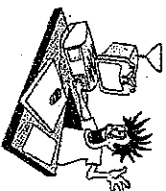
**ZASTERA:** inclinabile e dissociata dallo schermo, superficie opaca;

**SEDILE DI LAVORO:** stabile, con seduta regolabile in altezza, schienale regolabile in altezza e inclinazione, poggiatesta dispo-



## ELETTROCUZIONE

Dall'impiego di energia elettrica possono derivare rischi la cui prevenzione spesso prescinde dalla rispondenza degli impianti e dei singoli componenti alle norme di sicurezza vigenti.



Le principali precauzioni a cui l'operatore deve attenersi per prevenire il rischio di elettrocuzione comprendono:

- Non effettuare mai interventi di riparazione su quadri o apparecchiature elettriche, ma segnalare le anomalie riscontrate;
- Controllare sempre lo stato di spine e prese elettriche e non utilizzarle se ci sono fili scoperti;
- Tenere pulite ed in ordine attrezzature e piani di lavoro;
- Non attaccare ad un'unica presa più apparecchi: il surriscaldamento dei fili elettrici dovuto ad un sovraccarico potrebbe causare un principio di incendio;
- Non utilizzare acqua per spegnere incendi (*anche se di lieve entità*) che interessano apparecchiature e impianti elettrici;
- Osservare scrupolosamente le indicazioni, e soprattutto i divieti, riportati nella segnaletica di sicurezza.

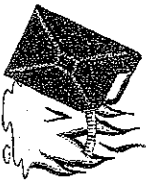
## INCENDIO

I rischi e gli eventuali infortuni connessi all'incendio nei luoghi di lavoro possono essere prevenuti osservando specifiche regole ed istruzioni di sicurezza, nonché evitando comportamenti errati.

Nell'ottica della prevenzione e della gestione dell'emergenza incendio nei luoghi di lavoro, un ruolo determinante rivestono i lavoratori designati per l'attuazione delle misure di prevenzione incendi e lotta antincendio.

### Principali cause di incendio:

**LIQUIDI INFAMMABILI:** (combustibili, solventi, etc.) devono essere contenuti in apposite taniche da sistemare ordinatamente in locali aerati, resistenti al fuoco e lontani da fonti di calore o di scintille, in cui sia tassativamente vietato fumare o usare fiamme libere;



**IMPIANTI ELETTRICI:** devono essere periodicamente controllati da personale specializzato;

**FUMO:** nelle aree ove è consentito fumare, occorre mettere a disposizione portacenere che dovranno essere svuotati regolarmente.

### Precauzioni per prevenire l'incendio

Oltre alle condizioni essenziali per tenere sotto controllo le principali cause di incendio, i lavoratori devono osservare le seguenti misure preventive:

- Rispettare la segnaletica di divieto (di fumare, usare fiamme libere, etc.) negli ambienti in cui è affissa;

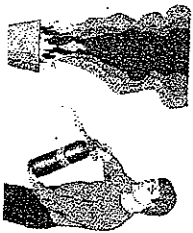


- Mantenere pulito e ordinato l'equipaggiamento (*compresi gli indumenti*) e l'ambiente di lavoro;
- Utilizzare appositi recipienti per l'accumulo di spazzatura;
- Fare attenzione alle macchine che tendono a surriscaldarsi durante il funzionamento e non appoggiare alcun oggetto o contenitore su di esse;
- Verificare sempre che la temperatura di infiammabilità dei solventi o di altri prodotti utilizzati (leggibile sull'etichetta della confezione) sia superiore a quella dell'ambiente di lavoro o delle superfici sulle quali vengono appoggiati (anche temporaneamente);
- Tenere sgombrare le vie di transito e le uscite da materiale ingombrante tanto meno infiammabile;
- Non utilizzare stufe portatili sul luogo di lavoro;
- Non conservare nello stesso ambiente sostanze combustibili o infiammabili insieme a sostanze chimicamente incompatibili (es. acidi) oppure insieme a gas sotto pressione;
- Tenere sotto controllo e manutenzione l'impianto elettrico e quello antincendio.

### Comportamento in caso di incendio

Qualora, nonostante le precauzioni prese, si verificasse un principio di incendio, l'operatore deve attenersi alle seguenti norme:

- Mantenere la calma e dare immediatamente l'allarme;
- Se fosse necessario adoperare l'estintore, seguire attentamente le istruzioni riportate, dirigendo il getto verso la base delle fiamme;



- Non adoperare estintori a schiuma, tanto meno acqua, per spegnere fiamme su quadri o apparecchiature elettriche;
- Avvisare i colleghi preposti a mettere in pratica le prime procedure antincendio, assicurandosi che siano stati avvisati i vigili del fuoco;



- Obbedire a qualsiasi ordine impartito dai vigili del fuoco, circa il comportamento da assumere e le modalità di evacuazione;
- Se l'incendio assume dimensioni rilevanti, evacuare rapidamente l'edificio (*mantenendo la calma*), evitando di ostacolare altre persone in fuga e scegliendo vie di uscita facili da percorrere a piedi (*es. scale; non usare ascensori!*).

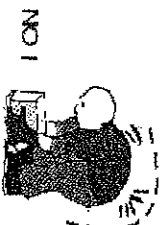
## MOVIMENTAZIONE MANUALE DEI CARICHI

Le attività lavorative che prevedono la movimentazione manuale dei carichi, ovvero le operazioni di trasporto o sostegno di un carico ad opera di uno o più lavoratori (comprese le azioni del sollevare, deporre, spingere, tirare, portare o spostare un carico), comportano il rischio di lesioni dorso-lombari.

In questo tipo di attività, le cause più frequenti di infortuni sono dovute alla scarsa conoscenza delle corrette modalità operative di movimentazione manuale dei carichi.

Quando si solleva un carico:

- Non abusare delle proprie forze e chiedere la collaborazione di altri colleghi se il carico risulta troppo voluminoso o pesante (30 kg);
- Posizionarsi correttamente distribuendo il peso su entrambi i piedi e su punti di appoggio stabili e sicuri;
- Avvicinare il carico al corpo, disporre i piedi uno avanti rispetto all'altro, flettere le ginocchia (non la schiena) e far forza sulle gambe;

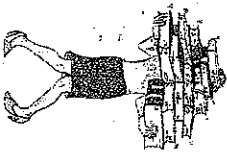


- Una volta sollevato il carico, girarsi con tutto il corpo, muovendo anche i piedi e non solo il busto.



Quando si trasporta un carico:

- Prestare la massima attenzione agli ostacoli lungo il percorso (anche se breve ed effettuato frequentemente), in particolare ai dislivelli di qualsiasi tipo (piattaforme, discese, gradini, etc.);
- Controllare la stabilità del corpo e degli appoggi;



- Controllare che l'ampiezza dei passaggi sia sufficiente ad attraversarli con tutte le parti del corpo, mantenendo inalterata la posizione di trasporto;
- I carichi portati sulle spalle devono avere una delle due estremità più alta e, se trasportati in coppia, entrambi gli operatori devono appoggiarsi sulla stessa spalla;
- Il trasporto in coppia deve avvenire col massimo sincronismo dei movimenti, sia nella fase di sollevamento sia in quella di appoggio, verificando a vicenda la sicurezza della presa del collega.

## RUMORE

La protezione dei lavoratori dal rischio rumore è stabilita dalla vigente normativa.

Per legge, il rilevamento del livello di rumorosità nelle varie postazioni di lavoro deve essere eseguito secondo specifiche modalità operative e con impiego di idonei strumenti.

Si perviene così a conoscere il valore del livello di esposizione personale quotidiana ( $L_{exp,d}$ ). Se tale valore supera gli 80 dBA è necessario mettere in atto una serie di misure di prevenzione per l'abbattimento della rumorosità.

In particolare, a seconda della classe di esposizione al rumore, si hanno i seguenti obblighi:

- da 80 a 85 dBA:
  - informazione dei lavoratori interessati sui danni da rumore e sull'uso dei mezzi protettivi individuali;
- da 85 a 90 dBA:
  - formazione dei lavoratori interessati sull'uso corretto delle attrezzature e macchinari rumorosi;
  - mettere a disposizione dei lavoratori mezzi individuali di protezione dell'udito;
- oltre i 90 dBA:
  - obbligo dell'uso dei mezzi di protezione individuale;
  - obbligo di controllo sanitario periodico;
  - apposizione di idonea segnaletica.



Oltre all'utilizzo, nei casi previsti, dei dispositivi otoprotettori (tamponi auricolari, cuffie, etc.), un'efficace azione preventiva e protettiva dal rischio di ipoacusia si ottiene seguendo le seguenti norme comportamentali:

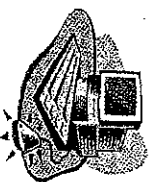
- Non rimuovere ripari, protezioni e insonorizzazioni di macchine specifiche;
- Azionare i macchinari solo con le insonorizzazioni chiuse;
- Non accedere nelle aree segnalate per elevata rumorosità se non è previsto dalla propria mansione e se non è necessario;
- Richiedere la sostituzione dei mezzi protettivi deteriorati.

## USO DEI MACCHINARI, DEGLI UTENSILI E DELLE ATTREZZATURE

Le attività lavorative svolte dal ns. personale (attività di reception, portineria, controllo accessi, sala conta ...) possono essere intorresate da rischi legati all'uso di macchinari, utensili ed attrezzature generalmente presenti in tali ambienti.

La prevenzione dagli infortuni derivanti da tali rischi può essere efficacemente attuata osservando le seguenti norme comportamentali:

- Affidare alle ditte di manutenzione lo smaltimento di eventuali "rifiuti speciali" (toner, batterie, etc.);
- Leggere attentamente i libretti di istruzione e manutenzione delle macchine utilizzate (fotocopiatrici, stampanti, computer, etc.), avendo cura di osservare tutte le precauzioni in essi indicate e di far svolgere qualsiasi intervento di riparazione o sostituzione di accessori da personale qualificato;
- Prima di aprire qualsiasi macchina elettrica assicurarsi che questa sia spenta e che sia disattivato qualsiasi collegamento con la rete elettrica;
- Pulire il video del computer ogniqualvolta la visuale risulta difettosa;



- Verificare che le parti ad alta temperatura delle *pilegatrici a caldo* siano sufficientemente protette dal rischio di contatto;
- Prestare la massima attenzione nell'uso delle *cucitrici*, specie se prive di protezioni idonee;

- Usare con prudenza le *taglierine* manuali ed elettriche, specie quelle di fabbricazione non recente che non sono dotate di adeguati dispositivi di protezione dal rischio di taglio delle mani;



- Curare l'*ordine* della scrivania e dei cassetti, evitando di lasciare questi ultimi inutilmente aperti;
- Verificare l'integrità di *prese, spine e cavi elettrici*, che non devono presentare parti scoperte;
- Evitare di inserire più spine in una sola presa;
- Verificare la *stabilità degli scaffali*, evitando di sovraccaricarli e di sistemarvi carichi instabili;
- Per raggiungere quote elevate, utilizzare esclusivamente le *scale*, posizionandole in maniera stabile sul pavimento.

## TUTELA PER LE LAVORATRICI GESTANTI, PUERPERE O IN PERIODO DI ALLATTAMENTO D.LGS. 645/96



Il Testo unico delle disposizioni per la tutela della maternità (D.Lgs.n.151/2001) attua il riordino della intera materia e dedica ampio spazio alla salvaguardia della salute e della sicurezza sul lavoro della lavoratrice gestante e della puerpera e comporta particolari conseguenze per il personale dipendente di sesso femminile avente specifiche mansioni.

L'aspetto, di carattere generale è quello relativo agli obblighi del datore di lavoro, il quale, nell'ambito di applicazione del D.Lgs. 8/08 è tenuto alla valutazione dei rischi per la lavoratrice nella condizione di gravidanza (ex D.Lgs. n. 645/96), secondo le direttive comunitarie.

Il datore di lavoro deve anche informare le lavoratrici ed i rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza (R.L.S.) dell'esito della valutazione, delle conseguenti misure di protezione e prevenzione adottate e delle eventuali modifiche di condizioni o di orario di lavoro che si rendono necessarie per evitare il rischio evidenziato.

## LUOGHI DI LAVORO

I luoghi ove opera il personale, durante l'espletamento della propria attività lavorativa, comprendono una vastissima e variegata tipologia di ambienti, ciascuno dei quali può contenere o celare potenziali pericoli legati agli aspetti fisici degli stessi ambienti e del loro contenuto.

Basti ricordare che, ad esempio, l'espletamento delle attività di controllo accessi e portineria vede l'operatore impegnato in giri di controllo sia esterni che interni, diurni o notturni, o di chiusura dei locali, durante i quali lo stesso può trovarsi nella necessità di attraversare scale o rampe, così come di percorrere superfici bagnate o con presenza di ghiaccio.



Le condizioni "fisiche" dei vari luoghi di lavoro in cui il lavoratore può trovarsi ad operare sono quindi estremamente diversificate e difficilmente prevedibili.

I rischi specifici di cui si discute sono dunque quelli evidenziati dalla infornistica così detta "tradizionale", comprendendo le tipologie di infortunio relative alle mansioni connesse allo svolgimento dagli operatori in molteplici ambienti di lavoro, cioè caduta, inciampamento e scivolamento, ferita da taglio, schiacciamento etc.

In generale, è pertanto necessario prestare sempre la massima attenzione ed osservare le seguenti norme comportamentali:

- Attenersi alle indicazioni della segnaletica di obbligo, divieto o pericolo, eventualmente affissa;
- Evitare di correre, specie lungo rampe di scale, o percorrendo superfici in pendenza e/o scivolose;



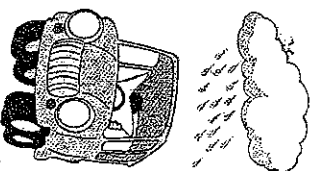
- Evitare di passare o sostare in zone in cui potrebbe verificarsi la caduta di carichi.

Oltre alla osservanza di tali norme comportamentali, la fondamentale misura di prevenzione e protezione da attuare per la riduzione dei rischi in parola è costituita dalla informazione del personale sui rischi specifici esistenti nell'ambiente in cui opera secondo il disposto dell'art.7 del D.Lgs. n.81/08

La legge infatti obbliga il Cliente (Committente) a fornire all'Azienda (Appaltatore) dettagliate informazioni sui rischi specifici eventualmente presenti nei luoghi in cui l'operatore è destinato ad operare.

## GUIDA DI AUTOVEICOLI E MOTOVEICOLI

Con l'utilizzo di veicoli propri o di terzi, l'operatore si sottopone ai rischi generici e quindi propri causati dagli incidenti stradali.



La sicurezza alla guida di veicoli propri e di terzi è fortemente condizionata dal comportamento del conducente. La prudenza è



sempre la prima regola da seguire: guidare con prudenza è un dovere verso se stessi e verso gli altri.

Un comportamento prudente si concretizza nelle seguenti regole:

- Usare sempre le cinture di sicurezza durante la guida di autoveicoli (o il casco alla guida di motoveicoli);
- Non assumere bevande alcoliche o sostanze che possono alterare lo stato di coscienza prima di mettersi alla guida;



- Tenere d'occhio eventuali automobilisti che danno segni evidenti di ubriachezza ed essere pronti a prendere iniziative per evitarli;
- Di notte, non guardare mai direttamente i fari di un veicolo in arrivo;
- Non lasciare mai che le proprie emozioni influiscano sulla guida;
- Mantenere sempre la distanza di sicurezza;
- Aspettarsi sempre che gli altri guidatori commettano errori (soprattutto agli incroci).

In seguito all'emanazione del Decreto Legge n. 151 del 27/6/03 di riforma del Codice della Strada, che introduce il sistema della "patente a punti", si elencano alcune infrazioni più frequenti cui gli automobilisti potrebbero incorrere durante la conduzione di veicoli, con la conseguente decurtazione dei punti dalla patente:

- Mancato utilizzo di cuffie o viva voce (-5 punti);
- Mancato utilizzo di casco o cinture di sicurezza (-5 punti);
- Superamento dei limiti di velocità di oltre 40 km/h (-10 punti);

- Superamento dei limiti di velocità di oltre 10 km/h e non superiore a 40 km/h (-2 punti);
- Mancato rispetto del semaforo rosso (-6 punti);
- Mancato rispetto dello stop (-8 punti);
- Violazione gli obblighi di comportamento ai passaggi a livello (-5 punti);
- Violazione obblighi relativi alla precedenza (-5 punti);
- Inversione di marcia in prossimità o in corrispondenza degli incroci, dei dossi o delle curve (-4 punti);
- Sorpasso a destra (-2 punti);
- Retromarcia in autostrada e mancato rispetto del posto di blocco (-10 punti);
- Inversione di marcia in autostrada o sulle strade extra urbane principali (-10 punti);
- Mancata osservanza delle distanze di sicurezza con conseguente collisione e gravi danni ai veicoli (-5 punti);
- Circolazione contromano nelle curve, dossi o in condizioni di limitata visibilità (-10 punti);
- Circolazione contro mano -non in curva- (-4 punti);
- Guida in stato di ebbrezza (-10 punti);
- Fuga in caso di incidente che abbia provocato danni alle persone (-10 punti).

Nella medesima occasione è stato introdotto l'obbligo di tenere accesi i fari anabbaglianti (o, per i veicoli che ne sono dotati, le luci di marcia diurna) anche di giorno su tutte le strade extraurbane, così come quello di avere in vettura e di indossare in caso di incidente o avaria dell'autoveicolo fuori dal centro abitato, bretelle o giubbotti "retroreflettenti" secondo le disposizioni fissate dalla normativa CE.

## CONDUZIONE DI VEICOLI AZIENDALI

Tutti i mezzi di trasporto di proprietà aziendale sono di tipo regolamentare ed omologati; prima dell'utilizzo del veicolo aziendale, viene consegnato all'operatore un regolamento interno sul corretto utilizzo dello stesso.

La conduzione dei predetti mezzi di trasporto è affidata a per-

sonale munito di apposita autorizzazione amministrativa (patente di guida) di tipo corrispondente al mezzo da condurre.

Ogni singolo veicolo aziendale deve essere sottoposto a manutenzione periodica e straordinaria qualora vengano riscontrate anomalie.



In particolare devono essere tenuti sotto controllo, anche da parte del conducente, i sistemi di frenatura, di sterzata e lo stato di usura dei pneumatici, così come i dispositivi acustici e luminosi.

I mezzi devono essere utilizzati secondo le modalità d'uso stabilite dalla casa automobilistica produttrice.



Tutto il personale che utilizza veicoli (propri, di terzi o aziendali) deve essere sensibile al rispetto del codice stradale nelle diverse circostanze che si dovessero presentare durante la guida; deve altresì tempestivamente segnalare - in caso di utilizzo di veicoli aziendali - eventuali anomalie riscontrate nei sistemi frenante, sterzante, etc. affinché sia autorizzata la loro eliminazione.

Il rischio di esposizione al rischio relativo alla guida di autoveicoli e motoveicoli è l'incidente stradale.

Le principali misure di prevenzione e protezione da attuare per la riduzione di tale rischio comprendono l'osservanza degli interventi di manutenzione del mezzo anche dietro segnalazione di anomalie da parte del conducente.


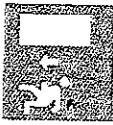



Durante la guida di motoveicoli, i dispositivi di protezione individuale da utilizzare sono costituiti dal casco protettivo e da idoneo abbigliamento (stivali, guanti, ginocchiere ecc.).

### SEGNALLETICA DI SICUREZZA

Come specificato innanzi in diversi punti, la segnaletica di sicurezza è indispensabile al fine della prevenzione dei rischi e della tutela della salute negli ambienti di lavoro. Essa, infatti, consente di trasmettere immediatamente un messaggio di sicurezza, mediante un'immagine ed un colore; questi ultimi sono codificati nel D.Lgs. 14/VIII/96 n. 493, secondo il prospetto di seguito riportato.

COLORE	SEGNALE	ESEMPIO
ROSSO BIANCO NERO	DIVIETO	
GIALLO NERO	AVVERTIMENTO	

AZZURRO BIANCO	PRESCRIZIONE	
VERDE BIANCO	SALVATAGGIO	
ROSSO BIANCO	ATTREZZATURE ANTINCENDIO	

È opportuno che tutti gli operatori si attingano ai cartelli e che siano in grado di riconoscere ciascun simbolo e segnale, eventualmente chiedendo chiarimenti a colleghi più esperti o ad un superiore; per questo motivo, tali segnali (specie quelli di divieto) sono spesso abbinati ad una frase che esplicita la figura rappresentata.

In definitiva:

- un segnale di **DIVIETO** vieta lo svolgimento di un'azione o attività cui è connesso un pericolo;
- un segnale di **AVVERTIMENTO** indica la presenza di un pericolo;
- un segnale di **PRESCRIZIONE** impone di adottare un determinato comportamento;
- un segnale di **SALVATAGGIO** indica l'ubicazione di un percorso o di un dispositivo di salvataggio;
- un segnale **ANTINCENDIO** indica l'ubicazione di un dispositivo da utilizzare in caso di incendio.

Quanto sopra è particolarmente significativo per l'operatore, che, durante lo svolgimento di mansioni quali portierato e controllo accessi esegue giri di controllo in strutture del cliente che potrebbero presentare particolarità segnalate appunto attraverso i cartelli di sicurezza.

Infine, indipendentemente dalle prescrizioni evidenziate mediante la segnaletica di sicurezza, è opportuno che si presti sempre la massima attenzione:

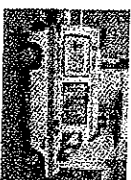
- alle superfici su cui si cammina;
- ai luoghi ove potrebbe avvicinare le mani, etc.

### NORME COMPORTAMENTALI IN CASO DI INFORTUNIO SUL LAVORO

Qualsiasi intervento di soccorso venga effettuato su lavoratori infortunatisi durante lo svolgimento delle proprie mansioni, essendo svolto da persone non qualificate nel settore della medicina e della chirurgia di urgenza, deve essere finalizzato esclusivamente a prevenire eventuali complicazioni in attesa che l'infortunato possa ricevere le cure del caso ad opera di un medico e di personale specializzato. Tale regola è fondamentale per tutti i lavoratori.

Pertanto, colui che segnala l'infortunio è tenuto ad osservare le seguenti indicazioni al fine di agevolare i soccorsi:

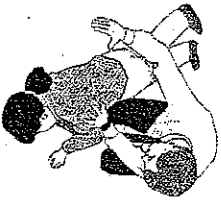
- Richiedere l'intervento dell'auto-ambulanza o dell'auto-medica, chiamando tempestivamente il Pronto Intervento (118), comunicando:



- Dove è richiesto il soccorso (località, via, numero civico, riferimenti, telefono);
- Tipologia dell'infortunio: (infortunio sul lavoro - in tal caso occorre avvisare immediatamente l'azienda (anche se trattasi di infortunio di entità apparentemente lieve) - incidente stradale; malore in strada);
- Numero delle persone eventualmente coinvolte;
- In che condizione si trova l'infortunato (respira, è cosciente, sanguina);
- Se sussistono difficoltà per l'accesso dei mezzi di soccorso;
- Se sul luogo dell'infortunio sono presenti sostanze tossiche o infiammabili.

Di seguito sono riportate alcune procedure di soccorso e di comportamento da osservare in caso di infortunio:

- Mantenere la calma;
- Evitare azioni dannose per l'infortunato;
- Effettuare interventi che consentano la respirazione dell'infortunato (allontanare la gente accalcata, sbottonare i pantaloni e la camicia);
- Evitare di somministrare bevande, tanto meno se fredde o alcoliche (anche se richieste direttamente dall'infortunato!)
- Nel caso in cui non fossero riscontrati traumi cranici o alla colonna vertebrale, disporre l'infortunato disteso su un fianco (posizione di sicurezza, qui di seguito illustrata)



che impedisce che la lingua dell'infortunato ricada indietro ostruendo le vie respiratorie e consente l'espulsione di sangue o vomito senza pericolo di soffocamento;



- Se l'infortunato può aver subito un trauma cranico o della colonna vertebrale oppure lamenta dolori nelle stesse zone, è necessario tenerlo immobile il più possibile;



- Evitare assolutamente di muovere i feriti a meno che non sia assolutamente necessario per la loro incolumità.
- In caso di persone traumatizzate, evitare di farle camminare o allontanarsi né costringere all'immobilità persone che hanno riportato solo danni di lieve entità.
- Nel caso in cui non ci si senta sicuri dell'intervento da eseguire sull'infortunato, è preferibile attendere l'arrivo dell'ambulanza o dell'auto-medica, astenendosi da qualsiasi operazione che, se incauta, potrebbe provocare danni gravi allo stesso.

A cura del Prof. Ing. Cosimo Sanchillo per conto del Consorzio Job Service Group.

LA SICUREZZA NEL  
TRATTAMENTO DEI DATI  
PERSONALI

## SOMMARIO

PREMESSA	43
DEFINIZIONE DI DATI SOGGETTI ALLA DISCIPLINA DEL CODICE DELLA PRIVACY	44
L'INFORMATIVA E IL MANSIONARIO	45
LE FIGURE COINVOLTE NELL'APPLICAZIONE DEL D.LGS 196/03 IN AZIENDA	47
L'APPLICAZIONE DEL D.LGS 196/03 IN AZIENDA:	48
• OBBLIGHI PER IL DATORE DI LAVORO	48
• OBBLIGHI PER GLI INCARICATI	49
• OBBLIGHI PER I SOCI	50

## PREMESSA

Il quadro normativo italiano tutela la sicurezza nel trattamento dei dati come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività, da esercitarsi anche nell'attività lavorativa.

In quest'ultimo campo, la legislazione attualmente in vigore (decreto legislativo n. 196/03 - Codice della Privacy -) non attribuisce esclusivamente al datore di lavoro (Titolare del Trattamento) il compito di tutelare la sicurezza del trattamento dei dati dei soggetti interessati ma, in tale attività, sono direttamente ed attivamente coinvolti anche i lavoratori.

Lo scopo del D.Lgs. 196/03 è infatti quello di prevenire l'utilizzo indiscriminato dei dati personali da parte di soggetti estranei al trattamento, al fine di assicurare a colui che fornisce i dati un utilizzo lecito degli stessi.

I dati trattati devono essere gestiti assicurando a colui che fornisce i dati massima riservatezza, seguendo le regole imposte dal Titolare del Trattamento (Datore di Lavoro).

La legge sul trattamento dei dati personali si applica a tutti i settori di attività.

## DEFINIZIONE DI DATI SOGGETTI ALLA DISCIPLINA DEL CODICE DELLA PRIVACY

- **dato personale:** qualunque informazione relativa a persona fisica, persona giuridica, ente o associazione, identificata o identificabile, anche indirettamente, mediante riferimento a qualsiasi altra informazione, ivi compreso un numero di identificazione personale.

I dati personali sono classificabili in:



- **dati comuni:** Dati identificativi della persona fisica o giuridica: nome, cognome, data e luogo di nascita, codice fiscale, codice INPS, P.I.V.A.,  
Esempi di dati comuni che l'operatore fornisce all'Azienda: dati anagrafici generici, copia documento d'identità, codice fiscale, tesserinò sanitario;
- **dati sensibili:** Dati personali idonei a rilevare l'origine razziale ed etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, l'adesione a partiti, sindacati, associazioni od organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale, nonché i dati personali idonei a rilevare lo stato di salute e sessuale. Esempi di dati sensibili che l'operatore fornisce all'Azienda: richiesta detrazioni, assegni familiari, buste-paga, richieste permessi per partecipazione ad assemblee sindacali, pagamento contributi sindacali, malattie, contributi 8 per mille, copia del c.v. se nello stesso sono indicati interessi specifici che possono ricondurre all'appartenenza a movimenti politici, religiosi, filosofici, sindacali...

- **dati giudiziari:** Dati personali idonei a rilevare provvedimenti di cui all'art. 3, comma 1, lettere da a) a o) e da r) a u), del D.p.R. 14/11/2002, n. 313, in materia di casellario giudiziale, di anagrafe delle sanzioni amministrative dipendenti da reato e dei relativi carichi pendenti, o la qualità di imputato o di indagato ai sensi degli articoli 60 e 61 del c.p.p. Esempi di dati giudiziari che l'operatore fornisce all'Azienda: estratto del casellario giudiziario.

## L'INFORMATIVA E IL MANSIONARIO



A ciascun soggetto i cui dati sono soggetti a trattamento, viene rilasciata, prima dell'inizio del rapporto tra interessato e Azienda, l'*informativa*, documento in cui viene illustrata all'interessato la caratteristica del trattamento e i diritti riconosciuti dalla legge a chi fornisce i dati.

L'*informativa* deve contenere:

- le finalità e le modalità di trattamento dei dati;
- la natura obbligatoria e facoltativa dei dati;
- le conseguenze di un rifiuto alla sottoscrizione dell'*informativa*;
- le categorie di soggetti cui i dati possono essere trasmessi;
- i diritti dell'interessato;
- gli estremi del Titolare del Trattamento.

Il conferimento dei dati da parte dell'interessato è facoltativo, ma un eventuale rifiuto a fornirli potrebbe non consentire la conti-

nuazione del rapporto di collaborazione tra l'Azienda e quest'ultimo.

Inoltre, l'interessato ha diritto di ottenere, con apposita richiesta scritta (via raccomandata AR o via fax) la conferma o meno dell'esistenza negli archivi societari -cartacei o informatici- dei suoi dati e può richiedere, sempre in forma scritta, il loro aggiornamento, rettifica o integrazione così come la loro cancellazione o trasformazione in forma anonima o blocco dei dati qualora i suoi dati siano utilizzati in violazione di legge.

Agli incaricati viene, inoltre, consegnato il *manionario*, documento in cui sono illustrati gli obblighi che gli stessi sono tenuti a rispettare in fase di trattamento dei dati.

Il manionario contiene:

- la definizione dei dati trattati;
- le modalità di elaborazione, conservazione e aggiornamento dei dati;
- l'obbligo di riservatezza nelle operazioni di trattamento dei dati;
- l'accettazione e la condivisione delle misure di sicurezza;
- l'identificazione dell'incaricato al trattamento di dati.

## LE FIGURE COINVOLTE NELL'APPLICAZIONE DEL D.LGS. 196/03 IN AZIENDA

**DATORE DI LAVORO:** Di solito è identificato come "Titolare del Trattamento". E' la persona fisica, persona giuridica, pubblica amministrazione o qualsiasi altro ente, associazione od organismo cui competono le decisioni in merito alle finalità, alle modalità del trattamento dei dati personali e agli strumenti utilizzabili in fase di trattamento;

**RESPONSABILE (figura non obbligatoria):** è la persona fisica, persona giuridica, pubblica amministrazione o qualsiasi altro ente, associazione od organismo delegato dal Titolare del Trattamento al trattamento dei dati personali;



**INCARICATO:** è la persona fisica autorizzata a compiere operazioni di trattamento dei dati; viene designata annualmente dal Titolare del Trattamento tra i soggetti che trattano i dati. Esempio di incaricati: Coordinatori d'Area.

**INTERESSATO:** è la persona fisica, persona giuridica, pubblica amministrazione cui si riferiscono i dati trattati. Esempi di interessati: clienti, fornitori, soci-lavoratori.



## L'APPLICAZIONE DEL D. LGS. 196/03 IN AZIENDA

### OBBLIGHI PER IL DATORE DI LAVORO:

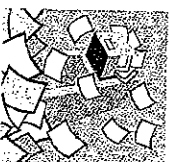
- Adozione delle misure minime di sicurezza e redazione annuale del documento programmatico per la sicurezza dei dati;
- Consegna delle informative e dei mansionari;
- Nomina annuale dei responsabili (non obbligatoria) e degli incaricati al trattamento dei dati;
- Verificare l'avvenuta rettifica dei dati o la loro cancellazione (ove richiesti dall'interessato) entro i termini previsti dalla legge;



- Organizzazione dei corsi di formazione/aggiornamento per i coordinatori d'Area, solitamente identificati come incaricati.

### OBBLIGHI PER GLI INCARICATI:

- Trasmissione della documentazione in originale relativa agli interessati al trattamento dei dati alla Sede Legale;
- Attuare la massima riservatezza nel trattamento dei dati sia su supporto cartaceo che informatico, evitando che gli stessi vengano letti da estranei;



- Segnalare tempestivamente al Titolare del Trattamento l'accesso da parte di estranei non autorizzati nelle banche-dati informatiche o cartacee- in cui sono conservati i dati o la presenza di virus informatici;



- Concordare, con il Titolare del Trattamento, misure di salvataggio e di archiviazione dei dati onde evitarne la distruzione, la perdita o l'accesso a terzi non autorizzati;
- Concordare, con il Titolare del Trattamento, sessioni di formazione/informazione/aggiornamento per i soci.

## **OBBLIGHI PER I SOCI:**

- Al momento dell'assunzione, dare il consenso al trattamento dei dati richiesto con l'informativa;
- Partecipare ai corsi di formazione/informazione organizzati dal Datore di Lavoro;



- Richiedere **PER ISCRITTO** la rettifica dei dati personali per iscritto, come da art. 7 del D. Lgs. 196/03 (tra i quali rientra anche il cambiamento del domicilio e/o della residenza) alla Sede Legale.
- In fase di erogazione delle mansioni assegnate (addetti alla reception, al controllo accessi, alla portineria), è obbligatorio trattare i dati in proprio possesso anche temporaneo con la massima riservatezza.

In applicazione della normativa è vietato comunicare o diffondere informazioni a soggetti estranei al trattamento, anche in fase di elaborazione delle stesse.

Massima riservatezza è imposta, ad esempio, nel momento della registrazione dei dati dei visitatori per il rilascio del badge, richiesta nell'espletamento delle mansioni di addetti al controllo accessi e alla reception: i documenti di identità dei visitatori devono essere custoditi in luogo non accessibile ad estranei, anche successivamente alla loro elaborazione.

*A cura del Consorzio Job Service Group per conto delle Aziende Consorziatae.*

## **CENNI SULLE NORME COMPORIMENTALI.**

## SOMMARIO

ELENCO FUNZIONI	53
NORME COMPORTAMENTALI GENERALI	55
LE FIGURE PROFESSIONALI CHIAVE: MANSIONI & RUOLI:	57
1. L'OPERATORE AI SERVIZI DI PORTINERIA, CONTROLLO ACCESSI E RECEPTION;	57
2. IL COORDINATORE D'AREA O DI PRESIDIO;	58
RAPPORTO DI FINE TURNO;	59
NUMERI UTILI;	60
INFORMAZIONI UTILI.	61

## ELENCO FUNZIONI

### PREMESSA.

L'Operatore ai servizi di portineria, controllo accessi, reception svolge un'attività di Servizio al Cliente.

L'Operatore ai servizi di portineria, controllo accessi, reception svolge le Sue funzioni offrendo una prestazione qualificata sia nei contenuti (competenze tecniche) che dal punto di vista comportamentale (comunicazione e portamento).

L'Operatore ai servizi di portineria, controllo accessi, reception deve saper accogliere, ascoltare, identificare e risolvere le esigenze del Cliente: la qualità della prestazione si misura, esclusivamente, sul livello di gradimento del cliente.

Ogni Cliente ha un'organizzazione e problematiche particolari, quindi ogni servizio deve essere "personalizzato" e deve prevedere un elenco-funzioni specifico, preparato dal Coordinatore con la collaborazione del Responsabile della Sicurezza del Cliente, dove ogni operazione per assicurare la massima efficienza al servizio erogato sarà descritta.

L'Operatore presterà la propria attività professionale presso il Cliente di volta in volta assegnatogli dal proprio Coordinatore d'Area, e si impegnerà a rispettare e a fare rispettare le regole imposte dal Cliente, sulla base dei D. Lgs. N. 626/94 e successive modifiche (legge sulla sicurezza sui luoghi di lavoro) e N. 196/03 (legge sul trattamento dei dati personali).

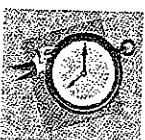


Inoltre, qualora si riscontrino anomalie in fase di espletamento dei servizi, l'Operatore ne darà comunicazione tempestiva, per iscritto (via fax) e/o per telefono, al Coordinatore, trascrivendone sul registro in dotazione presso la postazione di lavoro le modalità di accadimento, descrivendole nei più piccoli particolari, indicando tra l'altro la data, l'ora, le generalità (nome e cognome) delle persone coinvolte e il luogo dove sono avvenuti, rendendosi disponibile a chiarimenti.

## NORME COMPORTAMENTALI GENERALI

Gli operatori ai servizi di portineria, controllo accessi, reception sono tenuti a rispettare quanto di seguito indicato per assicurare un buon servizio all'Azienda Cliente:

- Puntualità. Il ritardo dell'operatore può pregiudicare l'efficienza del servizio e abbassarne lo standard qualitativo.



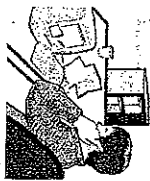
Qualsiasi assenza o ritardo, pertanto, deve essere tempestivamente comunicato al Coordinatore d'Area o al Responsabile di Presidio (laddove sia prevista tale figura) onde evitare problemi organizzativi;

- In fase di erogazione dei servizi assegnati, è obbligatorio utilizzare la divisa fornita dall'Azienda;
- L'operatore ha l'obbligo di indossare una divisa presentabile, pulita ed in ordine;



- E' obbligatoria la cura della strumentazione e dei mezzi di lavoro assegnati; qualsiasi anomalia riscontrata nel loro funzionamento deve essere tempestivamente segnalata all'Azienda;

- E' obbligatoria la cura della postazione di lavoro, che deve essere pulita e in ordine, anche per rispetto ai colleghi;



- E' vietato apportare, senza autorizzazione, modifiche alla postazione di lavoro o portarvi materiali o attrezzature non attinenti alla regolare esecuzione del servizio;
- E' necessario consumare pasti e bevande in luogo diverso dalla postazione di lavoro;
- E' vietato prolungare la pausa-pranzo o caffè oltre il tempo consentito onde evitare di lasciare la postazione di lavoro incustodita;
- In fase di erogazione del servizio, è necessario evitare atteggiamenti troppo rilassati o poco professionali;

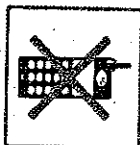


- In fase di erogazione dei servizi, è necessario assicurare precisione, disponibilità e riservatezza;
- E' necessario gestire le relazioni conflittuali con il Cliente e con il visitatore più "difficile" con calma e cortesia;
- E' obbligatorio evitare atteggiamenti troppo amichevoli con il Cliente e i suoi dipendenti, nonché con i visitatori (anche se abituali);
- E' necessario gestire le relazioni conflittuali con i colleghi e con i superiori senza pregiudicare la qualità del servizio erogato;
- E' necessario assicurare precisione nella trasmissione di informazioni scritte e orali ai colleghi per il cambio-turno o al

Coordinatore d'Area o di Presidio, soprattutto in caso di segnalazione di anomalie;



- E' vietato utilizzare l'apparecchio telefonico - fisso o mobile - dato in dotazione dal Cliente o dall'Azienda - per motivi personali o comunque estranei a ragioni di servizio;



- E' obbligatorio rispettare le regole relative all'applicazione in Azienda e presso il Cliente della normativa ex-D.Lgs. n. 626/94 e N. 196/03 oltre che degli Elenchi "Funzioni specifiche".

### LE FIGURE PROFESSIONALI CHIAVE: MANSIONI E RUOLI

#### D) L'OPERATORE AI SERVIZI DI PORTINERIA, CONTROLLO ACCESSI E RECEPTION.

L'Operatore ai servizi di portineria, controllo accessi, reception, oltre che le proprie mansioni, dovrà **SCRUPolosamente** rispettare i ruoli esistenti all'interno dell'Azienda presso la quale opera.

L'Operatore, pertanto, dovrà:

- E' necessario informare il Coordinatore d'Area o di Presidio (addove sia presente) in tempo reale di qualsiasi problema che impedisce il regolare svolgimento del lavoro e ne pregiudica lo standard qualitativo;

- E' vietato recarsi presso gli Uffici dell' Azienda-Cliente se non quando si è convocati o per segnalare uno stato di emergenza;
- E' vietato sostare negli Uffici del Cliente se non per ragioni legate al regolare svolgimento del servizio;
- E' vietato utilizzare strumentazioni presenti negli Uffici del Cliente per scopi estranei all' erogazione dei servizi;
- E' vietato prendere iniziative personali sulle modalità di svolgimento delle attività assegnate.
- In caso di controversie con il Coordinatore, l' Operatore può rivolgersi direttamente alla Sede Legale;
- E' fatto obbligo all' Operatore di informare almeno 3 giorni prima il Coordinatore su eventuali richieste di cambio-turno o richiesta di permessi;

**2) IL COORDINATORE D'AREA O DI PRESIDIO:**

Il Coordinatore dovrà:

- Organizzare i turni di servizio e/o eventuali sostituzioni del personale, assicurando continuità del servizio;
- Effettuare visite periodiche presso i singoli Presidi per verificare la qualità dei servizi erogati dagli operatori e il grado di soddisfazione del Cliente;
- Assumersi le responsabilità dell' erogazione dei servizi, mantenendo continui rapporti tra gli operatori, l' Azienda Cliente e la Direzione Aziendale;
- Riferire le problematiche relative all' eventuale organizzazione dei servizi alla Direzione Aziendale;
- Concordare, unitamente al Medico Competente ex-D. Lgs. 626/94, le visite mediche periodiche;
- Concordare, unitamente alla Direzione Aziendale, corsi di formazione/informazione/aggiornamento relativi alla normativa sulla sicurezza sui luoghi di lavoro (D. Lgs. 626/94 e succ. modifiche) e sul trattamento dei dati personali (D. Lgs. 196/03).

**IL RAPPORTO DI FINE TURNO.**

Gli Operatori ai servizi di portineria, controllo accessi e reception devono compilare un "Rapporto di Fine Turno" su registro fornito dall' Azienda o servendosi di moduli pre-stampati.

Il registro deve essere utilizzato esclusivamente per comunicazioni di servizio e per trasmettere le anomalie in fase di erogazione del servizio.

Il Rapporto deve essere compilato in stampatello o, comunque, in modo leggibile e di facile interpretazione sia per i colleghi che per eventuali consultazioni da parte del Cliente o del Coordinatore in sede di Verifica Qualità.

Il Rapporto è la testimonianza dell' essenzialità della presenza dell' Operatore presso l' Azienda Cliente.

Se nel Rapporto non ci sono indicazioni pre-stampate, è necessario in ogni caso segnalare:

- Generalità dell' Operatore;
- Generalità dell' Azienda-Cliente presso la quale l' Operatore presta servizio;
- Tipologia del Servizio erogato;
- Turno di lavoro con l' indicazione del giorno e dell' orario di lavoro (dalle/alle);
- Gli eventi (previsti e imprevisti) che si sono verificati durante l' erogazione del servizio e il loro esatto svolgimento.

### NUMERI UTILI.

0522906136	Numero di Telefono (
0522906174	Via Livatino I/E - 42040 Campese (Re) Numero di Fax
3482507379	PICCOLA RUSSO HA 050 RES POU SARICE ORGANI 22421005
112	Carabinieri
113	Polizia
115	Pompieri
116	Soccorso Stradale
118	Emergenza Sanitaria

### INFORMAZIONI UTILI.

#### ORGANIGRAMMA DLGS. 626/94:

- Datore di Lavoro: Sig. BIANCHINI ANDREA;
- Responsabile al Servizio di Prevenzione e Protezione: Sig. LUCA PIETRAVERE
- Medico Competente Aziendale: Dr. STROZZI

#### UFFICIO PERSONALE:

Si comunica che l'Ufficio Personale, per chiarimenti in merito alle buste-paga, risponde agli operatori nei seguenti giorni della settimana:

- Lunedì, Mercoledì, Venerdì

Dalle ore 9 alle ore 13,00.

## DICHIARAZIONE

Il sottoscritto \_\_\_\_\_  
in qualità di **DIPENDENTE** della Società \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ dichiara  
di ricevere, contestualmente alla firma della presente  
**dichiarazione da inviare OBBLIGATORIAMENTE** per  
ricevuta via fax (0522906174) alla Sede legale dell'Azienda,  
copia dell'opuscolo contenente informazioni relative al  
D. Lgs. 81/08 (sicurezza sui luoghi di lavoro) e 196/03 (Codice  
della Privacy) oltrechè ai cenni sulle norme comportamentali.

Dichiaro, inoltre, che provvederò ad un'attenta lettura ed  
applicazione di quanto riportato nello stesso, chiedendo  
delucidazioni alla Direzione Aziendale in merito agli eventuali  
punti che non gli fossero chiari.

Firma \_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_

DA RISPEDIRE COMPILATA

