

## **CODICE COMPORTAMENTALE**

## **VERHALTENSKODEX**

### **CAPO I**

### **ABSCHNITT I**

- 1) Definizione
- 2) Destinatari
- 3) La responsabilità di ASSB
- 4) La responsabilità in capo al management dirigenziale ed al personale
- 5) Comunicazione degli interessi finanziari e conflitti di interesse
- 6) Partecipazione ad associazioni od organizzazioni
- 7) Obbligo di astensione
- 8) Prevenzione della corruzione
- 9) Dirigenti
- 10) Contratti ed altri atti negoziali

- 1) Definition
- 2) Zielgruppe
- 3) Die Pflichten des BSB
- 4) Die Pflichten des Führungsmanagements und der Bediensteten
- 5) Mitteilung von finanziellen Interessen und Interessenskonflikten
- 6) Beteiligung an Vereinigungen oder Organisationen
- 7) Pflicht zur Enthaltung
- 8) Vorbeugung der Korruption
- 9) Führungskräfte
- 10) Verträge und andere Rechtsgeschäfte

### **CAPO II**

### **ABSCHNITT II**

- 11) Gli strumenti di attuazione e di controllo
- 12) Vigilanza e monitoraggio
- 13) Valore contrattuale

- 11) Arbeitsmittel zur Umsetzung und Kontrolle
- 12) Aufsicht und Monitoring
- 13) Vertragskraft

### **APPENDICE**

### **ANHANG**

- 1) Il lavoro nei servizi sociali
- 2) La responsabilità di ASSB nei confronti dell'Utenza
- 3) La responsabilità di ASSB nei confronti

- 1) Die Arbeit in den Sozialdiensten
- 2) Die Pflichten des BSB gegenüber der Nutzerschaft:
- 3) die Pflichten des BSB gegenüber den

**dell'Utenza anziana residenziale e Senioren semiresidenziale**

**4) La responsabilità di ASSB nei confronti dell'Utenza portatrice di handicap e di disagio psicofisico**

**5) La responsabilità di ASSB nei confronti dell'Utenza della prima infanzia**

**6) La responsabilità di ASSB nei confronti dell'Utenza distrettuale**

**4) die Pflichten des BSB gegenüber den Nutzern mit Behinderung und in psychischer Notlage**

**5) die Pflichten des BSB gegenüber den Kleinkindern**

**6) die Pflichten des BSB gegenüber den Nutzern der Sozialsprengeldienste**

## **CAPO I**

### **1) DEFINIZIONE**

1. Il presente Codice costituisce per l'Azienda Servizi Sociali di Bolzano (di seguito, per brevità, ASSB) la carta dei diritti e dei doveri di diligenza, lealtà, imparzialità, trasparenza e buona condotta che definisce la responsabilità etico-sociale di chi fa parte di un'organizzazione.

2. Il presente Codice integra e specifica altresì i doveri minimi di diligenza e lealtà, imparzialità e buona condotta che i pubblici dipendenti sono tenuti ad osservare, stabiliti ai sensi del DPR 62/2013 "Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici, a norma dell'art. 54 del d.lgs. 30 marzo 2001, n.

## **ABSCHNITT I**

### **1) DEFINITION**

1. Der vorliegende Kodex gilt für den Betrieb für Sozialdienste Bozen (in der Folge der Kürze halber als "BSB" bezeichnet) als Grundsatzcharta und enthält alle Rechte und die Pflichten im Hinblick auf Sorgfalt, Aufrichtigkeit, Unparteilichkeit, Transparenz und gute Führung, die die ethisch-soziale Verantwortung der Mitglieder einer Organisation ausmachen.

2. Der vorliegende Kodex ergänzt und spezifiziert die Mindestpflichten in Sachen Sorgfalt, Aufrichtigkeit, Unparteilichkeit und guter Führung, die von den öffentlichen Bediensteten im Sinne des DPR Nr. 62/2013 "Verordnung betreffend den Verhaltenskodex der öffentlichen Bediensteten gemäß Art. 54

165”.

des gesetzesvertretenden Dekretes vom 30. März 2001, Nr. 165” eingehalten werden müssen.

## **2) DESTINATARI**

1. Le norme del presente Codice si applicano - senza eccezione alcuna - agli organi aziendali, ai dirigenti, a tutto il personale dipendente, ai collaboratori esterni, ai partner del Terzo Settore e commerciali, ai fornitori, ai consulenti e a tutti coloro che intrattengono, a qualsiasi titolo, rapporti con ASSB. A tale fine - negli atti di incarico o nei contratti di acquisizioni di beni, delle collaborazioni, delle consulenze o dei servizi - ASSB inserisce apposite disposizioni o clausole di risoluzione o decadenza del rapporto in caso di violazione degli obblighi del presente Codice.

2. Compete in primo luogo agli organi aziendali ed al management dirigenziale dare concretezza ai valori e ai principi contenuti nel Codice, facendosi carico delle responsabilità assunte verso l'interno e verso l'esterno e rafforzando fiducia, coesione e spirito di gruppo. Ciò nella convinzione che il rispetto delle norme comportamentali non sia intrinseco all'esistenza di codici, ma venga precipuamente assicurato dalle azioni e dagli esempi del management.

## **2) ZIELGRUPPE**

1. Die Anordnungen im vorliegenden Kodex gelten - ohne Ausnahme - für alle Betriebsorgane, Führungskräfte, Bediensteten, externen Mitarbeiter, Partner des Dritten Sektors und der Wirtschaft, Lieferanten, Berater und all jene, die eine wie auch immer geartete Beziehung zum BSB unterhalten. Zu diesem Zweck fügt der BSB in alle Beauftragungsakten und in allen Verträgen, die sich auf eine Mitarbeit, eine Beratung oder auf die Beschaffung von Gütern und Dienstleistungen beziehen, zweckdienliche Bestimmungen oder Klauseln für die Auflösung oder Verwirkung des Rechtsverhältnisses für den Fall ein, dass die in diesem Kodex vorgesehenen Pflichten missachtet werden.

2. Es obliegt in erster Linie den Betriebsorganen und dem Führungsmanagement den Werten und Grundsätzen in diesem Kodex konkrete Wirksamkeit zu verleihen und dabei sowohl die interne und externe Haftung zu übernehmen, als auch das Vertrauen, die Kohäsion und den Teamgeist zu stärken. Dies alles geschieht in der Überzeugung, dass die Einhaltung von Verhaltensregeln nicht durch das Vorhandensein von Kodizes, sondern vielmehr durch die Tätigkeiten, Maßnahmen und Beispiele gewährleistet wird, die vom Führungsmanagement umgesetzt bzw.

vorgegeben werden.

3. Risulta quindi centrale il ruolo dei soggetti aziendali cui viene demandata l'attuazione concreta dei principi del Codice nell'ambito delle proprie funzioni e responsabilità.

3. Die Subjekte im BSB, die im Rahmen ihrer Funktionen und Haftungsbereiche mit der konkreten Umsetzung der Grundsätze in diesem Kodex betraut werden, nehmen daher eine zentrale Rolle ein.

4. In particolare i dirigenti sono tenuti ad ispirarsi ai principi del Codice nel concordare e nello stabilire gli obiettivi gestionali, nel proporre e realizzare i progetti e gli investimenti, nonché in ogni decisione o azione che abbia riflessi sui valori patrimoniali, gestionali ed etici aziendali ed il benessere dei dipendenti e della collettività.

4. Es ist insbesondere Pflicht aller Führungskräfte, sich im Rahmen der Festlegung von Führungszielen, der Ausarbeitung und Umsetzung von Projekten und Investitionen, der Fällung von Entscheidungen und Umsetzung von Maßnahmen, die sich auf Vermögens-, Geschäfts- und Ethikwerte des BSB, auf das Wohlbefinden der Bediensteten und der Allgemeinheit auswirken, an die Anordnungen im vorliegenden Kodex anzupassen.

5. Analogamente, il management dirigenziale deve ispirarsi ai medesimi principi nell'esercizio delle proprie responsabilità, sia nei rapporti interni - rafforzando così la coesione e lo spirito di reciproca collaborazione - sia nei rapporti con i terzi con i quali entrano in contatto.

5. Das Führungsmanagement muss ebenso, im Rahmen der Ausübung der eigenen Befugnisse, dieselben Grundsätze wahren und dadurch die Kohäsion und die gegenseitige Zusammenarbeit sowohl in den internen Beziehungen, als auch in den Beziehungen mit betriebsexternen Dritten stärken.

6. Tale impegno è richiesto non solo al personale, ma anche ai collaboratori esterni, ai fornitori e a tutti coloro che intrattengono rapporti con ASSB.

6. Dieser Einsatz wird nicht nur von den Betriebsbediensteten, sondern von allen externen Mitarbeitern, den Lieferanten und all jenen Subjekten gefordert, die eine Beziehung zum BSB unterhalten.

7. ASSB non tollera la violazione di questi principi e pone in essere strumenti

7. Der BSB nimmt keinerlei Missachtung dieser Grundsätze hin und setzt

organizzativi atti a prevenire la violazione dei principi sanciti dal Codice, vigilando sulla loro osservanza e concreta implementazione.

8. Il Codice formalizza i principi che già fanno parte del patrimonio di coloro che lavorano all'interno di ASSB e che costituiscono fonte di ispirazione nella loro azione. L'adozione di un Codice costituisce per ASSB uno strumento tendente a realizzare i valori di riferimento che permettono di gestire con efficacia il modello organizzativo adottato.

### **3) LA RESPONSABILITÀ DI ASSB**

1. ASSB promuove e si impegna a:
  - a) garantire la massima diffusione del Codice presso il personale e presso i terzi;
  - b) assicurare l'aggiornamento costante del Codice, in relazione alla sua concreta efficacia ed al mutamento delle esigenze aziendali e della normativa vigente;
  - c) garantire ogni possibile strumento conoscitivo e di chiarimento circa l'interpretazione e l'attuazione delle norme contenute nel Codice;
  - d) svolgere verifiche in ordine ad ogni notizia di violazione delle norme del Codice, valutando i fatti ed assumendo - in caso di accertata violazione - adeguate misure sanzionatorie;
  - e) garantire i dipendenti, per tramite dei

organisatorische Arbeitsmittel ein, um die Missachtung der in diesem Kodex festgesetzten Pflichten zu verhindern und um deren konkrete Einhaltung und Umsetzung zu überwachen.

8. Der Kodex formalisiert die Werte, die bereits all jenen Personen eigen sind, die im BSB arbeiten und diese Werte als Inspirationsquelle ihrer Tätigkeiten heranziehen. Durch den Kodex will der BSB ein Arbeitsmittel einführen, das die Umsetzung derjenigen grundlegenden Bezugswerte ermöglicht, die zur effizienten Führung des eigenen Organisationsmodells notwendig sind.

### **3) DIE PFLICHTEN DES BSB**

1. Der BSB fördert und garantiert:
  - a) die flächendeckende Bekanntgabe des Kodexes bei den Bediensteten und bei Dritten;
  - b) die konstante Aktualisierung des Kodexes in Beachtung seiner konkreten Wirksamkeit und der Änderungen der Betriebsbedürfnisse und der aktuellen Gesetzesvorgaben;
  - c) die Bereitstellung aller Arbeitsmittel zur vollen Kenntnisnahme und Klärung im Hinblick auf die Interpretation und Umsetzung der Anordnungen im vorliegenden Kodex;
  - d) die Durchführung von Überprüfungen und Nachforschungen in Bezug auf jedwede Meldung einer Kodexmissachtung, die Bewertung der Fakten und Umstände und die Verhängung - sofern eine Missachtung festgestellt wird - der dafür vorgesehenen Strafe,
  - e) den Schutz der Bediensteten - durch die

dirigenti, da possibili ritorsioni di qualunque genere derivanti dall'aver fornito notizie di possibili violazioni del Codice.

2. ASSB intende soddisfare le legittime attese sociali e ambientali dei vari portatori di interesse interni ed esterni, mediante lo svolgimento delle proprie attività. ASSB persegue tale scopo nel rispetto dei principi della Costituzione e recepiti dalla normativa nazionale, regionale e provinciale, e fa propri i principi etici riconosciuti anche in sede internazionale che presiedono all'attività socio-sanitaria.

3. La libera circolazione, la disponibilità, la trasparenza delle informazioni è un diritto della persona in generale, ma soprattutto un diritto-dovere di ogni collaboratore aziendale, per questo elemento determinante è la gestione corretta della documentazione in uso da parte dell'azienda.

4. Tutti coloro che operano per conto di ASSB informano la loro attività ai principi del presente Codice, impegnandosi a comportarsi secondo lealtà e correttezza e non pongono in essere alcun atto che possa porsi in contrasto con i principi qui stabiliti.

5. ASSB rifiuta ogni discriminazione fondata su criteri biometrici, antropologici, culturali,

jeweils zuständigen Führungskräfte - vor Vergeltungsmaßnahmen im Zusammenhang mit der Meldung möglicher Kodexmissachtungen.

2. Der BSB will durch die Erledigung seiner Tätigkeiten allen rechtmäßigen sozialen und umweltlichen Erwartungen der unterschiedlichen internen und externen Interessensträger gerecht werden. Der BSB verfolgt dieses Ziel in voller Beachtung der Grundsätze in der Verfassung, in den Staats-, Regional- und Landesgesetzen und macht sich dabei auch diejenigen international anerkannten ethischen Grundsätze zu eigen, die als Grundlage der sozial-sanitären Arbeit dienen.

3. Der freie Austausch, die Verfügbarkeit und Transparenz der Informationen sind grundlegende Rechte der Personen im Allgemeinen stellen für alle Mitarbeiter des BSB im Besonderen aber ein Recht und eine Verpflichtung dar, weshalb der korrekte Umgang mit allen Betriebsunterlagen und -Dokumenten von grundlegendem Wert ist.

4. Alle Personen, die für den BSB tätig sind, richten ihre Tätigkeiten auf die Grundsätze im vorliegenden Kodex aus und verpflichten sich, ein aufrechtes und korrektes Verhalten an den Tag zu legen und alle Maßnahmen zu unterlassen, die im Kontrast zu den hier festgesetzten Grundsätzen stehen könnten.

5. Der BSB lehnt alle Formen der Diskriminierung aufgrund von biometrischen,

economici, religiosi, di genere, di orientamento sessuale, opinioni politiche, condizioni individuali o sociali con particolare riferimento alla condizione degli utenti e ai loro familiari.

6. La riservatezza è uno dei valori fondamentali da rispettare nella concreta operatività di ciascun servizio od ufficio, in quanto contribuisce alla reputazione di ASSB stessa. Tutto il personale di ogni ordine e grado, ed i collaboratori esterni sono tenuti al rispetto di tale principio anche dopo la cessazione del rapporto di lavoro. Tutti devono garantire la riservatezza su informazioni, documenti e dati di cui sono venuti a conoscenza nel corso della propria attività lavorativa e che sono considerati come appartenenti ad ASSB e, come tali, non possono essere utilizzati, comunicati o diffusi senza specifica autorizzazione. L'obbligo di riservatezza sulle informazioni confidenziali acquisite è imposto anche ai soggetti con cui ASSB intrattiene rapporti contrattuali o di altro genere, di regola mediante specifiche clausole contrattuali o mediante la richiesta di sottoscrizione di patti di riservatezza. Analogamente, ASSB si impegna a tutelare le informazioni relative al proprio personale e a terzi, prodotte o acquisite all'interno e nelle relazioni d'affari, ad evitare ogni uso improprio di queste informazioni e a garantire la privacy degli interessati. A tal fine sono applicate politiche e procedure specifiche per la

anthropologischen, kulturellen, finanziellen und religiösen Kriterien sowie aufgrund von Geschlecht, sexueller Neigung, politischer Anschauung und des individuellen oder sozialen Zustands - mit besonderem Bezug auf den Zustand der Nutzer und ihrer Familienangehörigen - ab.

6. Der Grundsatz der Verschwiegenheit ist ein grundlegender Wert, der in der konkreten Arbeit aller Dienste und Ämter des BSB eingehalten werden muss, da er zum guten Ruf des BSB beiträgt. Das gesamte Personal aller Berufsordnungen und Grade und sämtliche externen Mitarbeiter sind - auch nach der Beendigung des Arbeitsverhältnisses - zur Wahrung dieses Grundsatzes verpflichtet. Sie alle müssen die Verschwiegenheit über Informationen, Unterlagen und Daten wahren, über die sie im Laufe ihrer Arbeitstätigkeit Kenntnis erlangt haben, da diese als Eigentum des BSB eingestuft werden und deshalb ohne spezifische Ermächtigung weder verwendet, noch übermittelt oder verbreitet werden können. Die Verschwiegenheitspflicht in Bezug auf vertrauliche Informationen gilt auch für jene Subjekte, mit denen der BSB eine Vertragsbeziehung oder ein anderes Rechtsgeschäft unterhält und wird diesen im Normalfall durch spezifische Vertragsklauseln oder die Unterzeichnung einer Geheimhaltungsvereinbarung übertragen. In gleicher Weise verpflichtet sich der BSB, die Informationen zu seinen Bediensteten und zu Dritten zu schützen, die im Rahmen von

protezione delle informazioni.

Geschäftsbeziehungen erlangt oder bereitgestellt werden, jegliche gesetzeswidrige Verwendung dieser Informationen zu verhindern und die Privatsphäre aller Beteiligten zu schützen. Zu diesem Zweck werden spezifische Strategien und Maßnahmen in Sachen Daten- und Informationsschutz befolgt und umgesetzt.

7. Tutto il personale aziendale ha cura nel custodire le attrezzature ed i beni che gli vengono affidati. E' vietato utilizzare - se non ad esclusivo profitto di ASSB - risorse, beni o materiali di proprietà dello stesso. In particolare il dipendente non utilizza le linee telefoniche aziendali per esigenze personali, fatti salvi i casi di urgenza ed utilizza i mezzi di trasporto aziendali a sua disposizione soltanto per lo svolgimento dei compiti di ufficio, astenendosi dal trasportare terzi, se non per motivi di servizio.

7. Alle Betriebsbediensteten sorgen für die sach- und fachgerechte Nutzung, den Schutz und die Aufbewahrung der Ausrüstungsgegenstände und Güter, die ihnen ausgehändigt werden. Es ist ausdrücklich untersagt, betriebseigene Ressourcen, Güter oder Materialien zu verwenden, wenn dies nicht zum ausschließlichen Nutzen des BSB selbst geschieht. Von Notfällen abgesehen ist es den Bediensteten insbesondere untersagt, die Telefonleitungen des BSB für persönliche Zwecke zu nutzen. Die Bediensteten sind ebenso dazu angehalten, die Dienstfahrzeuge nur und ausschließlich aus Dienstzwecken zu nutzen und dabei - sofern nicht aus Dienstgründen notwendig - vom Transport Dritter abzusehen.

8. Il personale aziendale conforma la propria condotta alle disposizioni ed alle procedure aziendali nel rispetto delle regole stabilite dalla legge e dai contratti di lavoro. I comportamenti dirigenziali, in particolare, devono essere sempre improntati alla correttezza ed all'equità, in quanto vengono a costituire dei modelli di riferimento per tutti i collaboratori.

8. In Beachtung der vom Gesetz und von den Arbeitsverträgen vorgegebenen Regeln richten die Betriebsbediensteten ihre Handlungen auf die Anordnungen und Verfahren des BSB aus. Im Besonderen müssen die Handlungen der Führungskräfte immer auf die Grundsätze der Korrektheit und Gerechtigkeit ausgerichtet sein, da sie als Bezugsmodell für alle anderen Bediensteten herangezogen werden.



9. Nei rapporti privati, comprese le relazioni extralavorative con pubblici ufficiali nell'esercizio delle loro funzioni, il dipendente non sfrutta, né menziona la posizione che ricopre per ottenere utilità che non gli spettino e non assume nessun altro comportamento che possa nuocere all'immagine dell'amministrazione.

10. ASSB tiene in grande considerazione le politiche per la sicurezza e la tutela ambientale. L'obiettivo di lungo periodo è di limitare nella misura massima possibile gli infortuni sul lavoro e i comportamenti errati atti a determinare inidoneità parziali o totali in capo ai lavoratori. Nel campo della sicurezza, l'obiettivo generale è quello di una ulteriore riduzione del numero e delle conseguenze degli incidenti, facendo leva sugli investimenti tecnologici, su nuove politiche attive per il fattore umano e sulla formazione. In tema di sicurezza e salute dei lavoratori e degli ambienti di lavoro ASSB si impegna a stimolare sempre più il personale dirigenziale e il personale dipendente al rispetto sostanziale delle norme contenute nel decreto legislativo 81/2008 e succ. mod., con l'obiettivo di conseguire risultati di eccellenza a livello locale.

11. In relazione all'ambiente, ASSB è impegnata in un cambiamento culturale interno che consenta di affrontare e gestire in modo strutturato, con politiche di medio periodo e

9. Die Bediensteten dürfen in den privaten, auch außerhalb der Arbeit bestehenden Beziehungen zu Amtsträgern in der Ausübung ihrer Funktionen ihre Position in der Verwaltung weder ausnutzen noch erwähnen, um daraus einen ihnen nicht zustehenden Nutzen zu ziehen. Die Bediensteten dürfen kein Verhalten an den Tag legen, das dem Ansehen des BSB schadet.

10. Der BSB setzt stark auf die Sicherheitspolitik und den Umweltschutz. Das langfristige Ziel ist in der bestmöglichen Minimierung der Arbeitsunfälle und jener falschen Handlungen zu finden, die zu einer teilweisen oder vollständigen Untauglichkeit der Bediensteten führen können. Im Rahmen der Sicherheit liegt das Ziel in einer weiteren Minimierung der Anzahl und der Folgen von Unfällen durch Investitionen im technischen Bereich und durch die Umsetzung einer aktiven Politik in Sachen menschlicher Faktor und Schulung. Der BSB verpflichtet sich im Rahmen der Arbeitssicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz die substantielle Einhaltung aller, im gesetzesvertretenden Dekret Nr. 81/2008 i. g. F. enthaltenen Normen von Seiten der Führungskräfte und der Bediensteten immer mehr zu fördern und zwar mit dem Ziel, ein lokales Referenzmodell darzustellen.

11. In Sachen Umweltschutz setzt sich der BSB für eine kulturelle Änderung ein, damit durch mittelfristig angelegte Strategien die Umweltfragen und -Probleme strukturiert in

programmi formalizzati, le istanze e le problematiche ambientali. In questo ambito gli obiettivi sono, da un lato, il pieno adeguamento dei comportamenti e degli asset aziendali alla legislazione vigente e, dall'altro, la costruzione coordinata di un sistema di gestione e di un bilancio ambientale che evidenzino le performance attuali.

12. Tutto il personale aziendale, nell'ambito delle proprie mansioni, partecipa al processo di prevenzione dei rischi, di salvaguardia dell'ambiente e di tutela della salute e della sicurezza nei confronti di sé stessi, dei colleghi e dei terzi.

#### **4) LA RESPONSABILITA' IN CAPO AL MANAGEMENT DIRIGENZIALE ED AL PERSONALE**

1. ASSB riconosce la centralità delle risorse umane nella convinzione che il principale fattore di successo di ogni impresa sia costituito dal contributo professionale delle persone che vi operano, in un quadro di lealtà e fiducia reciproca.

2. Accanto alla formazione istituzionale - effettuata in determinati momenti della vita aziendale del dipendente (ad esempio per i neo assunti) - viene programmata una formazione ricorrente rivolta a tutto il personale e finalizzata allo sviluppo delle

Angriff genommen und gelöst werden können. Die Ziele in diesem Bereich sind zum einen in der vollen Anpassung der Betriebshandlungen und -Assets an die geltenden Gesetzesvorschriften und zum anderen in der koordinierten Schaffung eines Führungssystems und einer Umweltbilanz, die den aktuellen Performancestandard hervorheben.

12. Alle Betriebsbediensteten beteiligen sich im Rahmen ihrer jeweiligen Aufgabenbereiche an den Verfahren zur Risikominimierung, zum Schutz der Umwelt und zum Schutz der Gesundheit und Sicherheit für sich selbst, die Kollegen und Dritte.

#### **4) DIE PFLICHTEN DES FÜHRUNGSMANAGEMENTS UND DER BEDIENTETEN**

1. Der BSB anerkennt die zentrale Rolle der Humanressourcen und zwar aus der Überzeugung heraus, dass der größte Erfolgsfaktor für alle Unternehmen im beruflichen Beitrag zu finden ist, der von den einzelnen, in einer Organisation tätigen, Personen in einem von Aufrichtigkeit und gegenseitigem Vertrauen geprägten Umfeld geleistet wird.

2. Nebst der institutionellen Schulung (z. B. für neu eingestellte Bedienstete) programmiert der BSB auch periodische Schulungs- und Fortbildungsmaßnahmen für alle Bediensteten, die auf die Optimierung der Fertigkeiten und Fähigkeiten und auf die Aufwertung der

capacità e delle competenze di ciascuno e alla valorizzazione delle risorse nell'ambito delle attività lavorative.

3. Nella gestione del personale, ASSB assicura a tutti le medesime opportunità, garantendo un trattamento equo basato su criteri di merito, senza discriminazione alcuna. Il personale è assunto con regolare contratto di lavoro e non è tollerata alcuna forma di lavoro irregolare. ASSB richiede ordinanze di precettazioni da parte del Sindaco esclusivamente per il personale appartenente ad alcuni profili professionali sociali in cui vi è oggettiva carenza di personale dotato dei requisiti necessari (in particolare: attestato di bilinguismo) ai fini di un'ordinaria assunzione.

4. ASSB si impegna inoltre a tutelare l'integrità morale del personale, evitando che questo subisca illeciti condizionamenti o indebiti disagi.

5. Per questo motivo salvaguarda il personale da atti di violenza psicologica e contrasta qualsiasi atteggiamento o comportamento discriminatorio o lesivo della persona, delle sue convinzioni e delle sue preferenze.

6. Non sono ammesse molestie sessuali o atteggiamenti intimidatori e ostili nelle relazioni

Ressourcen in den Arbeitstätigkeiten ausgerichtet sind.

3. Der BSB gewährleistet im Rahmen der Personalführung allen Bediensteten dieselben Chancen und, in Beachtung des Leistungsprinzips, die Wahrung der Gerechtigkeit bei gleichzeitiger Verhinderung jeglicher Diskriminierungsform. Die Bediensteten werden mit ordnungsgemäßem Arbeitsvertrag eingestellt, wobei sämtliche gesetzeswidrige Arbeitsformen abgelehnt werden. Der BSB ersucht den Bozner Bürgermeister um Verordnungen zur Dienstverpflichtung ausschließlich für jene Berufsbilder im Sozialbereich an, für welche ein objektiver Mangel an Bewerbern mit allen, für die ordentliche Einstellung geforderten, Voraussetzungen (insbes. Zweisprachigkeitsnachweis) vorherrscht.

4. Der BSB verpflichtet sich, die moralische Integrität seiner Bediensteten zu schützen, damit diese weder einer gesetzeswidrigen Beeinflussung, noch unverschuldeten Unannehmlichkeiten ausgesetzt werden.

5. Aus diesem Grund schützt der BSB die Bediensteten vor psychischer Gewalt und bekämpft alle Handlungen, die zur Diskriminierung oder Verletzung der Person, ihrer Überzeugungen und Neigungen führen können.

6. In den internen und externen Arbeitsbeziehungen sind weder sexuelle

di lavoro interne o esterne, così come non viene tollerato, nel corso dell'attività lavorativa e nei luoghi di lavoro, prestare servizio sotto l'effetto di sostanze alcoliche, di sostanze stupefacenti o di sostanze analoghe ovvero consumare o cedere sostanze stupefacenti.

7. In tema di molestie e di atti lesivi della dignità personale sul luogo di lavoro si rinvia inoltre *in toto* al codice di comportamento di cui all'allegato "4" del vigente contratto collettivo intercompartimentale.

8. ASSB si impegna inoltre a vigilare sul rispetto della legislazione vigente in materia di divieto di fumo.

9. Dirigenti e dipendenti utilizzano il proprio telefono cellulare personale solo per comunicazioni brevi ed urgenti, così da non pregiudicare il normale espletamento delle proprie mansioni e, comunque, sempre nel massimo rispetto degli utenti e dei colleghi.

10. Dirigenti e dipendenti sono a conoscenza che, soprattutto nell'attuale contesto limitato di risorse, la propria presenza e il proprio lavoro rappresentano un valore per l'organizzazione e per i Cittadini utenti. In caso di assenza dal lavoro derivante da responsabilità da parte di terzi, danno tempestiva e puntuale informazione ai propri superiori gerarchici affinché ASSB si azioni per il recupero dei costi sopportati.

Belästigungen, noch ein drohendes und feindseliges Benehmen gestattet. Im Laufe der Arbeitstätigkeit und an den Arbeitsplätzen ist es strikt untersagt, unter dem Einfluss von Alkohol, von Drogen oder ähnlicher Substanzen zu arbeiten oder Drogen einzunehmen bzw. abzutreten.

7. In Sachen Belästigung und Verletzung der persönlichen Würde verweist man zur Gänze auf die Verhaltensmaßregeln gemäß Anhang "4" zum geltenden, bereichsübergreifenden Kollektivvertrag

8. Der BSB verpflichtet sich, die Einhaltung der geltenden Vorschriften zum Rauchverbot zu überwachen.

9. Die Führungskräfte und die Bediensteten dürfen ihr privates Mobiltelefon - immer unter größtem Respekt der Nutzer und Kollegen - nur für kurze und dringende Mitteilungen benutzen, damit die ordentliche Abwicklung der Tätigkeiten nicht beeinträchtigt wird.

10. Die Führungskräfte und die Bediensteten sind sich der Tatsache bewusst, dass - v. A. in der aktuell vorherrschenden Ressourcenknappheit - ihre Anwesenheit und ihre Arbeit einen Mehrwert für die Organisation und für die Bürgerschaft/Nutzerschaft darstellen. Bei einer drittverschuldeten Abwesenheit vom Dienst müssen sie unverzüglich die hierarchisch Vorgesetzten darüber in Kenntnis setzen, damit alle Verfahren und Maßnahmen zur Beitreibung der bestrittenen Kosten eingeleitet und

durchgeführt werden können.

11. Ogni organo aziendale, ogni dirigente ed ogni dipendente evita conflitti di interessi. Si ha conflitto di interessi quando gli interessi personali interferiscono, o sembrano interferire in qualunque modo, con gli interessi aziendali.

12. Agli organi aziendali, ai dirigenti, ai dipendenti e ai membri delle loro famiglie non è permesso chiedere, sollecitare offrire o ricevere beni di valore, direttamente o indirettamente, a o da persone o imprese con cui ASSB tratta. È proibita l'offerta o l'accettazione di regali, mance, favori, forme di spettacolo, oneri, provvigioni, compensi o benefici di qualsiasi natura.

13. Il dipendente non accetta incarichi di collaborazione da soggetti privati che abbiano, o abbiano avuto nel biennio precedente, un interesse economico significativo in decisioni o attività inerenti all'ufficio di appartenenza.

## **5) COMUNICAZIONE DEGLI INTERESSI FINANZIARI E CONFLITTI DI INTERESSE**

1. Fermi restando gli obblighi di trasparenza previsti da leggi o regolamenti, il dipendente,

11. Alle Organe, Führungskräfte und Bediensteten des BSB haben die Pflicht, Interessenskonflikte zu vermeiden. Ein Interessenskonflikt besteht dann, wenn die persönlichen Interessen in einer beliebigen Form mit den Interessen des BSB in Konflikt treten oder treten könnten.

12. Den Organen, Führungskräften und Bediensteten des BSB und den jeweiligen Familienmitgliedern ist es untersagt, direkt oder indirekt Wertgegenstände für oder von Personen/Unternehmen zu verlangen, anzufordern, anzubieten oder entgegenzunehmen, mit denen der BSB ein Rechtsgeschäft unterhält. Das Angebot und die Entgegennahme von Geschenken, Trinkgeldern, Gefälligkeiten, Einladungen zu Aufführungen, Spenden, Prämien, Vergütungen und Begünstigungen beliebiger Art sind verboten.

13. Die Bedienstete dürfen keine Aufträge über eine Mitarbeit von Privaten annehmen, die ein bedeutsames wirtschaftliches Interesse an Entscheidungen oder Tätigkeiten seines Amtes haben oder im vorhergehenden Zweijahreszeitraum gehabt haben.

## **5) MITTEILUNG VON FINANZIELLEN INTERESSEN UND INTERESSENSKONFLIKTE**

1. Unbeschadet der von den Gesetzen oder Verordnungen vorgesehenen

all'atto dell'assegnazione, informa per iscritto il dirigente *pro tempore* dell'ufficio in ordine a tutti gli eventuali rapporti, diretti o indiretti, di collaborazione con soggetti privati in qualunque modo retribuiti che lo stesso abbia o abbia avuto negli ultimi tre anni, precisando:

a) se in prima persona, o suoi parenti o affini entro il secondo grado, il coniuge o i conviventi *more uxorio*, abbiano ancora rapporti finanziari con il soggetto con cui ha avuto i predetti rapporti di collaborazione;

b) se tali rapporti siano intercorsi o intercorrano con soggetti che abbiano interessi in attività o decisioni inerenti all'ufficio, limitatamente alle pratiche a lui affidate.

2. Il dipendente si astiene dall'assumere decisioni o dallo svolgere attività inerenti alle proprie mansioni in situazioni di conflitto, anche potenziale, con interessi personali ovvero del coniuge, di conviventi, di parenti, di affini entro il secondo grado. Il conflitto può riguardare interessi di qualsiasi natura, anche non patrimoniale, come ad esempio quelli derivanti dall'intento di volere assecondare pressioni politiche, sindacali o dei superiori gerarchici.

Transparenzpflicht, informieren die Bediensteten, sobald sie einem Amt des BSB zugewiesen werden, die jeweils zuständige Führungskraft *pro tempore* über alle direkten oder indirekten, wie auch immer vergüteten Zusammenarbeitsverhältnisse mit Privaten, die bestehen oder im vorhergehenden Dreijahreszeitraum bestanden haben. Dabei muss angegeben werden:

a) ob sie selbst oder ihre Verwandten oder Verschwägerten bis zum zweiten Grad, der/die Ehegatte/Ehegattin oder eine, mit ihnen in außerehelicher Lebensgemeinschaft lebende, Person noch finanzielle Beziehungen mit dem Subjekt unterhalten, mit denen sie die vorher genannten Zusammenarbeitsverhältnisse haben bzw. hatten;

b) ob die genannten Verhältnisse zu Subjekten bestanden haben oder bestehen, die, bezogen auf den ihnen unmittelbar zugewiesenen Aufgabenbereich, ein Interesse an den Tätigkeiten und Entscheidungen des Amtes haben.

2. Die Bediensteten enthalten sich der in ihren Arbeitsbereich fallenden Entscheidungen und Tätigkeiten, die - auch potenziell - im Konflikt zu den persönlichen Interessen oder Interessen des Ehepartners/der Ehepartnerin, der mit den Bediensteten zusammenlebenden Personen, der Verwandten und der Verschwägerten bis zum 2. Grad stehen. Der Konflikt kann jedwede Interessen, auch nicht vermögensrechtlicher Natur betreffen, z.B. das Interesse, einen bestimmten politischen oder gewerkschaftlichen Druck oder aber den

Druck der hierarchischen Vorgesetzten zu unterstützen.

## **6) PARTECIPAZIONE AD ASSOCIAZIONI OD ORGANIZZAZIONI**

1. Nel rispetto della disciplina vigente del diritto di associazione, il dipendente comunica tempestivamente al proprio dirigente la propria adesione o appartenenza ad associazioni od organizzazioni, a prescindere dal loro carattere riservato o meno, i cui ambiti di interessi siano coinvolti o possano interferire con lo svolgimento dell'attività dell'ufficio. ASSB, nei successivi trenta giorni, valuta la compatibilità dell'adesione o dell'appartenenza del dipendente alle associazioni o alle organizzazioni. Il presente comma non si applica all'adesione a partiti politici e alle organizzazioni sindacali.

2. Il dipendente non costringe altri dipendenti ad aderire ad associazioni od organizzazioni, né esercita pressioni a tal fine, promettendo vantaggi o prospettando svantaggi di carriera.

## **7) OBBLIGO DI ASTENSIONE**

1. Il dipendente si astiene dal partecipare all'adozione di decisioni o ad attività che possano coinvolgere interessi propri, ovvero di suoi parenti, affini entro il secondo grado, del coniuge o di conviventi, oppure di persone con le quali abbia rapporti di frequentazione abituale o altro rapporto preferenziale, di

## **6) BETEILIGUNG AN VEREINIGUNGEN ODER ORGANISATIONEN**

1. Unter Beachtung der geltenden Bestimmungen des Gesellschaftsrechts teilen die Bediensteten der jeweiligen Führungskraft umgehend ihren Beitritt oder ihre Beteiligung an Vereinigungen oder Organisationen - unabhängig von ihrer Vertraulichkeit - mit, die von der Amtstätigkeit betroffen sein bzw. mit dieser in Konflikt treten könnten. Der BSB bewertet innerhalb der folgenden 30 Tage die Kompatibilität des Beitritts bzw. der Beteiligung der Bediensteten an Vereinigungen oder Organisationen. Dieser Absatz gilt nicht für den Beitritt zu Parteien oder Gewerkschaften.

2. Es ist den Bediensteten strengstens untersagt, andere Bedienstete zum Beitritt zu Vereinigungen oder Organisationen zu zwingen, zu diesem Zweck Druck auszuüben und Karrierevorteile zu versprechen oder Karrierenachteile in Aussicht zu stellen.

## **7) PFLICHT ZUR ENTHALTUNG**

1. Die Bediensteten müssen sich jener Entscheidungen oder Tätigkeiten enthalten, welche die eigenen Interessen oder die Interessen ihrer Verwandten und Verschwägerten bis zum 2. Grad, des Ehepartners/der Ehepartnerin oder einer mit ihnen zusammenlebenden Person betreffen

individui od organizzazioni con cui in prima persona o il coniuge abbia causa pendente o grave inimicizia o rapporti di credito o debito significativi, di individui od organizzazioni di cui sia tutore, curatore, procuratore o agente, di enti, associazioni anche non riconosciute, comitati, società o stabilimenti di cui sia amministratore o gerente o dirigente. Il dipendente si astiene in ogni altro caso in cui esistano gravi ragioni di convenienza. Sull'astensione decide il responsabile dell'ufficio di appartenenza.

könnten. Ebenso müssen sich die Bediensteten jener Entscheidungen oder Tätigkeiten enthalten, welche die Interessen jener Personen, mit denen sie gewöhnlich verkehren, oder jene von Subjekten oder Organisationen betreffen könnten, mit denen sie oder ihre Ehepartner einen Streitfall anhängig haben oder schwer verfeindet sind, bzw. mit denen signifikante Gläubiger- oder Schuldnerverhältnisse bestehen. Weiter müssen sich die Bediensteten jener Entscheidungen oder Tätigkeiten enthalten, welche die Interessen von Subjekten oder Organisationen, die sie als Vormund, Verwalter, Prokurator oder Vertreter vertreten und jene von Körperschaften und - auch nicht anerkannten - Vereinigungen, Komitees, Gesellschaften oder Betrieben betreffen könnten, in denen sie Verwalter, Geschäftsführer oder Leiter sind. Die Bediensteten enthalten sich außerdem in jedem anderen Fall schwerwiegender Vorteilsgründe. Über die Enthaltung entscheidet die Führungskraft des Zugehörigkeitsamtes.

## **8) PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE**

1. Il dipendente rispetta le misure predisposte da ASSB necessarie ai fini della prevenzione degli illeciti. In particolare rispetta le prescrizioni contenute nel piano per la prevenzione della corruzione, presta la sua collaborazione al responsabile della prevenzione della corruzione e - fermo restando l'obbligo di denuncia all'Autorità

## **8) VORBEUGUNG DER KORRUPTION**

1. Die Bediensteten haben die Pflicht, alle vom BSB zur Vorbeugung von Vergehen vorgesehenen und notwendigen Maßnahmen einzuhalten. Insbesondere haben die Bediensteten die Pflicht, die Vorschriften im Plan zur Vorbeugung der Korruption einzuhalten und mit dem Antikorruptionsbeauftragten



giudiziaria - segnala al proprio superiore gerarchico eventuali situazioni di illecito di cui sia venuto a conoscenza.

zusammenzuarbeiten. Unbeschadet der Pflicht zur Anzeige bei der Gerichtsbehörde, müssen die Bediensteten ihrem hierarchischen Vorgesetzten eventuelle Vergehenssituationen im BSB melden, von denen sie Kenntnis erlangt haben.

## 9) DIRIGENTI

1. Il dirigente svolge con diligenza le funzioni spettantigli in base all'atto di conferimento dell'incarico, persegue gli obiettivi assegnati e adotta un comportamento organizzativo adeguato per l'assolvimento dell'incarico.

2. Il dirigente, prima di assumere le proprie funzioni, comunica ad ASSB le partecipazioni azionarie e gli altri interessi finanziari che possano porlo in conflitto di interessi con la funzione pubblica che svolge e dichiara se abbia parenti e affini entro il secondo grado, coniuge o conviventi *more uxorio* che esercitano attività politiche, professionali o economiche che li pongano in contatti frequenti con l'ufficio che dovrà dirigere o che siano coinvolti nelle decisioni o nelle attività inerenti all'ufficio. Il dirigente fornisce le prescritte informazioni sulla propria situazione patrimoniale e reddituale.

## 9) FÜHRUNGSKRÄFTE

1. Die Führungskräfte üben, auf der Grundlage des erteilten Führungsauftrags, ihre Funktion mit Sorgfalt aus, verfolgen die ihnen zugewiesenen Ziele und legen ein für die Erfüllung des Auftrags angemessenes Organisationsverhalten an den Tag.

2. Die Führungskräfte müssen vor der Übernahme ihrer Funktionen dem BSB ihre Aktienbeteiligungen und anderweitigen finanziellen Interessen mitteilen, die sie in einen Interessenskonflikt mit der auszuübenden öffentlichen Funktion bringen könnten. Ferner müssen die Führungskräfte erklären, ob Verwandte oder Verschwägte innerhalb des zweiten Grades, der Ehegatte oder die Ehegattin oder Personen, mit denen die Führungskraft in einer außerehelichen Beziehung zusammenlebt, politische, berufliche oder wirtschaftliche Tätigkeiten ausüben, aufgrund welcher sie im regen Kontakt mit dem zu leitenden Amt stehen oder in die Entscheidungen oder Tätigkeiten des Amtes einbezogen sind. Die Führungskräfte teilen weiter die vorgeschriebenen Informationen zu ihrer Vermögens- und Einkommenssituation mit.

3. Il dirigente assume atteggiamenti leali e trasparenti e adotta un comportamento esemplare e imparziale nei rapporti con i colleghi, i collaboratori e i destinatari dell'azione amministrativa. Cura, altresì, che le risorse assegnate al proprio ufficio siano utilizzate per finalità esclusivamente istituzionali e, in nessun caso, per esigenze personali.

4. Il dirigente cura il benessere organizzativo nella struttura a cui è preposto, favorendo l'instaurarsi di rapporti cordiali e rispettosi tra i collaboratori, assume iniziative finalizzate alla circolazione delle informazioni, alla formazione e all'aggiornamento del personale, all'inclusione e alla valorizzazione delle differenze di genere, di età e di condizioni personali.

5. Il dirigente assegna l'istruttoria delle pratiche sulla base di un'equa ripartizione del carico di lavoro, tenendo conto delle capacità, delle attitudini e della professionalità del personale a sua disposizione. Il dirigente affida gli incarichi aggiuntivi in base alla professionalità e, per quanto possibile, secondo criteri di rotazione.

6. Nello svolgimento dell'attività, il dirigente

3. Die Führungskräfte müssen eine loyale und transparente Haltung an den Tag legen und sich im Umgang mit den Kollegen, den Mitarbeitern sowie mit den vom Verwaltungshandeln betroffenen Personen beispielhaft und unparteiisch verhalten. Die Führungskräfte müssen außerdem dafür sorgen, dass die ihrem Amt zugewiesenen Ressourcen ausschließlich für institutionelle Zwecke und keinesfalls für persönliche Bedürfnisse verwendet werden.

4. Die Führungskräfte müssen für das organisatorische Wohlbefinden in ihrer Verwaltungseinheit sorgen, den herzlichen und respektvollen Umgang zwischen den Mitarbeitern fördern und Maßnahmen zur Steigerung des Informationsaustauschs, zur Schulung und Fortbildung der Bediensteten, zur Einbindung und zur Aufwertung der geschlechts- und altersspezifischen Unterschiede und jener betreffend die persönlichen Verhältnisse ergreifen.

5. Die Führungskräfte verteilen die Dienstobliegenheiten unter Berücksichtigung einer gerechten Arbeitslastverteilung und beachten dabei die Fähigkeiten und Fertigkeiten, die Begabung und die Professionalität der ihnen zur Verfügung stehenden Bediensteten. Zusatzaufträge müssen von den Führungskräften auf der Grundlage der Professionalität und, soweit möglich, nach dem Rotationsprinzip erteilt werden.

6. Bei der Durchführung der Tätigkeiten

fissa le riunioni che prevedono la presenza dei collaboratori tenendo conto delle flessibilità di orario accordate e dei permessi orari previsti da leggi, regolamenti e contratti collettivi, assicurando la tendenziale conclusione delle stesse nell'ambito dell'ordinario orario di lavoro.

7. Il dirigente svolge la valutazione del personale assegnato alla struttura cui è preposto con imparzialità e rispettando le indicazioni ed i tempi prescritti.

8. Il dirigente intraprende con tempestività le iniziative necessarie ove venga a conoscenza di un illecito, attiva e conclude, se competente, il procedimento disciplinare, ovvero segnala tempestivamente l'illecito all'autorità disciplinare, prestando ove richiesta la propria collaborazione e provvede ad inoltrare tempestiva denuncia all'autorità giudiziaria competente in caso di illecito amministrativo o penale. Nel caso in cui riceva segnalazione di un illecito da parte di un dipendente, adotta ogni cautela di legge affinché sia tutelato il segnalante e non sia indebitamente rilevata la sua identità nel procedimento disciplinare, ai sensi dell'articolo 54-*bis* del decreto legislativo n. 165 del 2001.

beraumen die Führungskräfte die Sitzungen mit Mitarbeiterbeteiligung so an, dass die jeweils gewährte, flexible Arbeitszeit und alle - auch stundenweise - Freistellungen eingehalten werden können, die von den Gesetzen, Verordnungen und Kollektivverträgen vorgesehen sind. Die Führungskräfte beraumen diese Sitzungen zudem so an, dass deren Abschluss tendenziell innerhalb der Arbeitszeit erfolgt.

7. Die Führungskräfte beurteilen das Personal der ihnen zugeteilten Organisationseinheit unparteiisch und unter Berücksichtigung der vorgesehenen Hinweise und Fristen.

8. Falls die Führungskräfte von einer widerrechtlichen Handlung Kenntnis erlangen, müssen sie unverzüglich alle notwendigen Maßnahmen ergreifen und - sofern dafür zuständig - die Disziplinarverfahren einleiten und abschließen oder der Disziplinarbehörde umgehend Bericht erstatten und bei Bedarf mit dieser zusammenarbeiten. Fall dafür zuständig müssen die Führungskräfte für die umgehende Anzeige von Ordnungswidrigkeiten oder Straftaten bei der Strafgerichtsbehörde oder für die umgehende Meldung an den Rechnungshof sorgen. Falls die Führungskräfte von einem Mitarbeiter über eine widerrechtliche Handlung informiert werden, müssen sie dafür sorgen, dass dieser jedweden vom Gesetz vorgesehenen Schutz erhält und dass seine Identität im Disziplinarverfahren gemäß Artikel 54-bis des gesetzesvertretenden Dekrets Nr. 165/2001

9. Il dirigente difende anche pubblicamente l'immagine del proprio Ente. Nei limiti delle sue possibilità, evita che notizie non rispondenti al vero quanto all'organizzazione, all'attività e ai dipendenti pubblici possano diffondersi e favorisce la diffusione della conoscenza di buone prassi e buoni esempi al fine di rafforzare il senso di fiducia nei confronti dell'amministrazione.

#### **10) CONTRATTI ED ALTRI ATTI NEGOZIALI**

1. Nella conclusione di accordi e negozi e nella stipulazione di contratti per conto dell'amministrazione, nonché nella fase di esecuzione degli stessi, il dipendente non ricorre a mediazione di terzi, né corrisponde o promette ad alcuno utilità a titolo di intermediazione, né per facilitare o aver facilitato la conclusione o l'esecuzione del contratto. Il presente comma non si applica ai casi in cui ASSB ritenga opportuno ricorrere all'attività di mediazione professionale.

2. Il dipendente non conclude, per conto di ASSB, contratti di appalto, fornitura, servizio, finanziamento o assicurazione con imprese con le quali abbia stipulato contratti a titolo privato o ricevuto altre utilità, fatti salvi i regali d'uso consentiti, nel biennio precedente. Nel

nicht unrechtmäßig preisgegeben wird.

9. Die Führungskräfte sind für die - auch öffentliche - Verteidigung des Erscheinungsbildes des BSB verantwortlich. Im Rahmen des Möglichen sind sie dazu angehalten, die Verbreitung von wahrheitswidrigen Aussagen zur Organisation, zu den Tätigkeiten und den öffentlichen Bediensteten zu minimieren und die Verbreitung von Referenz- und Erfolgsmodellen zu fördern und dadurch das Vertrauen in die Verwaltung zu steigern.

#### **10) VERTRÄGE UND ANDERE RECHTSGESCHÄFTE**

1. Beim Abschluss von Vereinbarungen, Rechtsgeschäften und Verträgen für den BSB sowie bei der Durchführung derselben dürfen die Bediensteten weder auf die Vermittlung durch Dritte zurückgreifen noch jemandem eine Vermittlungsprovision oder eine Provision dafür bezahlen oder versprechen, dass ein Vertragsabschluss oder die Durchführung eines Vertrags begünstigt wurde bzw. wird. Der vorliegende Absatz findet keine Anwendung, falls der BSB es für angemessen erachtet, sich der professionellen Vermittlungstätigkeit zu bedienen.

2. Die Bediensteten dürfen für den BSB keine Verträge über Aufträge-, Liefer-, Dienstleistungs-, Finanzierungs- oder Versicherungsverträge mit Unternehmen abschließen, mit denen sie in den zwei vorhergehenden Jahren private Verträge

caso in cui l'amministrazione concluda contratti di appalto, fornitura, servizio, finanziamento o assicurazione, con imprese con le quali il dipendente abbia concluso contratti a titolo privato o ricevuto altre utilità, fatti salvi i regali d'uso consentiti, nel biennio precedente, questi si astiene dal partecipare all'adozione delle decisioni ed alle attività relative all'esecuzione del contratto, redigendo verbale scritto di tale astensione da conservare agli atti dell'ufficio.

3. Il dipendente che conclude accordi o negozi ovvero stipula contratti a titolo privato con persone fisiche o giuridiche private con le quali abbia concluso, nel biennio precedente, contratti di appalto, fornitura, servizio, finanziamento ed assicurazione, per conto dell'amministrazione, ne informa per iscritto il dirigente dell'ufficio.

4. Se nelle situazioni di cui ai precedenti commi 2 e 3 si trova il dirigente, questi informa per iscritto il dirigente dell'Ufficio gestione personale.

abgeschlossen oder von denen sie im selben Zeitraum andere Begünstigungen - gesetzlich zulässige Geschenke von geringem Wert ausgenommen - erhalten hat. Falls der BSB Verträge über Aufträge, Liefer-, Dienstleistungs-, Finanzierungs- oder Versicherungsverträge mit Unternehmen abschließt, mit denen die Bediensteten in den zwei vorhergehenden Jahren private Verträge abgeschlossen oder von welchen sie im selben Zeitraum andere Begünstigungen - gesetzlich zulässige Geschenke von geringem Wert ausgenommen - erhalten haben, müssen sich die Bediensteten von den Entscheidungen und von den Tätigkeiten betreffend die Vertragsdurchführung enthalten und darüber ein Protokoll abfassen, das in den Amtsunterlagen aufbewahrt werden muss.

3. Die Bediensteten, die mit denjenigen natürlichen Personen oder juristischen Personen des Privatrechts private Vereinbarungen oder ebensolche Rechtsgeschäfte oder Verträge abschließen, mit denen sie in den zwei vorhergehenden Jahren für den BSB Verträge über Aufträge, Liefer-, Dienstleistungs-, Finanzierungs- und Versicherungsverträge abgeschlossen haben, müssen die Führungskraft des Amtes schriftlich davon in Kenntnis setzen.

4. Betreffen die in den Absätzen 2 und 3 angeführten Sachverhalte eine Führungskraft, muss diese die Führungskraft des Amtes für Personalwesen des BSB schriftlich davon in Kenntnis setzen.

5. Il dipendente che riceva, da persone fisiche o giuridiche partecipanti a procedure negoziali nelle quali sia parte ASSB, rimostranze orali o scritte sull'operato dell'ufficio o su quello dei propri collaboratori, ne informa immediatamente, di regola per iscritto, il proprio superiore gerarchico o funzionale.

5. Die Bediensteten, die von natürlichen oder juristischen Personen, die an Geschäftsverfahren mit dem BSB beteiligt sind, mündliche oder schriftliche Vorhaltungen zur Verwaltungstätigkeit des Amts oder der Mitarbeiter entgegennehmen, müssen unverzüglich - und im Normalfall schriftlich - den hierarchisch oder funktionell Vorgesetzten darüber in Kenntnis setzen.

## **CAPO II**

## **ABSCHNITT II**

### **11) GLI STRUMENTI DI ATTUAZIONE E DI CONTROLLO**

### **11) ARBEITSMITTEL ZUR UMSETZUNG UND KONTROLLE**

1. Ogni organo, dirigente e dipendente aziendale accetta in maniera esplicita i propri impegni derivanti dal presente Codice:

a) nel momento di costituzione del rapporto di lavoro o di incarico;

b) nella prima diffusione del Codice o di sue eventuali modifiche o integrazioni rilevanti.

2. In particolare, tutto il personale aziendale ha l'obbligo di:

a) astenersi da comportamenti contrari alle norme contenute nel Codice;

b) rivolgersi ai propri superiori, referenti aziendali o all'organismo preposto alla vigilanza sul Codice, in caso di richiesta di chiarimenti sulle modalità di applicazione delle stesse;

c) riferire, in forma non anonima e tempestiva,

1. Alle Organe, Führungskräfte und Bediensteten des BSB nehmen ausdrücklich alle Verpflichtungen an, die aus dem vorliegenden Kodex hervorgehen und zwar:

a) zum Zeitpunkt der Bildung des Arbeitsverhältnisses oder Übernahme des Auftrags;

b) im Rahmen der ersten Bekanntgabe und Verbreitung des Kodexes oder im Rahmen der ersten, relevanten Änderungen und Ergänzungen.

2. Alle Betriebsbediensteten müssen insbesondere:

a) alle Handlungen unterlassen, die im Gegensatz zu den Kodexvorschriften stehen;

b) sich im Falle von Unklarheiten in Bezug auf die Anwendungsform der Vorschriften an die Vorgesetzten, Betriebsreferenten oder an das, für die Einhaltung des Kodexes zuständige, Aufsichts- und Kontrollorgan wenden;

c) unverzüglich und in nicht anonymer Form

ai superiori, ai referenti aziendali o all'organismo preposto alla vigilanza sul Codice, qualsiasi notizia, di diretta rilevazione o riportata da altri, in merito a possibili violazioni sia da parte di organi, dirigenti e personale aziendale che di terzi;

d) informare adeguatamente ogni terza parte con la quale vengano in contatto nell'ambito dell'attività lavorativa circa l'esistenza del Codice e gli impegni ed obblighi imposti dallo stesso ai soggetti esterni;

e) esigere il rispetto degli obblighi concernente direttamente la propria attività.

## **12) VIGILANZA E MONITORAGGIO**

1. Ai fini dell'attività di vigilanza e monitoraggio prevista dal presente Codice, la Direzione generale di ASSB si avvale dell'Ufficio gestione personale e dell'Ufficio di Direzione.

2. Le attività svolte ai sensi del presente articolo si conformano alle eventuali previsioni contenute nel piano di prevenzione della corruzione adottato da ASSB ai sensi dell'articolo 1, comma 2, della legge 6 novembre 2012, n. 190. La Direzione generale con il supporto dell'Ufficio gestione personale, oltre alle funzioni disciplinari di cui all'articolo 55-bis e seguenti del decreto legislativo n. 165 del 2001, cura congiuntamente all'Ufficio di

die Vorgesetzten, die Betriebsreferenten oder das, für die Einhaltung des Kodexes zuständige, Aufsichts- und Kontrollorgan über selbst erfasste oder von anderen übernommene Informationen in Bezug auf mögliche Missachtungen des Kodexes von Seiten der Organe, Führungskräfte und Bediensteten des BSB und von Seiten Dritter in Kenntnis setzen;

d) jedwede Drittpartei, mit der sie im Rahmen ihrer Arbeitstätigkeit in Kontakt treten, angemessen über den vorliegenden Kodex und die darin enthaltenen Vorschriften für betriebsexterne Dritte in Kenntnis setzen;

e) die Einhaltung aller Pflichten im Zusammenhang mit ihrem jeweiligen Aufgaben- und Tätigkeitsbereich fordern und durchsetzen.

## **12) AUFSICHT UND MONITORING**

1. Für die im vorliegenden Kodex vorgesehenen Aufsichts- und Kontrolltätigkeiten bedient sich die Generaldirektion des BSB des Amtes für Personalwesen und des Direktionsamtes.

2. Alle im Sinne dieses Artikels durchgeführten Tätigkeiten sind den eventuellen Voraussichten angepasst, die im Plan zur Vorbeugung der Korruption im BSB gemäß Art. 1, Absatz 2 des Gesetzes vom 6. November 2012, Nr. 190 vorgesehen sind. Die Generaldirektion ist - mit Unterstützung durch das Amt für Personalwesen - nicht nur für die Disziplinarverfahren im Sinne des Art. 55-bis ff. des gesetzesvertretenden Dekretes Nr.

Direzione l'aggiornamento del presente Codice, l'esame delle segnalazioni di violazione dei codici di comportamento, la raccolta delle condotte illecite accertate e sanzionate, assicurando le garanzie di cui all'articolo 54-*bis* del decreto legislativo n. 165 del 2001. L'Ufficio di Direzione cura altresì la diffusione della conoscenza del Codice, il monitoraggio annuale sulla sua attuazione, la pubblicazione sul sito istituzionale e della comunicazione all'Autorità nazionale anticorruzione, di cui all'articolo 1, comma 2, della legge 6 novembre 2012, n. 190, dei risultati del monitoraggio. Ai fini dello svolgimento delle attività previste dal presente articolo, gli Uffici sopra indicati operano in raccordo con il responsabile della prevenzione.

3. Ai fini dell'attivazione del procedimento disciplinare per la violazione del presente Codice, l'Ufficio gestione personale può chiedere all'Autorità nazionale anticorruzione parere facoltativo secondo quanto stabilito dalla vigente normativa.

4. Al personale sono rivolte attività formative in materia di trasparenza e integrità, che consentano ai dipendenti di conseguire una piena conoscenza dei contenuti del Codice, nonché un aggiornamento annuale e

165/2001 zuständig, sondern geht gemeinsam mit dem Direktionsamt zur Aktualisierung des vorliegenden Kodexes, zur Überprüfung der Meldungen hinsichtlich der Missachtung der Vorschriften, zur Sammlung der ungesetzlichen Verhaltensweisen vor, die festgestellt und geahndet worden sind und gewährleistet hierbei, dass die im Art. 54-Bis des gesetzesvertretenden Dekretes Nr. 165/2001 vorgesehenen Garantien eingehalten werden. Das Direktionsamt ist zudem für die Verbreitung der Kenntnis des Kodexes im BSB, für das jährliche Monitoring über dessen Umsetzung, für die Veröffentlichung auf der offiziellen Website und für die Übermittlung der Ergebnisse des Monitorings an die staatliche Antikorruptionsbehörde gemäß Art. 1 Absatz 2 des Gesetzes vom 6. November 2012, Nr. 190. Die oben erwähnten Betriebsämter führen die in diesem Artikel vorgesehenen Tätigkeiten in Verbindung mit dem Antikorruptionsbeauftragten durch.

3. Gemäß den Voraussichten in den geltenden Gesetzen kann das Amt für Personalwesen für die Eröffnung von Disziplinarverfahren aufgrund von Verstößen gegen den Kodex bei der staatlichen Antikorruptionsbehörde eine fakultative Stellungnahme einholen.

4. Für alle Betriebsbediensteten werden Schulungs- und Fortbildungsmaßnahmen in Sachen Transparenz und Integrität durchgeführt, bei welchen die Bediensteten vollständig über die Inhalte des Kodexes



sistematico sulle misure e sulle disposizioni applicabili in tali ambiti.

5. Chiunque venga a conoscenza di comportamenti non conformi o di violazioni del Codice ad opera di qualsiasi soggetto che intrattenga relazioni con ASSB è tenuto ad informarne questa tempestivamente, per iscritto e in forma non anonima. E' sempre assicurata la riservatezza dell'identità del segnalante, fatti salvi gli obblighi di legge.

Oltre agli altri compiti precedentemente descritti la Direzione generale, anche avvalendosi del supporto degli Uffici gestione personale e direzione, ha la funzione di:

- a) chiarire mediante pareri consultivi il significato e l'applicazione del Codice;
- b) stabilire e diffondere le modalità operative attraverso cui chiunque possa comunicare notizie in merito a possibili violazioni dei contenuti del Codice;
- c) esaminare le notizie ricevute, promuovendo le verifiche più opportune;
- d) tutelare contro eventuali possibili ritorsioni coloro che segnalano comportamenti non corretti;
- e) comunicare i risultati delle verifiche alle strutture aziendali competenti per l'assunzione

informiert werden. Die Bediensteten werden zudem jährlich und systematisch über die, in diesen Sachbereichen anwendbaren, Maßnahmen und Bestimmungen auf dem Laufenden gehalten.

5. Wer auch immer über gesetzeswidrige Verhalten oder Missachtungen des Kodexes von Seiten eines beliebigen Subjekts, das eine Beziehung zum BSB unterhält, Kenntnis erlangt, muss den BSB unverzüglich, schriftlich und in nicht anonymer Form darüber informieren. Unbeschadet der Gesetzesvoraussichten sorgt der BSB dafür, dass die Identität der meldenden Person nicht unrechtmäßig preisgegeben wird.

Die Generaldirektion nimmt - eventuell auch mit Unterstützung durch das Amt für Personalwesen und das Direktionsamt - zusätzlich zu den oben beschriebenen Aufgaben - auch die folgenden Obliegenheiten wahr:

- a) Klärung der Bedeutung und Anwendung des Kodexes durch Beratungsgutachten;
- b) Festlegung und Bekanntgabe der Arbeitsmodalitäten, die von allen Subjekten zur Meldung im Hinblick auf mögliche Missachtungen des Kodexes befolgt werden müssen;
- c) Überprüfung der erhaltenen Informationen und Einleitung der geeignetsten Kontrollen;
- d) Schutz der Person vor Vergeltungsmaßnahmen im Zusammenhang mit der Meldung möglicher Missachtungen des Kodexes;
- e) Bekanntgabe der Monitoringergebnisse an die zuständigen Betriebseinrichtungen zur

delle misure più opportune;

f) proporre e disporre eventuali necessità di modifiche/integrazioni del Codice.

### 13) VALORE CONTRATTUALE

1. Le norme del presente Codice costituiscono parte essenziale delle obbligazioni contrattuali del personale ai sensi e per gli effetti dell'art. 2104 c.c..

2. ASSB valuta sotto il profilo disciplinare, ai sensi della contrattualistica collettiva e della normativa vigente, i comportamenti contrari ai principi sanciti nel Codice applicando le sanzioni che la diversa gravità dei fatti possa giustificare.

3. La violazione degli obblighi previsti dal presente Codice integra comportamenti contrari ai doveri di ufficio. Ferme restando le ipotesi in cui la violazione delle disposizioni, nonché dei doveri e degli obblighi previsti dal piano di prevenzione della corruzione, dia luogo anche a responsabilità penale, civile, amministrativa o contabile del dipendente, essa è fonte di responsabilità disciplinare accertata all'esito del procedimento disciplinare, nel rispetto dei principi di colpevolezza, gradualità e proporzionalità delle sanzioni.

Anwendung aller notwendigen Maßnahmen;

f) Vorschlag und Ausarbeitung der eventuell notwendigen Aktualisierungen und/oder Ergänzungen am Kodex.

### 13) VERTRAGSKRAFT

1. Die Vorschriften im vorliegenden Kodex sind wesentliche Bestandteile der Vertragsverpflichtungen der Arbeitnehmer gemäß und kraft Art. 2104 des ZGB.

2. Der BSB bewertet in disziplinarrechtlicher Hinsicht und in voller Beachtung der geltenden Kollektivverträge und einschlägigen Rechtsbestimmungen die im Gegensatz zum vorliegenden Kodex stehenden Handlungen und verhängt jene Strafen, die je nach Schwere der Missachtung angemessen sind.

3. Die Missachtung der in diesem Kodex vorgesehenen Pflichten stellt eine die Amtspflichten verletzende Verhaltensweise dar. Unbeschadet der Fälle, in denen die Missachtung der Vorschriften in diesem Kodex und der Pflichten und Obliegenheiten gemäß Plan zur Vorbeugung der Korruption für die Bediensteten auch eine straf- oder zivilrechtliche Haftung oder eine Verwaltungs- oder Rechnungshaftung zur Folge hat, wird die Missachtung disziplinarrechtlich geahndet, falls nach der Durchführung des Disziplinarverfahrens eine entsprechende Haftung festgestellt wird, wobei der Schuldgrundsatz und die Grundsätze der Abstufung und Verhältnismäßigkeit der Disziplinarstrafen berücksichtigt werden

müssen.

4. Ai fini della determinazione del tipo e dell'entità della sanzione disciplinare concretamente applicabile, la violazione è valutata in ogni singolo caso con riguardo alla gravità del comportamento e all'entità del pregiudizio, anche morale, derivatone al decoro o al prestigio dell'amministrazione di appartenenza. Le sanzioni applicabili sono quelle previste dalla vigente contrattazione collettiva, incluse quelle espulsive; queste ultime, in particolare, nei casi, da valutare in relazione alla gravità, di violazione delle disposizioni qualora concorrano la non modicità del valore del regalo o delle altre utilità e l'immediata correlazione di questi ultimi con il compimento di un atto o di un'attività tipici dell'ufficio. Si procede analogamente nei casi di recidiva negli illeciti fatta esclusione per i conflitti meramente potenziali.

5. Resta ferma la comminazione del licenziamento senza preavviso per i casi già previsti dalla legge e dai contratti collettivi.

6. Restano fermi gli ulteriori obblighi e le conseguenti ipotesi di responsabilità disciplinare dei dipendenti previsti da norme di legge, di regolamento o dai contratti collettivi.

4. Um bei konkreten Missachtungen des Kodexes die Art und das Ausmaß der zu verhängenden Disziplinarstrafe festlegen zu können, wird die Missachtung im Einzelfall nach der Schwere des Verhaltens und dem Ausmaß des - auch moralischen - Nachteils beurteilt, welcher für die Würde und das Prestige des BSB entsteht. Es können all jene Disziplinarstrafen angewendet werden, die vom Gesetz, von den Verordnungen und von den Kollektivverträgen vorgesehen sind und zu welchen auch die ausschließenden Disziplinarstrafen gehören. Diese Disziplinarstrafen können - in Beachtung der jeweiligen Schwere - für die Missachtungen verhängt werden, bei denen ein nicht mäßiger Wert des Geschenkes oder des sonstigen Vorteils mit der unmittelbaren Durchführung eines Aktes oder einer Handlung verbunden sind, die für das Amt typisch sind. Dies gilt ferner bei Rückfall in rechtswidriges Verhalten mit Ausnahme der rein potenziellen Konflikte.

5. Die Verhängung der Entlassung ohne Vorankündigung in den vom Gesetz und den Kollektivverträgen bereits vorgesehenen Fällen bleibt aufrecht.

6. Aufrecht bleiben auch die zusätzlichen Pflichten und die daraus resultierenden Sachverhalte disziplinarrechtlicher Haftung für die Bediensteten, die von Gesetzen, Verordnungen oder Kollektivverträgen vorgesehen sind.

7. ASSB dà la più ampia diffusione al presente Codice, pubblicandolo sul proprio sito internet istituzionale e nella rete intranet, nonché trasmettendolo tramite e-mail a tutti i propri dipendenti e ai titolari di contratti di consulenza o collaborazione a qualsiasi titolo, anche professionale, ai titolari di organi e di incarichi negli uffici di diretta collaborazione, nonché ai collaboratori a qualsiasi titolo, anche professionale, di imprese fornitrici di beni e servizi. ASSB inoltre, contestualmente alla sottoscrizione del contratto individuale di lavoro consegna e fa sottoscrivere ai nuovi assunti copia del presente Codice.

7. Der BSB sorgt für die größtmögliche Verbreitung dieses Kodexes durch die Veröffentlichung desselben auf der eigenen offiziellen Website und im Intranet sowie durch E-Mail-Übermittlung an alle eigenen Bediensteten, an die Inhaber von Beratungs- und Arbeitsverträgen, aus welchem Rechtstitel auch immer, auch professioneller Art, und an die Vertreter von Organen und die Beauftragten in den Ämtern mit direkter Zusammenarbeit, sowie an die Mitarbeiter - aus welchem Rechtstitel auch immer - von Unternehmen, die für den BSB Güter liefern oder Dienstleistungen erbringen. Der BSB händigt den neu aufgenommenen Bediensteten zum Zeitpunkt der Unterzeichnung des individuellen Arbeitsvertrages eine Kopie des vorliegenden Kodexes aus und sorgt dafür, dass diese zur Annahme unterzeichnet wird.

## APPENDICE

### 1) IL LAVORO NEI SERVIZI SOCIALI

1. Le modalità di lavoro in seno ai servizi sociali, richiedono che la comunicazione sia la base della relazione fra le varie figure professionali. Il rispetto, la cortesia e le modalità con cui ci si rivolge ai propri colleghi sono il fondamento di un clima sereno e di impatto positivo rispetto all'utenza;

2. Ogni operatore sociale conosce il proprio ruolo, le proprie mansioni, la propria posizione nell'organizzazione e porta in ogni momento rispetto per i ruoli e le funzioni dei colleghi;

3. Nei servizi organizzati in turni di lavoro, il passaggio delle consegne è un momento importante per garantire una continuità di processo all'utenza, e costituisce un valore etico che ASSB riconosce;

4. Ogni figura professionale sociale che prende parte ad una équipe di lavoro è risorsa attiva del progetto e come tale ha facoltà di esprimersi in modo libero e paritario;

5. Ogni operatore sociale non lavora da solo: il gruppo e il senso di appartenenza devono essere valori che orientano lo spirito di lavoro all'interno di ogni servizio;

## ANHANG

### 1) DIE ARBEIT IN DEN SOZIALDIENSTEN

1. Die Arbeitsmodalitäten in den Sozialdiensten setzen die Kommunikation als Basis der Beziehungen unter den einzelnen Berufsbildern voraus. Der gegenseitige Respekt, die Höflichkeit und der Umgang mit den Kollegen dienen als unumgängliche Grundlagen für ein ruhiges und für die Nutzerschaft positives Arbeitsklima.

2. Die einzelnen Sozialfachkräfte kennen sich bestens über ihre Rolle, ihre Funktionen und Aufgaben und ihre Position innerhalb der Organisation aus und bringen den Rollen und Funktionen ihrer Kollegen jederzeit den notwendigen Respekt entgegen.

3. In den Diensten mit Schichtarbeit nimmt der Schichtwechsel eine zentrale Rolle zur Gewährleistung der Dienstkontinuität zugunsten der Nutzerschaft ein und stellt damit einen vom BSB anerkannten ethischen Wert dar.

4. Alle sozialen Berufsbilder, die an einem Arbeitsteam teilnehmen, werden als aktive Ressource eingestuft und haben das Recht, sich frei und gleichberechtigt auszudrücken.

5. Die einzelnen Sozialfachkräfte arbeiten nicht alleine: der Teamgeist und das Zugehörigkeitsgefühl müssen die Grundsätze sein, die der die Arbeit in den einzelnen

6. Ogni operatore sociale si applica per supportare e diffondere tale valore e rifiuta ogni comportamento che possa nuocere allo spirito di gruppo;

7. Ogni competenza professionale è per propria natura specifica e limitata, nonché parziale in una logica protesa a produrre risultati positivi in capo agli Utenti; questo implica che ogni operatore prenda consapevolezza che, al fine di produrre interventi efficaci, è necessario che il suo "saper essere" ed il suo "saper fare" vengano integrati e completati da quelli di altri collaboratori. Per questo motivo l'operatore sociale deve saper chiedere la collaborazione in modo educato e rispettoso;

8. Le diverse professioni sociali hanno, o possono avere, codici deontologici o proprie carte dei valori anche non scritte, ma insite nell'operatività che guidano l'operato. La conoscenza reciproca diviene un forte valore di responsabilità etica di ogni operatore sociale al fine di meglio comprendere i valori ed i principi operativi rispetto a cui ogni professione si fonda;

9. Nella collaborazione tra figure professionali sociosanitarie diverse è necessario che vengano sviluppate culture e metodologie di

Diensten zugrunde liegen.

6. Die einzelnen Sozialfachkräfte sind dazu angehalten, diese Grundwerte weiterzuvermitteln und jegliche Handlung abzulehnen, die dem Teamgeist schaden könnte.

7. Die einzelnen Berufsbilder sind per definitionem spezifisch, eingeschränkt und jeweils nur ein Bestandteil der angestrebten, positiven Ergebnisse für die Nutzer. Dies bedingt, dass die einzelnen Sozialfachkräfte bewusst wahrnehmen müssen, dass ihr Sein und ihr Tun im Hinblick auf die Umsetzung wirkungsvoller Maßnahmen durch die Handlungen und Tätigkeiten der Mitarbeiter ergänzt werden müssen. Die Sozialfachkräfte müssen daher in der Lage sein, höflich und auf respektvoller Art um die Mitarbeit ihrer Kollegen zu bitten.

8. Die einzelnen Sozialberufe haben (oder können haben) einen deontologischen Kodex bzw. eine Wertecharta, der oder die - wenn auch ungeschrieben - immer der professionellen Arbeit innewohnt. Die gegenseitige Kenntnis wird damit zum grundlegenden ethischen Verantwortungswert für die einzelnen Sozialfachkräfte, die besser jene Werte und Arbeitsgrundsätze verstehen müssen, die den einzelnen Sozialberufen zugrunde liegen.

9. In der Zusammenarbeit von unterschiedlichen, sozial-sanitären Berufsbildern müssen Strategien und

lavoro che rispettino la specificità e l'autonomia di ogni professione e la pari dignità di ognuno e tendano a superare la gestione gerarchica delle decisioni quando questa sia in contrasto con le ragioni di efficacia e di sicurezza dell'intervento;

10. Nel lavoro multiprofessionale tutti gli operatori sociali rispettano i paradigmi scientifici, metodologici e tecnici delle diverse discipline e si adoperano per renderli chiari e comprensibili ai propri colleghi.

## **2) LA RESPONSABILITA' DI ASSB NEI CONFRONTI DELL'UTENZA**

1. ASSB riconosce la centralità della persona, con la propria storia personale, i propri bisogni, il proprio contesto familiare e amicale, le proprie capacità, le proprie emozioni, la propria appartenenza etnica, linguistica e religiosa.

2. Il rapporto corretto e trasparente con i propri Utenti rappresenta un aspetto rilevante dell'attività di ASSB.

3. ASSB si impegna a non discriminare mai i propri Utenti, instaurando con essi rapporti caratterizzati dalla professionalità ed

Arbeitsverfahren entwickelt werden, die die Spezifität und Autonomie der einzelnen Berufsbilder und die Gleichheit und Würde der einzelnen Sozialfachkräfte berücksichtigen und auf die Überwindung der hierarchischen Fallbearbeitung ausgerichtet sind, wenn letztere im Kontrast zu den Grundsätzen der Effizienz, Effektivität und Sicherheit des Eingriffs steht.

10. Bei der berufsübergreifenden Arbeit müssen die Sozialfachkräfte alle wissenschaftlichen Parameter, die methodologischen und technischen Ansätze der unterschiedlichen Berufe berücksichtigen und verpflichten sich, diese klar und verständlich den jeweiligen Mitarbeitern und Kollegen zu erläutern.

## **2) DIE PFLICHTEN DES BSB GEGENÜBER DER NUTZERSCHAFT**

1. Der BSB anerkennt die Zentralität der Person mit ihrer Lebensgeschichte, ihren Bedürfnissen, ihrem familiären und sozialen Kontext, ihrem Freundeskreis, ihren Fertigkeiten und Fähigkeiten, ihren Gefühlen, ihrer ethnischen Zugehörigkeit, Sprache und Religion.

2. Die korrekte und transparente Beziehung zu den Nutzern ist ein wesentliches Merkmal der Arbeit des BSB.

3. Der BSB verpflichtet sich, seine Nutzer niemals zu diskriminieren und mit ihnen Beziehungen einzugehen, die von

improntati alla disponibilità, al rispetto, alla cortesia, alla ricerca ed all'offerta della massima collaborazione. Nell'adempimento della prestazione lavorativa, il dipendente assicura la parità di trattamento tra Utenti.

4. I contratti e le comunicazioni con gli Utenti devono essere:

a) chiari e formulati con il linguaggio più semplice possibile, perché gli Utenti possano adottare scelte consapevoli;

b) conformi alle normative vigenti ed alle indicazioni delle autorità di riferimento.

5. ASSB si impegna a comunicare tempestivamente e nel modo più appropriato ogni informazione relativa ad eventuali modifiche e variazioni nella prestazione del servizio.

6. ASSB si impegna altresì a garantire il raggiungimento dei migliori standard possibili di qualità e sicurezza, anche attraverso sistemi - certificati e non - di gestione della qualità.

### **3) - LA RESPONSABILITÀ DI ASSB NEI CONFRONTI DELL'UTENZA ANZIANA RESIDENZIALE E SEMIRESIDENZIALE**

1. ASSB nell'assistenza agli anziani adotta il modello gerontologico. La qualità della vita è infatti collegata alla possibilità che l'anziano

Professionalität, Verfügbarkeit, Respekt, Höflichkeit, Suche nach und Angebot an größtmöglicher Zusammenarbeit gekennzeichnet sind. Die Bediensteten gewährleisten hierbei die Behandlungsgleichheit aller Nutzer.

4. Die Verträge mit und der Schriftverkehr mit den Nutzern müssen:

a) klar, leicht verständlich und in möglichst einfacher Sprache gehalten sein, damit die Nutzer ihre Entscheidungen im vollen Bewusstsein fällen können;

b) den geltenden, einschlägigen Vorschriften und den Vorgaben der zuständigen Behörden entsprechen.

5. Der BSB verpflichtet sich, unverzüglich und in der jeweils angemessensten Form die Informationen zu etwaigen Änderungen der Dienstleistungen mitzuteilen.

6. Der BSB verpflichtet sich weiter, die bestmöglichen Leistungs- und Sicherheitsstandards anzubieten und zu gewährleisten und zwar durch zertifizierte und nicht zertifizierte Qualitätsmanagementsysteme.

### **3) DIE PFLICHTEN DES BSB GEGENÜBER DEN SENIOREN**

1. Der BSB befolgt in der Altenarbeit das gerontologische Modell. Die Lebensqualität ist eng mit der Möglichkeit der Senioren



abbia di svolgere al meglio le funzioni nella vita di ogni giorno, evitando di fare coincidere la vecchiaia con la patologia. Tutti devono sforzarsi di avere una lettura diversa dei vari fenomeni che caratterizzano il periodo di invecchiamento; il modello tiene conto contemporaneamente della complessità e della specificità dell'anziano, interpretandone le caratteristiche per legarle alle sue capacità, abilità, potenzialità, alla luce dei diversi *patterns* di invecchiamento possibili. L'idea che orienta tutti i comportamenti etici nei confronti dell'Utenza anziana è legata alla variabilità intraindividuale, concerne dunque la complessità dell'anziano e il continuo gioco di adattamento, vicarianza e compenso che nel tempo si determinano, nel tentativo di costruire il miglior equilibrio possibile tra le componenti fisiche, psicologiche e sociali.

2. Ogni collaboratore si sforza attivamente per mantenere il senso di dignità dell'anziano; per questo vigila scrupolosamente la sua pulizia personale, l'abbigliamento e il suo aspetto esterno in generale.

3. Nella progettazione di ogni intervento, l'equipe rispetta i desideri e gli ideali pregressi dell'anziano e, più in generale, la sua

verbunden, ihr alltägliches Leben aufs Beste zu führen und eine Überschneidung Alter - Krankheit möglichst zu verhindern. Alle Beteiligten müssen über einen unterschiedlichen Blickwinkel auf jene Phänomene verfügen, die das Altwerden kennzeichnen. Das Modell berücksichtigt gleichzeitig die Komplexität und die Spezifität der Senioren, interpretiert die Eigenschaften und verbindet sie mit den Fertigkeiten und Fähigkeiten und den Möglichkeiten der einzelnen Senioren in Beachtung der jeweils möglichen, unterschiedlichen Altersentwicklung. Die Grundidee aller ethischen Handlungen zugunsten der Senioren ist an die intraindividuelle Variabilität gebunden und bezieht sich damit auf die Komplexität der betagten Person, auf den ständigen Anpassungsprozess, auf die Vikarianz und den Ausgleich, die sich mit der Zeit im Versuch ergeben, das bestmögliche Gleichgewicht zwischen den körperlichen, geistigen und sozialen Komponenten zu erlangen.

2. Alle Fachkräfte verpflichten sich, aktiv das Würdegefühl der Senioren zu beachten und aufrecht zu halten. Aus diesem Grund müssen die Fachkräfte gründlichst auf die Körperpflege, auf die Kleidung und das Erscheinungsbild der Senioren im Allgemeinen achten.

3. Das Team berücksichtigt bei der Planung der einzelnen Eingriffe die Wünsche und Ideale und, allgemeiner betrachtet, die

autonomia;

4. Ogni collaboratore non utilizza mai indiscriminatamente la forma del "Tu" o del "Lei", l'equipe definisce o in particolari casi direttamente il responsabile di piano, la modalità di approccio più consona per ogni anziano;

5. Nella pianificazione degli interventi individualizzati viene anche definita la modalità di esecuzione delle prestazioni, alcune sono chiaramente descritte nei protocolli operativi, ogni collaboratore però si impegna a svolgerle nel rispetto dei tempi di reazione dell'anziano e nei tempi definiti dal piano di lavoro.

6. L'anziano, indipendentemente dal suo stato psico fisico, è persona, con propria storia, famiglia e dignità; ogni operatore si impegna a relazionarsi con esso con il massimo rispetto indipendentemente dal suo stato cognitivo.

7. Ogni dipendente si impegna a scegliere il vestiario per l'anziano, nel rispetto del proprio sesso e della propria personalità

8. Il dipendente non parla della morte in generale ovvero della morte di qualche anziano in modo deliberato; tratta questo argomento in modo consapevole e con delicatezza ponendo sempre attenzione

Selbstständigkeit der Senioren.

4. Die einzelnen Fachkräfte können sich nicht wahllos dafür das Duzen oder Siezen der Senioren entscheiden. Das Team (und in besonderen Fällen direkt der Stockverantwortliche) gibt die jeweils für die einzelnen Senioren geeignetste und korrekte Anredeform vor.

5. Im Rahmen der individuellen Pflegeplanung werden auch die Modalitäten zur Leistungserbringung festgesetzt, die manchmal auch in Arbeitsprotokollen festgehalten werden. Die einzelnen Fachkräfte verpflichten sich trotzdem, diese Leistungen in Beachtung der Reaktionsfristen der Senioren und der Fristen zu erbringen, die im Arbeitsplan festgesetzt sind.

6. Die Senioren sind, unabhängig von ihrem psychophysischen Zustand, Menschen mit einer persönlichen Geschichte, Familie und Würde: die Fachkräfte verpflichten sich, ihnen unabhängig vom Wahrnehmungszustand mit dem größten Respekt entgegen zu treten.

7. Die Fachkräfte verpflichten sich, die Kleidung der Senioren ihrem Geschlecht und ihrer Persönlichkeit entsprechend auszusuchen.

8. Es ist den Fachkräften untersagt, absichtlich über den Tod im Allgemeinen und den Tod bestimmter Senioren im Spezifischen zu sprechen. Dieses heikle Thema muss in bewusster und sensibler Form behandelt

all'impatto emotivo che questo argomento può avere nei confronti dell'anziano fragile.

#### **4) LA RESPONSABILITÀ DI ASSB NEI CONFRONTI DELL'UTENZA PORTATRICE DI HANDICAP E DI DISAGIO PSICOFISICO**

1. Il rispetto dei ritmi dell'Utenza, il lavoro con l'Utenza - e non "sull'Utenza" - la piena compartecipazione di essa indipendentemente dallo specifico stato di handicap psico-fisico, il giusto equilibrio fra contenzione e non contenzione, la giusta distanza fra la vita privata dell'operatore e quella dell'Utente, sono principi etici fondamentali per l'operatore che agisce nell'ambito dell'handicap e del disagio psicofisico. Ogni operatore cerca di supportare con il proprio lavoro il giusto equilibrio fra l'Utenza diretta e indiretta (famiglia) ed i limiti dell'organizzazione.

A tal fine ogni dipendente:

- a) si relaziona con l'Utente, nel rispetto della sua dignità e libertà, chiamandolo per nome, vestendolo con l'attenzione dovuta nel rispetto dei suoi desideri ed informandolo sempre di quello che viene fatto;
- b) cerca una giusta coerenza fra il tempo libero (dell'Utente) ed il tempo organizzato, evitando di appesantire la giornata (giusto equilibrio fra tempo lavorativo e tempo libero);

werden, wobei immer auf die emotionalen Auswirkungen auf die gebrechlicheren Senioren geachtet werden muss.

#### **4) DIE PFLICHTEN DES BSB GEGENÜBER DEN NUTZERN MIT BEHINDERUNG UND IN PSYCHISCHER NOTLAGE**

1. Die wichtigsten, ethischen Grundsätze der Fachkräfte in den Diensten für Menschen mit Behinderung und in psychischer Notlage sind, unabhängig vom jeweiligen, psychophysischen Zustand, in der Beachtung der Lebensrhythmen der Nutzer, in der Arbeit mit und nicht an den Nutzern und in ihrer vollen Einbeziehung, in der Suche nach dem richtigen Gleichgewicht zwischen Fixierung und Nichtfixierung und schließlich im richtigen Abstand zwischen dem Privatleben der Fachkräfte und dem Privatleben der Nutzer zu finden. Alle Fachkräfte sind im Rahmen ihrer Arbeit dazu angehalten, das richtige Gleichgewicht zwischen der direkten und indirekten Nutzerschaft (Familie) und den organisatorischen Grenzen zu finden und aufrecht zu halten.

Zu diesem Zweck müssen die Fachkräfte:

- a) in den Beziehungen zu den Nutzern deren Würde und Freiheit respektieren, sie mit ihrem Namen ansprechen, sie aufmerksam und ihren Wünschen gemäß bekleiden und ihnen immer schildern, was gerade unternommen wird;
- b) das richtige Gleichgewicht zwischen der Freizeit der Nutzer und dem organisierten Tagesablauf finden und dabei einer Überladung des Tages verhindern

- c) evita ogni forma di linguaggio scurrile nei confronti dell'Utente;
- d) si astiene da ogni giudizio nei confronti della famiglia dell'Utente;
- e) si astiene, in presenza dell'Utente, da ogni giudizio o valutazione sull'operato di altri colleghi.

### **5) - LA RESPONSABILITÀ DI ASSB NEI CONFRONTI DELL'UTENZA DELLA PRIMA INFANZIA**

1. Gli Utenti degli Asilo Nido sono il bambino ed i suoi genitori. Le attenzioni ai comportamenti etici che ogni dipendente deve porre in essere concernono infatti direttamente il bambino e, indirettamente, il genitore.
2. Ogni dipendente è conscio del proprio ruolo e della propria posizione in seno ad ASSB ed al servizio, utilizza il sistema qualità non come un mero strumento tecnico/amministrativo, ma come leva per supportare la relazione con l'utente e con i colleghi, nonché con l'organizzazione nel suo insieme.
3. Ogni dipendente applica il regolamento del servizio in uguale misura e in ogni situazione.
4. Il momento dell'accoglienza ed il momento della consegna del bambino al genitore sono determinanti per la qualità della relazione con i

(Gleichgewicht zwischen Freizeit und Arbeitszeit);

- c) alle skurrilen Umgangsformen mit den Nutzern unterlassen;
- d) sich der Urteile gegenüber der Familie der Nutzer enthalten;
- e) sich im Beisein von Nutzern jeglicher Urteile und Bewertungen der Arbeit ihrer Kollegen enthalten.

### **5) DIE PFLICHTEN DES BSB GEGENÜBER DEN KLEINKINDERN**

1. Die Kinderhorte betreuen nicht nur die Kleinkinder, sondern auch deren Eltern. Die ethischen Handlungen und das entsprechende Verhalten sind demnach direkt auf die Kinder und indirekt auf die Eltern ausgerichtet.
2. Alle Fachkräfte sind sich der eigenen Rolle und ihrer Position im BSB und im Kinderhortdienst bewusst und verwenden das Qualitätsmanagementsystem nicht nur als rein technisches und administratives Arbeitsmittel, sondern als Dreh- und Angelpunkt zur Förderung der Beziehungen zu den Nutzern und den Mitarbeitern und zur Unterstützung der Organisation im Allgemeinen.
3. Alle Fachkräfte sind dazu angehalten, das Dienstreglement immer und stets im selben Maße anzuwenden.
4. Die Abgabe der Kinder im Hort und die Abholung sind für die Qualität der Beziehungen zu den Eltern und zu den

genitori e con il bambino medesimo. Ogni dipendente cerca di relazionarsi in questi momenti in uguale misura e nello stesso modo con ogni genitore, evitando differenze o preferenze di ogni tipo.

5. La qualità del servizio concerne anche l'immagine che i genitori ed i bambini hanno non solo degli ambienti ma anche dal vestiario degli operatori, il quale deve essere consono e decoroso, nel rispetto del servizio, del senso di appartenenza e dei colleghi.

6. Ogni dipendente evita di portare durante il servizio oggetti quali collane, orecchini o altri gioielli/*piercing* potenzialmente pericolosi per il bambino e per sé stesso.

7. Ogni bambino ha una propria dignità ed un proprio nome. Ogni dipendente evita quindi di utilizzare soprannomi, nomignoli ad indirizzo dispregiativo e qualsiasi modalità diversa al fine di appellarsi ad esso.

8. Il dipendente in presenza dei bambini e/o dei genitori evita qualsiasi commento che riguardi il servizio o altri bambini.

Kindern ausschlaggebend. Alle Fachkräfte müssen sich während der Abgabe und Abholung in gleicher Weise und im selben Maße um alle Eltern kümmern und dabei Unterschiede und Vorzüge jeglicher Art vermeiden.

5. Die Dienstqualität bezieht sich nicht nur auf das Bild, das die Eltern und Kinder vom Hort und den Räumlichkeiten haben, sondern auch auf das Bild, das sich die Eltern von der Kleidung der Fachkräfte machen. In diesem Sinne muss die Kleidung der Fachkräfte angemessen und anständig sein und den Dienst, das Zugehörigkeitsgefühl und die Mitarbeiter respektieren.

6. Die Fachkräfte dürfen im Dienst weder Halsketten, noch Ohrringe, Piercings oder andere Schmuckstücke tragen, die für die Kinder und die Fachkräfte selbst eine Gefahr darstellen können.

7. Jedes Kind hat einen Namen und eine persönliche Würde. Die Fachkräfte dürfen daher weder Spitznamen, noch abwertende Spottnamen verwenden oder sich in anderweitiger Form an die Kinder wenden.

8. Die Fachkräfte müssen sich im Beisein der Kinder und/oder Eltern jeglichen Kommentars zum Dienst oder zu den Mitarbeitern enthalten.

**6) LA RESPONSABILITÀ DI ASSB NEI  
CONFRONTI  
DELL'UTENZA DISTRETTUALE**

**6) DIE PFLICHTEN DES BSB GEGENÜBER  
DEN NUTZERN DER  
SOZIALSPRENGELDIENSTE**

1. Il personale delle sedi distrettuali della ripartizione distretti e dei centri diurni per anziani e servizi di assistenza domiciliare presta grande attenzione al rispetto del Cittadino/Utente.

2. Ogni Cittadino che si presenta presso le sedi dei servizi della ripartizione ha diritto di essere ascoltato. Il personale fornisce pertanto le dovute indicazioni generali e precisazioni anche ai Cittadini che si trovano nelle sedi di distretto/centro diurno non di loro pertinenza territoriale, agevolandoli nell'individuare la sede competente per accedere agli eventuali servizi richiesti.

3. Il Cittadino e i suoi bisogni sono al centro dell'attenzione del personale. I servizi sono pertanto orientati alla consulenza ed al sostegno individualizzati.

4. Il personale si rivolge ai Cittadini sempre in modo rispettoso, astenendosi da giudizi e commenti riferiti alla loro situazione personale-sociale alla loro appartenenza culturale, alle loro scelte di vita.

5. Il personale adotta il sistema gestione qualità al fine di garantire la maggiore professionalità, equità, omogeneità e trasparenza possibili.

6. In presenza dell'Utente, il personale si

1. Die Fachkräfte und Bediensteten der Sozialsprengelsitze, der Abteilung Sozialsprengel, der Tagesstätten für Senioren und der Hauspflegedienste legen großen Wert auf den Respekt der Bürger/Nutzer.

2. Alle Bürger, die sich an einen Dienst der Abteilung Sozialsprengel wenden haben das Recht, angehört zu werden. Die Fachkräfte müssen daher auch all jenen Bürgern die notwendigen, allgemeinen Informationen erteilen, die sich in einem vom Gebiet her nicht zuständigen Sozialsprengel einfinden und diesen bei der Suche nach dem, für die geforderten Leistungen zuständigen, Sprengel behilflich sein.

3. Die Bürger und ihre Bedürfnisse stehen im Mittelpunkt der Aufmerksamkeit aller Fachkräfte und Bediensteten. Die Dienste sind demnach auf die individuelle Beratung und Unterstützung ausgerichtet.

4. Die Fachkräfte und Bediensteten müssen sich respektvoll an die Bürger wenden und dabei Urteile und Kommentare in Bezug auf ihre persönliche und soziale Situation, ihre kulturelle Zugehörigkeit und ihre Lebensentscheidungen unterlassen.

5. Die Fachkräfte und Bediensteten setzen das Qualitätsmanagementsystem ein, um das Höchstmaß an Professionalität, Gerechtigkeit, Homogenität und Transparenz gewährleisten zu können.

6. Die Fachkräfte müssen sich im Beisein der

astiene da giudizi nei confronti dell'operato di altri colleghi aziendali, nonché di colleghi di altri servizi pubblici o privati che svolgono servizio presso lo stesso Utente;

7. Qualora il Cittadino intenda presentare rimostranze nei confronti del servizio o di un operatore, il personale lo supporta nel presentare le sue istanze tramite la compilazione dell'apposito modulo di reclamo ovvero favorendo un colloquio con la direzione della sede distrettuale.

8. Presso i Centri diurni per anziani e presso i Servizi di assistenza domiciliare:

a) il personale presta la massima attenzione alle esigenze della particolare Utente e dei loro congiunti;

b) il personale rispetta, nei limiti di uno svolgimento efficiente del servizio, i tempi dell'Utente;

c) il personale destinato agli interventi domiciliari presta una maggiore attenzione a mostrare atteggiamenti rispettosi e di discrezione nel lavoro presso l'abitazione dell'Utente, nonché una cura particolare della propria persona;

d) il personale in servizio evita di portare oggetti quali collane, orecchini o altri gioielli/*piercing* potenzialmente pericolosi per l'Utente e per sé stesso;

e) in presenza dell'Utente, il personale si astiene da giudizi nei confronti dell'operato di altri colleghi aziendali, nonché di colleghi di

Nutzer der Urteile über die Arbeit der Betriebsmitarbeiter und der Kollegen anderer öffentlicher oder privater Dienste/Körperschaften enthalten, die für dieselben Nutzer tätig sind.

7. Wenn die Bürger sich über den Dienst oder eine Fachkraft beschweren wollen, so haben die Fachkräfte die Pflicht, sie beim Vorbringen ihrer Beschwerden durch die Ausfüllung des dafür vorgesehenen Formulars oder durch die Anberaumung eines Treffens mit der Direktion des zuständigen Sprengelsitzes zu unterstützen.

8. Die Fachkräfte der Tagesstätten für Senioren und der Hauspflegedienste:

a) müssen den Bedürfnissen der besonderen Nutzerschaft und der jeweiligen Angehörigen besonders Aufmerksamkeit schenken;

b) müssen im Rahmen einer effizienten Dienstleistung die Fristen der Nutzer einhalten;

c) müssen sich - dies gilt insbesondere für die Fachkräfte, die ihre Tätigkeiten am Wohnort der Nutzer erbringen - besonders respektvoll und diskret gegenüber den Nutzern verhalten und ebenso besonders auf die eigene Körperpflege achten;

d) dürfen während der Arbeit keine Halsketten, Ohringe, Piercings oder andere Schmuckstücke tragen, die für die Nutzer und die Fachkräfte selbst eine Gefahr darstellen können;

e) müssen sich im Beisein der Nutzer der Urteile über die Arbeit der Betriebsmitarbeiter und der Kollegen anderer öffentlicher oder

altri servizi pubblici o privati che svolgono servizio presso lo stesso Utente;

f) qualora un Utente intenda presentare delle rimostranze nei confronti del servizio o di un operatore, il personale lo supporta nel presentare le sue istanze mediante la compilazione dell'apposito modulo di reclamo o favorendo un colloquio con il Responsabile tecnico del servizio e/o con la Direzione della sede distrettuale.

privater Dienste/Körperschaften enthalten, die für dieselben Nutzer tätig sind;

f) müssen die Nutzer, die sich über den Dienst oder eine Fachkraft beschweren wollen, beim Vorbringen ihrer Beschwerden durch die Ausfüllung des dafür vorgesehenen Formulars oder durch die Anberaumung eines Treffens mit dem Einsatzleiter und/oder mit der Direktion des zuständigen Sprengelsitzes unterstützen.