

Requisiti di BUONA GOVERNANCE per

PROFESSIONAL CONDUCT CERTIFIED



Per ogni informazione sul documento potete contattare:

ASLA
Associazione Studi Legali Associati
Segretariato Esecutivo
Casati Anna Maria
info@Aslaltalia.it

RINA Services S.p.A.
Business Assurance
Tonani Achille
achille.tonani@rina.org tel. 010 5385301
Marinoni Beniamino
beniamino.marinoni@rina.org tel. 039 6290989

PREMESSA

Il presente Disciplinare costituisce la definizione di requisiti che gli Studi Legali Associati ASLA devono soddisfare al fine di raggiungere la "Buona Governance: PROFESSIONAL CONDUCT CERTIFIED".

Con l'emissione del presente Disciplinare, da usare come riferimento nella definizione dei Sistemi di Gestione e dei Modelli Organizzativi dei singoli Studi, ASLA intende offrire a tutti i propri associati uno strumento utile al miglioramento della relazione degli Studi tra loro e nei confronti dei propri Clienti.

La Conformità al Disciplinare sarà utilizzata da ASLA come elemento di valutazione dello Studio ai fini di:

- Valorizzazione delle caratteristiche dello Studio nei confronti di soggetti terzi
- Ottimizzazione del processo di gestione della clientela
- Formalizzazione ed attuazione sistematica dei principi Etici e Deontologici propri dello Studio e della professione legale
- Valorizzazione degli accorgimenti per la prevenzione di comportamenti non «etici» da parte di soci, collaboratori o dipendenti infedeli
- Valorizzazione della compliance in tema di Salute e Sicurezza sul lavoro in linea con i dettami del TU 81/2008 e del D.Lgs. 231/2001
- Tenuta sotto controllo delle attività con possibilità di identificare tempestivamente eventuali anomalie
- Valorizzazione dell'attenzione riservata dallo Studio a collaboratori e dipendenti ed al relativo benessere e produttività
- Migliorare e ottimizzare la comunicazione e il confronto tra i diversi Studi associati

INDICE

INTRODUZIONE	4
0.1 GENERALITÀ	4
0.2 RELAZIONE CON ALTRI SISTEMI DI GESTIONE E RELATIVE NORME	4
1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	5
1.1 GENERALITÀ	5
1.2 APPLICAZIONE	5
2 RIFERIMENTI NORMATIVI, STATUTARI E DISCIPLINARI	5
3 TERMINI E DEFINIZIONI	6
4 PRINCIPI GUIDA	8
4.1 APPROCCIO PER PROCESSI	8
4.2 RISPETTO DELLE PRESCRIZIONI LEGALI	8
4.3 RAPPORTI CON LE PARTI INTERESSATE E CORRELATE	8
4.4 MIGLIORAMENTO CONTINUO	9
5 REQUISITI DEL SISTEMA DI BUONA GOVERNANCE	9
5.1 REQUISITI GENERALI	9
5.2 POLITICA DELLO STUDIO	10
5.3 REQUISITI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONE	10
5.3.1 Documentazione	10
5.3.2 Controllo dei documenti	11
5.3.3 Controllo delle registrazioni	11
5.4 ANALISI PROFESSIONALE	11

5.5	COMUNICAZIONE, STRUTTURA, RESPONSABILITÀ E AUTORITÀ	11
5.5.1	Partecipazione e comunicazione interna	11
5.5.2	Competenze, formazione e addestramento	11
5.5.3	Comunicazione verso l'esterno	12
5.6	OBIETTIVI E PROGRAMMA DI MIGLIORAMENTO	13
5.7	GESTIONE RISORSE UMANE	13
5.7.1	Dipendenti	13
5.7.2	Collaboratori	13
5.8	INFRASTRUTTURE E AMBIENTE DI LAVORO	15
5.9	REALIZZAZIONE DELLE PRESTAZIONI PROFESSIONALI	15
5.9.1	Processo amministrativo e di sviluppo	15
5.9.2	Rapporti con i collaboratori	16
5.9.3	Pianificazione delle prestazioni professionali	16
5.9.4	Erogazione delle prestazioni professionali	16
5.10	GESTIONE OPERATIVA DEGLI ASPETTI DI SALUTE E SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO	17
5.11	GESTIONE OPERATIVA DEGLI ASPETTI RELATIVI ALLA PRIVACY E ANTIRICICLAGGIO	17
5.12	MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLE PERFORMANCE	18
5.13	GESTIONE DELLE CRITICITÀ DELLO STUDIO	18
5.14	AUTOCONTROLLO	18
5.15	RIESAME	19

INTRODUZIONE

0.1

GENERALITÀ

Considerato il contesto sempre più complesso di leggi e norme in cui gli Studi Legali Associati aderenti a ASLA devono muoversi, molti Studi del settore hanno già intrapreso analisi o azioni volte alla valutazione delle proprie performance. Tuttavia, tali analisi e azioni possono non essere sufficienti ad assicurare agli Studi Associati che le proprie prestazioni non solamente soddisfino, ma continueranno a soddisfare sia le prescrizioni esterne sia i requisiti stabiliti dalle regole professionali coerenti con la politica di sviluppo individuata.

Per essere efficaci, le azioni intraprese a tal fine, devono essere effettuate nel quadro di un sistema di gestione strutturato che sia integrato all'interno degli Studi Associati.

Questo Disciplinare è stato pensato al fine di definire i requisiti relativi ad un sistema di gestione, applicabile agli Studi aderenti a ASLA, con l'obiettivo di aiutarli a raggiungere e dimostrare un buon livello di performance, tenendo sotto controllo gli aspetti legati:

- ✓ all'erogazione della prestazione professionale e ai relativi rapporti con i clienti;
- ✓ agli aspetti gestionali amministrativi;
- ✓ ai rapporti con i collaboratori;
- ✓ ai rapporti con il personale dipendente;
- ✓ all'ambiente di lavoro.

L'obiettivo complessivo del presente standard è contribuire alla crescita del livello organizzativo e delle performance complessive degli Studi associati a ASLA, non ad aumentare o modificare gli obblighi legali degli Studi stessi. Il presente Disciplinare contiene i requisiti che possono essere oggettivamente verificati in fase di audit e non stabilisce requisiti assoluti in materia di prestazione professionale. Da ciò deriva che due Studi che effettuano attività simili, ma che presentano differenti prestazioni, possono entrambe essere conformi ai requisiti del presente standard. La dimostrazione di aver correttamente applicato lo standard può essere utilizzata dallo Studio Associato come prova per le parti interessate che viene attuato un adeguato sistema di gestione di buona governance.

0.2

RELAZIONE CON ALTRI SISTEMI DI GESTIONE E RELATIVE NORME

Alcuni Studi aderenti a ASLA hanno già adottato o stanno adottando sistemi di gestione conformi a norme internazionali come ad esempio ISO 9001, OHSAS 18001, Carte dei servizi, ecc.. Tali norme presentano sia elementi comuni che possono essere gestiti in maniera integrata, sia elementi che devono essere adattati alla realtà specifica del settore, approfondendo taluni aspetti e semplificandone altri.

1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

1.1 GENERALITÀ

Il presente Disciplinare determina i requisiti di un sistema di gestione che consenta ad uno Studio Associato di sviluppare e attuare una politica e obiettivi condivisi dagli altri Studi Legali membri ASLA riguardanti:

- a) la capacità di fornire con regolarità prestazioni professionali che ottemperino alle richieste dei clienti oltre che alla normativa applicabile;
- b) gli aspetti amministrativi, di gestione del personale e dei collaboratori;
- c) la capacità di controllo dei rischi relativi alla salute e alla sicurezza sul luogo di lavoro con particolare riferimento alle condizioni degli Ambienti di Lavoro.

1.2 APPLICAZIONE

Tutti i requisiti del presente Disciplinare sono di carattere generale e predisposti per essere applicabili a tutti gli Studi aderenti a ASLA, indipendentemente dal tipo, dalle dimensioni e dalla prestazione professionale fornita, che desiderino:

- a) stabilire, attuare, mantenere attivo e migliorare un proprio sistema di gestione di buona governance;
- b) dimostrare la conformità al presente standard, richiedendo la certificazione del proprio sistema di gestione di buona governance.

2 RIFERIMENTI NORMATIVI, STATUTARI E DISCIPLINARI

- UNI EN ISO 9001 (in edizione corrente)
- BS OHSAS 18001 (in edizione corrente)
- D.Lgs. 231/2001
- D.Lgs. 231/2007
- D.Lgs. 196/2003
- TU 81/2008
- D.Lgs. 152/2006
- D.Lgs. 397/2000
- Carta dei Servizi
- Codice Deontologico Forense
- Linee Guida di Best Practice per il rapporto con i Collaboratori dello Studio Legale aderente ad ASLA

TERMINI E DEFINIZIONI

Audit

Processo sistematico, indipendente e documentato atto ad ottenere le evidenze della verifica e valutarle in maniera oggettiva, per determinare in quale misura i criteri della verifica del sistema di gestione stabiliti dallo Studio siano rispettati.

Azione correttiva

Azione per eliminare la causa di una non conformità rilevata o di altre situazioni indesiderabili rilevate.

Azione preventiva

Azione per eliminare la causa di una non conformità potenziale o di altre situazioni indesiderabili potenziali.

Cliente

Persona fisica o giuridica, ente, anche senza scopo di lucro, gruppo di persone o di società tra di loro collegate o controllate che affidano un incarico professionale allo Studio.

Codice Deontologico

Il codice deontologico forense approvato dal Consiglio nazionale forense in corso di validità.

Collaboratore

Ogni Avvocato e ogni Praticante Avvocato che non sia Socio o Associato dell'associazione professionale ma che collabori stabilmente con lo Studio Legale Associato.

Danno

Dimensione di un infortunio, o di una malattia professionale, causato da un determinato pericolo.

Dipendente

Colui che opera all'interno dello Studio con contratto di lavoro subordinato dallo stesso.

Disciplinare

Documento tecnico di riferimento che lo Studio deve seguire nello svolgimento della propria attività per il raggiungimento della "buona governance".

Esame di Abilitazione

L'esame di stato che ciascun Praticante Avvocato deve superare, ai sensi della legge professionale forense, ai fini dell'ottenimento dell'abilitazione all'esercizio della professione forense, o titolo equivalente conforme alla normativa UE (Direttiva Avvocati).

Incidente (infortunio)

Un evento non desiderato che è causa di morte, di pregiudizio alla salute, di lesioni personali, di danni o di altri pregiudizi.

Miglioramento continuo

Processo ricorrente di accrescimento del sistema di gestione per ottenere miglioramenti delle prestazioni complessive in accordo con la politica dello Studio Associato.

Non conformità

Ogni deviazione dalle norme di lavoro, dalle pratiche, dalle procedure, dalle leggi, dalle prestazioni del sistema di gestione ecc. che potrebbe portare, sia direttamente che indirettamente, a non rispondenza alle politiche di buona governance.

Obiettivo

Lo scopo che uno Studio Associato decide di perseguire e si propone di raggiungere nell'ambito coerente della propria politica.

Politica dello Studio

Intenzioni e direttive complessive dello Studio Associato, relative alla propria prestazione professionale come espresso dall'Organo Direttivo.

Nota: la politica fornisce un quadro di riferimento per condurre le attività e per definire gli eventuali obiettivi di miglioramento.

Praticante Avvocato o Praticante

Ogni soggetto (inclusi i praticanti abilitati al patrocinio) iscritto al registro speciale per i praticanti avvocati tenuto presso ogni Tribunale ai sensi della legge e che non abbia ancora superato l'Esame di Abilitazione.

Performance

Risultati misurabili del sistema di gestione, conseguenti al controllo esercitato dallo Studio Associato sui propri aspetti di salute e sicurezza, di erogazione del servizio e di gestione dei dipendenti e dei collaboratori, sulla base della sua politica, dei suoi obiettivi e dei suoi traguardi.

Processo

Insieme di attività correlate ed interagenti che trasformano elementi in entrata in elementi in uscita.

Rapporto di Collaborazione

Il rapporto di collaborazione, di natura autonoma e professionale, intercorrente tra lo Studio Legale Associato ed il Collaboratore.

Requisito

Esigenza o aspettativa che può essere espressa o implicita e cogente o volontaria.

Rischio

Probabilità che sia raggiunto il limite potenziale di danno per il dipendente o collaboratore nelle normali condizioni di vita e di lavoro, ovvero di esposizione ad un determinato pericolo.

Sicurezza e salute sul luogo di lavoro (SSLL)

Condizioni e fattori che influiscono sul benessere dei dipendenti, dei lavoratori temporanei, dei collaboratori, del personale degli appaltatori, dei visitatori e di qualsiasi altra persona nel luogo di lavoro.

Sistema di Gestione

Un sistema di gestione è un insieme di elementi correlati, utilizzato per stabilire e verificare la politica e gli obiettivi di uno Studio Associato.

Un sistema di gestione comprende la struttura organizzativa, le attività di pianificazione, le responsabilità, le prassi, le procedure, i processi e le risorse anche ai fini della formazione.

Socio

Avvocato che sia Socio o Associato dello Studio Legale.

Standard

Documento, approvato da un ente riconosciuto, che fornisce le regole, le linee guida o le specifiche tecniche per lo svolgimento di alcune attività.

Studio Legale Associato o Studio

Lo Studio Legale costituito in forma di associazione professionale o società professionale dotato di una propria struttura funzionale e amministrativa. La nozione comprende la sede principale, sia ulteriori sedi o uffici stabili decentrati.

Traguardo

Obiettivo da raggiungere per una determinata strategia finanziaria, professionale, commerciale o di marketing.

Trattamento

Azione per eliminare una criticità esistente.

Valutazione del Rischio per la salute e la sicurezza

Processo di valutazione del grado di rischio per la sicurezza e la salute dei dipendenti e dei collaboratori, nell'espletamento delle loro mansioni, derivante dalle circostanze del verificarsi di un pericolo sul luogo di lavoro.

4**PRINCIPI GUIDA****4.1****Approccio per processi**

Un risultato desiderato si ottiene con maggior efficienza quando le relative risorse e attività sono gestite come un processo, dove per processo si intende un insieme di attività correlate o interagenti che trasformano elementi in ingresso in elementi in uscita.

L'approccio per processi si realizza quando il modello organizzativo scelto dallo Studio Associato è improntato al miglioramento delle performance professionali, attraverso l'identificazione dei processi, la loro pianificazione, attuazione, controllo e misurazione.

L'approccio per processi è uno strumento potente per organizzare e gestire le attività lavorative e per poter creare valore per i clienti e le altre parti interessate.

L'approccio per processi introduce una gestione orizzontale, che attraversa le barriere tra le diverse unità funzionali, unifica la loro attenzione sui principali obiettivi dello Studio Associato e permette una valida gestione delle interfacce tra i processi.

4.2**Rispetto delle prescrizioni legali**

Ogni Studio deve poter garantire il rispetto delle normative applicabili alle proprie attività e ai propri processi, prima ancora di garantire il rispetto dei requisiti del presente Disciplinare.

A tal fine ogni Studio deve stabilire, attuare e mantenere attiva una o più procedure, documentate per:

- a) identificare e avere accesso alle normative applicabili e alle altre prescrizioni che sottoscrive, che riguardano i propri processi significativi;
- b) la valutazione periodica del rispetto delle normative applicabili e delle altre prescrizioni che sottoscrive.

4.3**Rapporti con le parti interessate e correlate**

Lo Studio deve gestire nel pieno rispetto dei principi di riservatezza, di correttezza, di buona fede e di trasparenza i rapporti con tutte le parti interessate e correlate, ovvero con tutti coloro che sono coinvolti nella gestione dello Studio o ne sono influenzati: dipendenti, collaboratori, soci, clienti, fornitori, istituzioni, pubblica amministrazione, ecc..

In particolare, i rapporti con le Istituzioni pubbliche, nazionali, comunitarie e internazionali, e i rapporti con i pubblici ufficiali devono essere gestiti nel pieno rispetto della normativa vigente oltre che dei principi di rispetto, trasparenza e lealtà.

Nessuno può intraprendere attività economiche, conferire incarichi professionali, dare o promettere doni o altri vantaggi a pubblici ufficiali.

La gestione dei rapporti con la Pubblica Amministrazione è riservata al personale preposto ed autorizzato, o all'Organo Direttivo.

4.4

Miglioramento continuo

Il presente standard si basa sulla metodologia nota come PDCA Plan-Do-Check-Act (pianificare, attuare, verificare, agire). La metodologia PDCA può essere brevemente descritta nel modo seguente.

- ✓ Plan: stabilire gli obiettivi e i processi necessari per fornire risultati conformi alla politica dello Studio Associato.
- ✓ Do: attuare i processi.
- ✓ Check: sorvegliare e misurare i processi rispetto alla politica dello Studio, agli obiettivi, alle normative applicabili e alle altre prescrizioni e riportarne i risultati.
- ✓ Act: intraprendere azioni per migliorare in continuo la prestazione del sistema di gestione di buona governance.

5

REQUISITI DEL SISTEMA DI BUONA GOVERNANCE

5.1

Requisiti generali

Lo Studio Associato deve stabilire, documentare, attuare e tenere aggiornato il sistema di gestione per la buona governance dello Studio e migliorarne con continuità l'efficacia in accordo con i requisiti del presente Disciplinare.

Lo Studio Associato deve:

- a) definire e documentare il campo di applicazione del sistema di gestione e le eventuali esclusioni;
- b) identificare i processi necessari alla gestione di tutti gli aspetti professionali dello Studio, compresi quelli amministrativi;
- c) identificare i processi gestiti in outsourcing comprese le attività affidate a collaboratori esterni;
- d) stabilire la sequenza e le interazioni tra questi processi;
- e) stabilire i criteri e i metodi necessari per assicurarne l'efficace controllo;
- f) definire e documentare la struttura organizzativa adottata per perseguire il modello organizzativo basato sull'approccio per processi;
- g) pianificare e attuare azioni per consolidare il livello acquisito dei processi professionali e conseguire il miglioramento ove possibile.

5.2

Politica dello Studio

L'Organo Direttivo deve definire la politica di buona governance dello Studio e assicurare che essa, all'interno del campo di applicazione definito per il proprio sistema di gestione:

- a) sia appropriata in base:
 - ✓ agli scopi dello Studio Associato;
 - ✓ alla natura e all'entità dei rischi per la Salute e la Sicurezza sui Luoghi di Lavoro;
 - ✓ ai Principi Etici e Deontologici propri dello Studio Legale;
- b) includa un impegno al rispetto dell'intero quadro delle prescrizioni legali applicabili e delle altre prescrizioni che lo Studio Associato sottoscrive, vedi regole Associative ASLA;
- c) fornisca il quadro di riferimento per stabilire e riesaminare gli obiettivi e i traguardi di performance dello Studio;
- d) sia documentata, attuata e mantenuta attiva;
- e) sia comunicata e compresa da tutte le persone che lavorano per lo Studio o per conto di esso;
- f) venga condivisa anche dai collaboratori;
- g) sia disponibile alle parti interessate e correlate;
- h) venga periodicamente riesaminata per assicurare che si mantenga pertinente e appropriata allo Studio Associato.

5.3

Requisiti relativi alla documentazione

5.3.1

Documentazione

La documentazione del sistema di gestione di buona governance deve comprendere:

- a) la politica, gli obiettivi e i traguardi;
- b) la descrizione del campo di applicazione del sistema di gestione di buona governance;
- c) la descrizione dei processi professionali e delle loro interazioni, nonché il riferimento ai documenti correlati;
- d) la descrizione della struttura organizzativa dello Studio;
- e) i documenti, comprese le registrazioni, richiesti dal presente Disciplinare;
- f) i documenti, comprese le registrazioni, che lo Studio Associato ritiene necessari per assicurare la pianificazione, il funzionamento e il controllo dei processi relativi ai propri aspetti professionali significativi.

I requisiti del sistema di documentazione stabiliti dallo Studio devono essere coerenti e integrati con quanto già messo in pratica dallo Studio stesso, con particolare riferimento ad eventuali sistemi organizzativi già adottati e operativi presso lo Studio.

Attraverso il presente Disciplinare, ASLA si prefigge anche l'obiettivo di semplificare, armonizzare e rendere più efficace la documentazione adottata da ogni singolo Studio al fine di favorire la comunicazione tra gli Studi stessi.

5.3.2

Controllo dei documenti

I documenti richiesti dal sistema di gestione di buona governance e dal presente Disciplinare devono essere tenuti sotto controllo.

5.3.3

Controllo delle registrazioni

Lo Studio Associato deve stabilire e mantenere attive le registrazioni necessarie per dimostrare la conformità ai requisiti del proprio sistema di gestione di buona governance applicato sulla base del presente Disciplinare e dei risultati ottenuti.

Lo Studio Associato deve stabilire, attuare e mantenere attiva una o più procedure documentate per l'identificazione, l'archiviazione, la protezione, la reperibilità, la conservazione e l'eliminazione delle registrazioni.

Le registrazioni devono essere conservate per un periodo definito: leggibili, identificabili e rintracciabili.

5.4

Analisi professionale

Lo Studio deve stabilire, attuare e mantenere attiva una o più procedure/documenti per:

- ✓ individuare e rappresentare i processi, compresi i processi amministrativi, e le loro interazioni nonché definirne la loro gestione (approccio per processi) e determinare quelli che possono risultare oggetto di miglioramento;
- ✓ Codice Etico e di condotta dello Studio stesso.

5.5

Comunicazione, struttura, responsabilità e autorità

L'Organo Direttivo deve definire, documentare e comunicare chiaramente a tutti i dipendenti, ai collaboratori e, quando richiesto, alle parti interessate:

- a le autorità, le responsabilità e la relativa struttura dello Studio Associato, tra cui devono figurare anche il/i responsabile/i operativo incaricato di assicurare, per conto dell'Organo Direttivo (alla quale deve rispondere direttamente), il rispetto dei requisiti del presente Disciplinare;
- b i compiti e le mansioni dei dipendenti e dei collaboratori relativi alle attività da svolgere in relazione al presente Disciplinare.

5.5.1

Partecipazione e comunicazione interna

L'Organo Direttivo deve assicurare, che siano attivati adeguati processi di comunicazione tra e con i dipendenti e collaboratori dello Studio.

5.5.2

Competenze, formazione e addestramento

Lo Studio Associato deve assicurare che qualunque persona che esegua, per conto dello Studio, compiti o attività che possono avere influenza su aspetti significativi della gestione, abbia un adeguato grado di istruzione, addestramento, abilità, esperienza e aggiornamento.

A tal fine lo Studio Associato deve:

- ✓ definire le competenze necessarie alle diverse figure professionali e ai collaboratori per poter svolgere le attività assegnate;
- ✓ fornire formazione e/o addestramento per soddisfare queste necessità;
- ✓ conservare appropriate registrazioni sull'istruzione, l'addestramento, l'abilità e l'esperienza dei dipendenti e dei collaboratori.

5.5.3

Comunicazione verso l'esterno

Il modello organizzativo dello Studio dovrà garantire, secondo regole e protocolli definiti, una modalità di comunicazione verso i clienti, verso gli altri Studi, ovvero nei confronti delle parti interessate e correlate.

Per quanto possibile il modello di comunicazione dovrà essere organizzato con modalità comuni tra i singoli Studi, ciò al fine di semplificare lo scambio di informazioni e valorizzare verso l'esterno il modello adottato.

Le modalità di comunicazione dovranno essere: tempestive, trasparenti, tracciabili.

- ✓ *Tempestive*: lo Studio, in funzione della tipologia di ogni singola comunicazione, deve definire su propri documenti i tempi e le modalità di invio della comunicazione stessa. Ciò deve essere in accordo ai principi e ai requisiti della normativa applicabile, ovvero alle linee guida definite sull'argomento da ASLA;
- ✓ *Trasparenti*: nel rispetto della normativa applicabile, con particolare riferimento alla normativa sulla privacy ed in funzione della tipologia di comunicazione, lo Studio deve stabilire e definire su propri documenti, i contenuti minimi di ogni singola comunicazione. Buona norma è riferirsi ai modelli e ai contenuti di comunicazione definiti da ASLA per ogni tipologia di comunicazione. La trasparenza della comunicazione deve essere tale da permettere un'immediata e completa percezione e interpretazione del contenuto della comunicazione medesima;
- ✓ *Tracciabili*: lo Studio deve adottare i criteri di codifica, archivio, conservazione dei documenti stabiliti da ASLA e dalla normativa applicabile, ovvero dalle procedure interne dello Studio. Il sistema deve garantire una rapida e completa tracciabilità dei documenti anche per le pratiche chiuse e già archiviate.

Sulla base delle linee sopra indicate, ASLA si impegna a promuovere presso le parti interessate e correlate, nonché presso la pubblica opinione, adeguate modalità di comunicazione utili a diffondere i contenuti e le finalità del presente Disciplinare.

L'associazione ASLA vede nella comunicazione verso l'esterno uno strumento essenziale per la promozione e la condivisione dei principi di gestione definiti dal Disciplinare stesso.

5.6

Obiettivi e programma di miglioramento

Lo Studio Associato deve, stabilire, attuare e mantenere attivi obiettivi e traguardi per consolidare il livello acquisito dai processi professionali, e di conseguenza dell'intero Studio, e conseguire il loro miglioramento. Gli obiettivi e i traguardi se stabiliti, devono essere, ove possibile, misurabili e devono essere coerenti con la politica dello Studio. Quando stabilisce e riesamina i propri obiettivi e traguardi, lo Studio Associato deve tenere in considerazione:

- ✓ le prescrizioni legali e le altre prescrizioni che lo Studio Associato sottoscrive;
- ✓ gli aspetti di gestione significativi;
- ✓ le proprie opzioni tecnologiche;
- ✓ le proprie esigenze finanziarie, operative e di sviluppo;
- ✓ i punti di vista delle parti interessate e correlate.

5.7

Gestione risorse umane

5.7.1

Dipendenti

Lo Studio Legale Associato garantisce il pieno rispetto dei Contratti Collettivi Nazionali applicabili per il personale dipendente.

Lo Studio garantisce la piena e corretta applicazione della normativa previdenziale e si impegna ad assicurare al personale dipendente la corretta posizione contributiva.

Lo Studio garantisce l'assenza di fenomeni discriminatori a carico dei dipendenti.

Lo Studio garantisce il rispetto della normativa di legge nell'ipotesi di eventuale ricorso a forme di lavoro atipiche.

Gli Studi considerano la formazione e l'aggiornamento professionale dei propri dipendenti elementi necessari per garantire ai propri clienti un servizio di qualità adeguata. A tale scopo lo Studio persegue l'organizzazione di corsi di formazione e/o di aggiornamento, di training formativi e di seminari interni ed incentiva la partecipazione dei propri dipendenti a corsi di formazione e/o di aggiornamento, a training formativi e a seminari organizzati da altri enti.

5.7.2

Collaboratori

Lo Studio Legale Associato, relativamente ai collaboratori, si impegna ad applicare tutti i principi ed i dettami previsti dalle "Linee Guida di Best Practice per il rapporto con i Collaboratori dello Studio Legale aderente ad ASLA" che costituiscono parte integrante del presente documento.

In particolare gli Studi che intendono adottare il presente Disciplinary si impegnano ad attuare i seguenti principi generali, ponendo in essere tutte le azioni previste per gli stessi dalle summenzionate Linee Guida, che ne costituiscono la naturale declinazione operativa.

In particolare:

- Lo Studio considera il Praticante Avvocato una risorsa importante per l'organizzazione della propria struttura, la cui

formazione professionale rappresenta una priorità in seno al relativo Rapporto di Collaborazione.

- Lo Studio mette a disposizione di ogni Collaboratore e Collaboratrice gli strumenti di lavoro occorrenti per lo svolgimento delle attività professionali di loro competenza nell'ambito delle procedure interne dello Studio stesso e delle indicazioni di volta in volta impartite.
- Lo Studio considera la formazione e l'aggiornamento professionale di tutti i professionisti, ivi inclusi i Collaboratori e le Collaboratrici, un valore essenziale per la prestazione dei servizi di consulenza e assistenza alla propria Clientela.
- Il rapporto tra lo Studio e ogni Collaboratore e Collaboratrice è fondato sul rispetto reciproco e sui principi di correttezza, buona fede e professionalità stabilite dalle regole del Codice Deontologico.
- Lo Studio prevede un percorso concreto di crescita professionale per ogni Collaboratore e Collaboratrice, verificato con regolarità nel suo sviluppo, che tiene conto individualmente delle qualità personali, della preparazione tecnica, delle capacità e coerenza nell'apprendimento, delle relazioni con gli altri professionisti e professioniste e con il personale dello Studio, e al quale corrisponde un progressivo riconoscimento di autonomia con conseguente assunzione di responsabilità e status professionale e associativo.
- Il Rapporto di Collaborazione è caratterizzato dalla trasparenza e dal dovere reciproco di informativa.
- Lo Studio, riconosce l'esigenza di tutelare i Collaboratori e le Collaboratrici anche nella vita familiare e nella genitorialità, consentendo le assenze di durata fino a 15 giorni per matrimonio e sino a 6 mesi complessivi, prima e/o dopo la data prevista per il parto per la madre (ovvero per un tempo ragionevole compreso in tale periodo per il padre).
- Lo Studio consente a richiesta di Collaboratori e Collaboratrici divenuti temporaneamente inabili o incapacitati a svolgere le normali attività professionali a causa di malattia o infortunio, di sospendere il Rapporto di Collaborazione fino a un massimo di 12 mesi consecutivi.
- Lo Studio si impegna per assicurare costantemente un'effettiva parità di opportunità e trattamento per tutti i Collaboratori e Collaboratrici, promuovendo ambienti di lavoro inclusivi e rispettosi.
- Lo Studio deve osservare e far osservare, in ogni fase e circostanza, con il massimo scrupolo, le norme poste a tutela della riservatezza e della salvaguardia dei dati personali di ogni Collaboratore e Collaboratrice. Essi, a loro volta, sono tenuti, sia nel corso del Rapporto di Collaborazione che durante l'eventuale sospensione e dopo la sua cessazione per qualunque motivo, a trattare con la massima riservatezza tutte informazioni e documenti attinenti alla clientela dello Studio e/o alla sua struttura di cui siano venuti/e in possesso o a conoscenza, prima durante e dopo tale Rapporto.

5.8

Infrastrutture e ambiente di lavoro

Lo Studio deve predisporre e mantenere le infrastrutture necessarie per garantire la conformità alla normativa applicabile e ai requisiti stabiliti con il cliente per l'erogazione della prestazione professionale e quelli del presente Disciplinare.

Deve essere garantito un ambiente di lavoro sicuro e salubre. Devono essere presi efficaci provvedimenti per prevenire potenziali incidenti e lesioni alla salute dei Collaboratori e del Personale.

Saranno verificati i sistemi adottati per individuare, evitare o far fronte a potenziali rischi alla salute e alla sicurezza dei Collaboratori e di tutto il personale.

In funzione delle eventuali esigenze dei dipendenti e dei collaboratori, devono essere predisposti e strutturati adeguati spazi per permettere di usufruire dei periodi di pausa.

Devono essere rese disponibili tutte le certificazioni di idoneità richieste per gli ambienti di lavoro e per le attrezzature in uso.

5.9

Realizzazione delle prestazioni professionali

5.9.1

Processo amministrativo e di sviluppo

Lo Studio deve definire e attuare un sistema formalizzato di gestione dei clienti e delle attività che permetta di tracciare ogni elemento significativo del processo di erogazione delle proprie prestazioni professionali dal primo contatto con il cliente alla conclusione definitiva della pratica.

Il sistema deve garantire la possibilità di imputare correttamente ogni attività dalla redazione dell'offerta economica e di prestazione alle successive fasi di erogazione del servizio. Ciò anche al fine della fatturazione delle singole fasi, salvo eccezioni preventivamente autorizzate dallo Studio. Le singole fasi devono essere in piena conformità alla normativa applicabile e con identificazione chiara e puntuale dei servizi prestati.

Il sistema dovrà prevedere come minimo:

- verifica della sistematica formalizzazione dei mandati legali ricevuti;
- definizione e comunicazione dei costi delle singole fasi, in maniera completa e trasparente;
- verifica delle procedure adottate per la conformità delle attività dello Studio alle norme sul cd. «Antiriciclaggio»;
- verifica delle procedure adottate per la conformità delle attività dello Studio alle norme per la tutela della riservatezza dei dati personali («Privacy»);
- rispetto di tutta la normativa fiscale applicabile;

-
- verifica circa la presenza di un'adeguata copertura assicurativa relativa ai rischi derivanti dalle Responsabilità Professionali dello Studio.

5.9.2

Rapporti con i collaboratori

Lo Studio deve definire e formalizzare le modalità di gestione dei rapporti con i collaboratori. Una specifica procedura dovrà essere emessa a riguardo.

La procedura dovrà definire e garantire almeno i seguenti argomenti:

- limiti e definizioni del mandato di collaboratore: Competenze, Ambiti di coinvolgimento del collaboratore, Responsabilità;
- rapporti con il cliente in nome e per conto dello Studio che affida la pratica;
- modalità di gestione dei singoli clienti dello Studio ed eventualmente dei clienti "diretti" del collaboratore;
- condivisione e sottoscrizione del Codice Etico;
- rispetto delle regole organizzative e di comunicazione adottate dallo Studio per la gestione delle singole pratiche;
- modalità di verifica e riscontro delle attività svolte sulle pratiche dello Studio;
- utilizzo delle strutture, attrezzature e spazi dello Studio, incluse le proprietà intellettuali, ai fini dell'espletamento degli incarichi affidati.

5.9.3

Pianificazione delle prestazioni professionali

Lo Studio deve pianificare e gestire le proprie attività in un'ottica di processo al fine di raggiungere in modo più efficiente ed efficace i propri obiettivi di buona governance.

Lavorare per processi significa:

- superare le classiche logiche gerarchico-funzionali per concentrarsi sulle attività che aggiungono valore per il cliente e per lo Studio;
- evidenziare il flusso delle attività principali e definirne le responsabilità di gestione;
- monitorare le attività attraverso opportuni indicatori;
- registrare i dati ottenuti per valutare il raggiungimento degli obiettivi e impostare le attività di miglioramento.

Nella definizione delle modalità di gestione e pianificazione dei processi sono considerati:

- a) i requisiti relativi alle prestazioni professionali;
- b) i processi, i documenti, le registrazioni e le risorse specifiche per le prestazioni professionali;
- c) le attività di verifica, monitoraggio e validazione delle prestazioni professionali, con i relativi criteri di accettazione.

5.9.4

Erogazione delle prestazioni professionali

Lo Studio deve pianificare e svolgere le attività di erogazione delle prestazioni professionali garantendo il completo rispetto dei requisiti stabiliti dal presente Discipinare.

Ogniqualvolta lo Studio riceve una nuova richiesta di incarico dovranno essere analizzati accuratamente i seguenti aspetti:

- esame dei documenti e/o specifiche delle prestazioni professionali richieste;
- verifica della disponibilità delle risorse;
- verifica della disponibilità dei fornitori;
- analisi dei termini di evasione delle prestazioni professionali;
- tempistica di erogazione delle prestazioni professionali;
- condizioni economiche.

I processi di erogazione delle prestazioni professionali dovranno essere documentati.

5.10

Gestione operativa degli aspetti di salute e sicurezza sul luogo di lavoro

Lo Studio si impegna a gestire i rischi individuati sul proprio Documento di Valutazione dei Rischi (DVR), così come prescritto dal D.Lgs. 81/2008 e s.m.i., ovvero, sia per quanto concerne i rischi direttamente correlati alle attività dello Studio (ad opera di soci o di personale dipendente), sia per quanto concerne i rischi riconducibili alle attività svolte da soggetti terzi in rapporti con lo Studio: collaboratori (avvocati, praticanti e consulenti), visitatori, clienti, fornitori (con valutazione dei rischi interferenziali e redazione del Documento Unico di Valutazione dei Rischi Interferenziali - DUVRI - ad es. per attività di imprese di pulizia, manutenzione, EDP, etc.).

Particolare attenzione dovrà essere posta ai seguenti aspetti:

- attribuzione degli incarichi previsti dalla normativa vigente (lavoratori incaricati, RSPP e medico responsabile);
- formazione del personale dipendente;
- informative adeguate - anche mediante materiale scritto o telematico, ad es. su portale - per Soci e personale, nonché per professionisti, consulenti, stagiaire e collaboratori ad altro titolo;
- idonea cartellonistica per visitatori, clienti e fornitori, in particolare per quanto riguarda la prevenzione antincendio ed i piani di evacuazione;
- svolgimento delle prescritte esercitazioni;
- attività svolte da Soci o collaboratori presso clienti o terzi in generale (es. Data Room, due diligence);
- gestione dei presidi di pronto soccorso;
- gestione di presidi antincendio;
- gestione di eventuali dispositivi di protezione individuale;
- aggiornamento delle misure di prevenzione a seguito di mutamenti organizzativi e/o strutturali.

5.11

Gestione operativa degli aspetti relativi alla privacy e antiriciclaggio

Lo Studio deve stabilire, attuare e mantenere attiva una o più procedure per garantire il rispetto delle regole imposte per la gestione della privacy e dell'antiriciclaggio.

Dovranno essere altresì definite le modalità di osservanza del segreto

professionale nel rispetto dei codici deontologici, delle norme applicabili e dell'eventuale Modello Organizzativo ex D.Lgs. 231/2001.

5.12 Misurazione e valutazione delle performance

Lo Studio deve adottare adeguati metodi per monitorare e, ove applicabile, misurare i propri processi. Questi metodi devono dimostrare la capacità dei processi ad ottenere i risultati pianificati in tema di erogazione del servizio.

Lo Studio deve individuare, raccogliere ed analizzare i dati appropriati per dimostrare l'adeguatezza e l'efficacia del proprio sistema di gestione.

5.13 Gestione delle criticità dello Studio

Lo Studio Associato deve stabilire, attuare e mantenere attiva una o più procedure documentate per la gestione sistematica e controllata delle criticità operative e gestionali che si possono presentare durante il normale svolgimento dei processi e delle attività dello Studio. Tale procedura deve precisare le modalità e le relative responsabilità/autorità per occuparsi delle criticità legate:

- a) all'erogazione di servizi non conformi rispetto ai requisiti contrattuali;
- b) ai reclami dei clienti;
- c) alla denuncia tempestiva dei sinistri;
- d) alla gestione dei pericoli e rischi per la salute e la sicurezza sul luogo di lavoro;
- e) agli incidenti e agli infortuni ai dipendenti e ai collaboratori;
- f) alla gestione dei dipendenti e dei collaboratori.

Lo Studio Associato a fronte di criticità riscontrate o potenziali deve identificare e attuare:

- a) idonee azioni di trattamento per il ripristino delle normali condizioni operative;
- b) azioni per eliminare le cause della criticità reale o potenziale al fine di prevenire il loro ripetersi o il loro accadimento. Le azioni correttive devono essere appropriate agli effetti della criticità riscontrata.

5.14 Autocontrollo

Lo Studio Associato deve effettuare ad intervalli pianificati, verifiche di autocontrollo per stabilire se il sistema di gestione di buona governance è stato efficacemente attuato e mantenuto aggiornato. I metodi usati per condurre le verifiche di autocontrollo devono essere commisurati alla natura e alla complessità dello Studio stesso.

Dovrà essere garantita la predisposizione di una procedura documentata che descriva almeno:

- a) come viene garantita e documentata la pianificazione dell'attività di autocontrollo che tenga conto dello stato e dell'importanza dei processi e delle aree oggetto di verifica, oltre che dei risultati di precedenti autocontrolli;

-
- b) le responsabilità e i requisiti per la conduzione delle verifiche, per la documentazione dei loro risultati e per la conservazione delle relative registrazioni;
 - c) i criteri di scelta del personale che esegue le verifiche;
 - d) le modalità di condivisione dei risultati all'interno dello Studio Associato;
 - e) le modalità di gestione dei follow up a seguito delle criticità eventualmente riscontrate.

Nota: Come strumento di autocontrollo può senz'altro essere considerato l'audit da attuare eventualmente prendendo come riferimento, per quanto applicabile, la norma ISO 19011 in edizione corrente

5.15

Riesame

L'Organo Direttivo deve riesaminare periodicamente le prestazioni del sistema di gestione di buona governance dello Studio Associato per assicurarsi della sua continua idoneità, adeguatezza ed efficacia. Il processo di riesame, per svolgersi correttamente, deve tenere in considerazione almeno i seguenti elementi:

- a) i risultati degli autocontrolli interni;
- b) le comunicazioni provenienti dalle parti interessate esterne, compresi i reclami;
- c) le prestazioni dello Studio Associato relativamente ai processi di erogazione del servizio, alla gestione amministrativa, alla gestione degli aspetti di salute e sicurezza sul posto di lavoro e alla gestione dei dipendenti e dei collaboratori;
- d) il grado di raggiungimento degli obiettivi e dei traguardi;
- e) i risultati della riunione periodica annuale sulla sicurezza e salute sul posto di lavoro;
- f) le osservazioni e le relazioni del Medico competente;
- g) l'andamento del fenomeno infortunistico;
- h) la gestione delle azioni correttive e/o preventive intraprese per la risoluzione delle criticità riscontrate;
- i) gli esiti della valutazione di conformità normativa;
- l) l'andamento delle attività di formazione.

Gli elementi in uscita dal riesame dell'Organo Direttivo devono comprendere tutte le decisioni e le azioni relative a possibili modifiche alla politica, agli obiettivi, ai traguardi e agli altri elementi del sistema di gestione, coerentemente con l'impegno al miglioramento continuo.

Le registrazioni dei riesami effettuati dall'Organo Direttivo devono essere conservate.