

CODICE ETICO

Cronologia delle deliberazioni assembleari

- 17.05.2013** Istituzione ed approvazione degli articoli nella versione 1 con entrata in vigore a decorrere dal 18.05.2013.
-
- 19.05.2016** Modifica art. 1. – Premessa;
Modifica art. 3.1 - Rapporti con i Soci ed il personale;
Modifica art. 4.2 - Organismo di Vigilanza;
Modifica art. 4.4 - Sistema sanzionatorio;
Inserimento Allegato A – Codice Sanzionatorio
-
- 14.12.2018** Modifica Allegato A – Codice Sanzionatorio – Figure abilitate all’emanazione delle sanzioni disciplinari
-

Indice degli Articoli

1	PREMESSA	3
1.1	OBIETTIVI	3
1.2	DESTINATARI	3
1.3	ELABORAZIONE E MIGLIORAMENTO	4
1.4	INFORMAZIONE E SENSIBILIZZAZIONE	4
2	MISSIONE COOPERATIVA E PRINCIPI ETICI DI RIFERIMENTO	5
2.1	MISSIONE E FINALITÀ DELLA COOPERATIVA	5
2.2	PRINCIPI GENERALI DELLA COOPERATIVA	5
3	NORME DI COMPORTAMENTO	7
3.1	RAPPORTI CON I SOCI ED IL PERSONALE	7
3.2	RAPPORTI CON IL TERRITORIO E L'UTENZA	9
3.2.1	PRINCIPI GENERALI	9
3.2.2	RAPPORTI CON LE ISTITUZIONI E LA COMUNITÀ	10
3.2.3	RAPPORTI CON L'UTENZA	11
3.3	RAPPORTI CON LA COMMITTENZA	12
3.4	RAPPORTI CON FORNITORI, ORGANIZZAZIONE POLITICHE, CONCORRENZA, ORGANI DI INFORMAZIONE	13
4	ATTUAZIONE DEL CODICE	15
4.1	DIFFUSIONE DEL CODICE ETICO	15
4.2	ORGANISMO DI VIGILANZA	15
4.3	VERIFICA DEL RISPETTO DEL CODICE ETICO	16
4.4	SISTEMA SANZIONATORIO	16
4.5	MIGLIORAMENTO DEL SISTEMA DI RESPONSABILITÀ E DEL CODICE	18

1 PREMESSA

La Cooperativa attribuisce fondamentale importanza al rispetto dei principi di legalità ed eticità dei comportamenti e al conseguente rispetto, in ogni ambito della sua organizzazione, della normativa prevista in materia e di cui al Decreto Legislativo 8 giugno 2001 n. 231.

Il presente Codice Etico è uno degli strumenti della Responsabilità sociale della Cooperativa per la promozione di buone pratiche di comportamento.

Esso impegna tutti coloro che, con responsabilità corrispondente all'autonomia di decisione di cui dispongono, sono chiamati a concorrere alla realizzazione della sua missione.

Va inteso in modo positivo, non come uno strumento volto a sanzionare ma come un ausilio utile ad indirizzare nelle decisioni da prendere e nelle azioni da intraprendere.

È un protocollo che sostiene i destinatari ad affrontare i dilemmi etici che si presentano nell'attività di tutti i giorni, da cui trarre ispirazione più che singole indicazioni procedurali.

La Cooperativa, anche ai fini della prevenzione dei reati di cui al Decreto Legislativo 8 giugno 2001 n. 231, ha adottato un Modello di organizzazione, gestione e controllo (MOG) che trova la sua espressione in numerosi e articolati documenti quali il presente Codice Etico, lo Statuto, il Manuale di qualità, il Manuale di sicurezza, il Regolamento interno e gli altri documenti di indirizzo prodotti dagli organi sociali e/o direttivi della Cooperativa che accompagnano l'agire quotidiano mediante procedure e protocolli specifici.

1.1 Obiettivi

Si definisce comportamento etico il modo di agire dei soggetti che costituiscono l'organizzazione in coerenza con il sistema di valori.

Con l'adozione del Codice Etico la Cooperativa intende salvaguardare la missione e i principi generali della Cooperativa e promuovere i principi etici di riferimenti che concorrono alla realizzazione della sua missione.

All'interno di esso si stabiliscono i valori, i riferimenti e gli impegni di comportamento attesi dall'intera organizzazione.

Il Codice Etico esplicita il modello di responsabilità che la Cooperativa assume, rispondendo alle indicazioni degli articoli 6 e 7 del Decreto Legislativo n° 231/2001 e successive modifiche e integrazioni.

Essa assume inoltre come importante punto di riferimento i contenuti della Legge n° 381/91 che assegna alla Cooperazione Sociale lo scopo preciso di tutela e promozione umana e di integrazione dei cittadini.

1.2 Destinatari

Sono destinatari del Codice Etico della Cooperativa tutti coloro che, a vario titolo e con differente responsabilità, costituiscono l'organizzazione e ne realizzano direttamente e indirettamente gli scopi ispirando i comportamenti quotidiani al rispetto delle norme contenute nel presente Codice.

Sono destinatari tutti coloro che:

- rivestono funzioni di rappresentanza, di amministrazione o di direzione della Cooperativa o di una sua unità organizzativa dotata di autonomia finanziaria

e funzionale nonché da persone che esercitano, anche di fatto, la gestione ed il controllo dello stessa;

- sono sottoposti alla direzione o alla vigilanza di uno dei soggetti di cui sopra;
- in generale tutti i lavoratori della Cooperativa.

Indirettamente risultano destinatari anche:

- i fruitori dei servizi e le loro famiglie;
- i clienti e i committenti;
- i fornitori e tutti i partner con cui la Cooperativa collabora, intrattiene e sviluppa rapporti.

Ogni comportamento non conforme al Codice Etico va rilevato e segnalato nelle forme e nelle modalità di seguito previste [all'articolo 4.3 Verifica del rispetto del Codice Etico](#).

La responsabilità di ciascuno è proporzionale all'autorità di cui dispone e alla discrezionalità nelle scelte.

Coloro che ricoprono ruoli di maggiore responsabilità nella gestione dell'impresa devono impegnarsi nella produzione dei benefici mutualistici, nella buona gestione delle relazioni professionali, nel rispetto delle regole e dei soggetti del mercato.

Sono dunque chiamati, attraverso la propria condotta, a diffondere l'applicazione dei valori contenuti nel presente Codice Etico.

1.3 Elaborazione e miglioramento

Con il presente Codice Etico, la Cooperativa sviluppa ulteriormente le proprie "Linee Guida" istituite nel 2002 e approvate dall'Assemblea dei Soci nell'anno 2004.

Le continue evoluzioni del contesto, dei bisogni sociali, educativi ed assistenziali, delle strategie e degli strumenti relazionali, legislativi, commerciali e comunicativi sollecitano la Cooperativa a rivedere e ad aggiornare periodicamente la documentazione adottata.

Il Codice Etico va quindi visto come strumento suscettibile di modifiche ed integrazioni in funzione dei mutamenti esterni e/o interni alla Cooperativa, al fine di garantire coerenza tra quanto enunciato e i comportamenti da tenere.

Il Codice Etico della Cooperativa è stato presentato e approvato nell'Assemblea dei Soci.

1.4 Informazione e sensibilizzazione

Il presente Codice viene portato a conoscenza di ogni componente del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale, nonché di tutti i Soci, i dipendenti, i collaboratori e di tutti coloro che instaurano rapporti con la Cooperativa mediante apposite attività di informazione e pubblicazione sul sito web della cooperativa, così come indicato all'art. [4.1 Diffusione del Codice Etico](#).

2 MISSIONE COOPERATIVA E PRINCIPI ETICI DI RIFERIMENTO

2.1 Missione e Finalità della Cooperativa

La Cooperativa ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della collettività alla promozione umana ed all'integrazione sociale dei cittadini, attraverso lo svolgimento di servizi socio-sanitari, educativi, assistenziali, riabilitativi, e più in generale alla persona, e parimenti quello di ottenere, tramite la gestione in forma associata dell'azienda, continuità di occupazione lavorativa e le migliori condizioni economiche, sociali e professionali per i propri lavoratori.

La Cooperativa si impegna nell'attuazione dei principi e dell'etica cooperativi all'insegna del pluralismo di idee e di fede con l'obiettivo di contribuire allo sviluppo di una pratica cooperativa sana ed al potenziamento e allo sviluppo del sistema cooperativo.

La Cooperativa si impegna ad accogliere i lavoratori garantendo loro pari dignità nel rispetto delle diverse motivazioni individuali che li hanno spinti a condividere il percorso della Cooperativa. Il lavoratore a sua volta deve garantire il proprio impegno nelle attività svolte e nel raggiungimento degli scopi societari, in modo coerente con le linee organizzative e di sviluppo della Cooperativa e con la politica per la qualità adottata.

La Cooperativa si impegna a contribuire allo sviluppo di politiche sociali sempre più attente alle esigenze del territorio considerando sempre la persona al centro dei processi, finalizzando i servizi gestiti alla costruzione di situazioni in cui vengano pienamente soddisfatti i diritti delle persone ed operando per la costruzione di reti attive con il sistema pubblico ed il privato sociale.

2.2 Principi generali della Cooperativa

La Cooperativa opera nell'area dei servizi alla persona ed alla comunità al fine di accrescere la qualità di vita nei territori, perseguendo la promozione sociale delle persone, con particolare attenzione ai soggetti a rischio di emarginazione e di esclusione sociale e/o portatrici di bisogni speciali, di problemi di salute mentale e di dipendenze.

La Cooperativa mira a consolidare la propria presenza nel territorio attraverso lo sviluppo della propria identità sociale e l'utilizzo efficiente delle risorse pubbliche e private.

Nelle sue forme di progettazione, organizzazione e gestione, la Cooperativa coniuga i diritti e gli interessi dei beneficiari dei propri servizi a quelli dei lavoratori, rendendoli compatibili con i bisogni espressi dalla committenza nei cui confronti si pone in posizione di partner propositivo e dialettico.

La Cooperativa si riconosce e promuove i valori etici, sociali, culturali ed economici del sistema cooperativo ed opera nel rispetto sostanziale delle normative sulla cooperazione, sul diritto e sulla sicurezza del lavoro, in sintonia

con quanto previsto dalla contrattazione collettiva nazionale di riferimento e dalla normativa vigente.

La Cooperativa ritiene l'impresa cooperativa sociale la forma valida di imprenditorialità diffusa ove ogni Socio è comproprietario della società ed ha il diritto ed il dovere di condividere i risultati e partecipare ai rischi dell'impresa in un contesto di democrazia economica effettivamente praticata.

La Cooperativa ritiene necessario un costante sviluppo del privato sociale sul territorio, con particolare riferimento alla cooperazione sociale, all'interno di un percorso di costruzione e di crescita di partnership reali con il sistema pubblico. La Cooperativa è pertanto impegnata, strategicamente ed operativamente, a contribuire alla realizzazione di tale processo.

La Cooperativa garantisce ai lavoratori la trasparenza e l'accesso a tutta l'informazione concernente le attività dell'impresa con particolare riguardo all'attività societaria ed alla vita economica dell'impresa. L'accesso all'informazione costituisce la base per una reale e consapevole partecipazione, rispettosa delle differenze e aperta alla libera discussione ed è condizione necessaria affinché il Socio, oltre ad assumere il proprio ruolo lavorativo, sia attore sociale dell'impresa. Questi valori trovano la loro massima espressione nel governo democratico della Cooperativa che si realizza mediante l'Assemblea dei Soci ed il Consiglio d'Amministrazione.

La Cooperativa promuove soluzioni organizzative utili a garantire la piena realizzazione di questi principi avvalendosi, ove previste, di norme certificate.

L'impegno della Cooperativa è pienamente declinato attraverso azioni rispettose della legalità e delle normative vigenti, promuovendo comportamenti utili alla crescita di una società più giusta.

3 NORME DI COMPORTAMENTO

3.1 Rapporti con i Soci ed il personale

Il Socio è l'elemento fondamentale dell'impresa cooperativa.

La Cooperativa si impegna a creare le condizioni affinché ciascun Socio raggiunga un'effettiva consapevolezza della propria figura all'interno dell'organizzazione nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento dei propri doveri, partecipando attivamente alla vita della Cooperativa nelle forme previste dalle leggi e dalle norme interne adottate dalla stessa.

Ogni Socio ha il diritto ed il dovere di essere costantemente ed efficacemente coinvolto ed informato al fine di concorrere attivamente e consapevolmente alla gestione e alla definizione delle scelte politico-strategiche della Cooperativa.

A tale scopo la Cooperativa si impegna all'utilizzo e all'implementazione continua delle forme di comunicazione adottate con i Soci per rendere effettivo tale diritto.

La Cooperativa si impegna a garantire pari opportunità alle lavoratrici ed ai lavoratori nell'informazione, nella formazione e nella promozione professionale ed a favorire l'equilibrio di genere negli organismi dirigenti e negli organi sociali.

Ciascun lavoratore deve operare in conformità allo Statuto, al Codice Etico, ai Regolamenti interni, ai Manuali gestionali ed alle deliberazioni legalmente assunte dagli organi sociali.

Ciascun lavoratore rappresenta sul territorio la Cooperativa e fa proprio l'impegno verso una comunicazione chiara, precisa, puntuale e corretta a tutti i livelli e nel totale rispetto delle reciproche competenze e funzioni, in modo che ogni lavoratore possa essere un veicolo di promozione culturale, sia per l'organizzazione sia per il contesto sociale in cui esso opera.

Il lavoratore ha il diritto di ottenere un'adeguata remunerazione del proprio lavoro commisurata alla funzione svolta e alle responsabilità assunte nonché al riconoscimento dell'impegno profuso e alla valorizzazione dei risultati raggiunti in modo da godere di benefici non solamente economici ma anche professionali e culturali.

Il lavoratore ha il diritto di godere della tutela legale da parte della Cooperativa, nella misura e nei casi di volta in volta indicati dal Consiglio di Amministrazione, qualora per ragioni di servizio sia chiamato a rispondere di atti e fatti riferiti allo svolgimento delle sue mansioni.

La Cooperativa presta massima attenzione ai fenomeni legati alla salute e al particolare carico psicofisico dei propri lavoratori, impegnandosi ad adottare misure tese a monitorarne e prevenirne l'insorgenza, con particolare riferimento al fenomeno del stress lavoro correlato.

La Cooperativa si impegna ad investire sulla professionalità dei lavoratori attraverso:

- **Selezione:** la selezione del personale si svolge sulla base di procedure predefinite, approvate dalla Direzione aziendale ed inserite nel Sistema di Gestione della Qualità, tese ad individuare per ogni posizione ricercata il candidato con i requisiti più idonei;

- **Inserimento:** il personale inserito viene informato dell'organizzazione aziendale e delle peculiarità della posizione per cui è stato selezionato, definendo un percorso di affiancamento iniziale utile a facilitarne l'inserimento nel contesto lavorativo. Coloro che ricoprono ruoli di responsabilità comunicano al personale criteri e regole del lavoro ed illustrano le possibilità di carriera, così da consentire ad ognuno di comprendere i principi di riferimento dell'organizzazione. Altresì nella fase operativa dell'inserimento, il gruppo di lavoro si impegna a trasferire ai lavoratori le conoscenze necessarie allo svolgimento delle mansioni, con la finalità di consentir loro di operare in autonomia secondo quanto assegnato e programmato;
- **Formazione:** la formazione viene effettuata attraverso percorsi adeguati alla crescita individuale e dell'impresa, stimolando l'autoformazione e l'aggiornamento permanenti, anche attraverso la promozione alla partecipazione a momenti formativi esterni, in un'ottica di costante ricerca di miglioramento dell'organizzazione e dei servizi svolti.

La Cooperativa si impegna a promuovere per ciascuno lavoratore la posizione più idonea alle sue professionalità e attitudini, attraverso la valorizzazione della formazione, dell'esperienza e delle capacità professionali individuali, anche mediante la predisposizione di opportuni percorsi di selezione interna.

Obblighi per chi svolge funzioni di coordinamento e/o direzione -

Quanti sono chiamati a compiti di coordinamento e/o direzione in Cooperativa non devono utilizzare a proprio vantaggio le maggiori informazioni collegate alla funzione. Devono invece, fatto salvo il principio di riservatezza, promuovere la diffusione informativa e la partecipazione.

Coinvolgimento e collaborazione – La Cooperativa promuove un ambiente di lavoro fondato sull'informazione e sul coinvolgimento.

A tal fine si impegna a:

- definire con chiarezza i ruoli aziendali e attribuisce apposite deleghe;
- sollecitare il contributo di tutte le figure professionali alla soluzione dei problemi, con particolare riguardo a coloro che operano a contatto con l'utenza;
- organizzare incontri periodici per la condivisione degli obiettivi aziendali;
- sviluppare opportuni strumenti di comunicazione aziendale;
- attivare periodicamente indagini sul clima aziendale, adoperandosi per migliorarlo costantemente.

Ogni lavoratore è chiamato ad assumere nei confronti dei propri colleghi un atteggiamento improntato al rispetto e alla collaborazione.

Sicurezza sul lavoro – La Cooperativa si impegna a diffondere la cultura della sicurezza, sviluppando tra i lavoratori ed i collaboratori la consapevolezza dei rischi e promuovendo comportamenti responsabili, fin dal momento dell'inserimento in azienda.

A tal fine si impegna a:

- attuare sistemi di gestione della salute e sicurezza sul lavoro;
- definire specifici obiettivi e programmi di miglioramento, volti alla minimizzazione di infortuni e malattie professionali;

- rendere conto della politica di tutela della salute e sicurezza sul lavoro nello svolgimento delle proprie attività.

Tutti i lavoratori devono rispettare gli obiettivi e i programmi del sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro e collaborare attivamente alla realizzazione dei necessari controlli.

Utilizzo di patrimoni e mezzi della Cooperativa - Ogni lavoratore è tenuto ad operare con la diligenza ed efficienza necessarie a tutelare e valorizzare le risorse aziendali, garantendone un utilizzo appropriato e coerente con l'interesse della Cooperativa. I lavoratori ed i collaboratori sono chiamati a garantire l'uso corretto dei beni della Cooperativa.

Conflitto di interesse - Tutti i lavoratori ed i collaboratori devono evitare le situazioni in cui si possano manifestare conflitti di interesse con la Cooperativa e si devono astenere dall'avvantaggiarsi personalmente di possibili opportunità d'affari connesse allo svolgimento delle proprie funzioni. Tutti i lavoratori e i collaboratori hanno l'obbligo di segnalare ai propri diretti superiori le potenziali situazioni di conflitto di interessi in cui possono essere coinvolti.

Regali - I Soci, dipendenti e collaboratori della Cooperativa possono accettare esclusivamente regali che rientrano nella normale cortesia d'affari e che non abbiano un rilevante valore economico, che viene quantificato in Euro 100,00. Rifiutano ogni dazione, in particolare in danaro, che possa compromettere l'equo e imparziale trattamento dei propri interlocutori. I lavoratori, di norma, mettono a disposizione dell'azienda i regali ricevuti, allo scopo di dividerli. La Cooperativa, i suoi soci, dipendenti e collaboratori non possono offrire oggetti o benefici a terzi che vadano oltre la normale cortesia d'affari, e che il ricevente possa percepire come tentativi di influenzare decisioni e comportamenti.

3.2 Rapporti con il territorio e l'utenza

3.2.1 Principi generali

La Cooperativa considera il territorio elemento privilegiato nella strutturazione ed attuazione dei propri interventi. Per la Cooperativa agire sul territorio significa contribuire alla costruzione di contesti relazionali in cui prevalgano gli atteggiamenti di accoglienza e disponibilità, superando le barriere materiali e immateriali che impediscono la realizzazione personale e sociale dell'individuo. Determinante quindi risulta l'atteggiamento professionale e lo stile operativo messo in atto in qualunque contesto ci si trovi ad operare.

La Cooperativa opera al fine di:

- favorire processi di integrazione e promozione della persona nella comunità, dando impulso alla valorizzazione delle diversità in un'ottica di scambio reciproco e crescita collettiva;
- attivare e stimolare il territorio allo scopo di favorire politiche ed interventi di sostegno e di solidarietà della collettività nei confronti di ogni individuo.

Tale finalità si concretizza, attraverso i propri interventi, nel favorire lo sviluppo individuale in contesti relazionali ricchi per qualità e quantità dove ogni persona abbia l'opportunità di:

- essere protagonista delle proprie scelte di vita e raggiungere il pieno soddisfacimento dei propri bisogni;
- operare assieme agli altri nella condivisione di obiettivi e percorsi;
- compiere scelte, prendere decisioni ed assumere responsabilità in misura adeguata alla propria età e grado di maturazione;
- partecipare attivamente all'istruzione, ai processi di educazione e formazione ed ai momenti ludici, ricreativi e culturali utili ad acquisire gli strumenti necessari per interagire propositivamente nella collettività secondo gli interessi ed i desideri personali;
- esercitare un lavoro adeguatamente retribuito in cui siano valorizzate le capacità personali e venga favorita la partecipazione alla vita sociale;
- raggiungere la piena emancipazione ed indipendenza di vita attraverso l'autonomia abitativa, economica e relazionale;
- accedere liberamente a momenti ludici, ricreativi e culturali nei quali coltivare il rapporto con gli altri secondo gli interessi ed i desideri personali.

Tali obiettivi possono essere raggiunti:

- ricercando opportunità di orientamento, preformazione e avviamento al lavoro, sia attraverso i canali già esistenti, sia costruendo nuove reti di relazioni;
- attivando percorsi nell'ambito del territorio ed in collaborazione con altre strutture ed agenzie, finalizzati alla prevenzione attiva e mirata alle situazioni ed ai contesti in cui la Cooperativa esplica il proprio intervento;
- favorendo un'adeguata informazione, nell'ambito delle specifiche e contingenti situazioni di intervento, al fine di rendere parte attiva ogni soggetto coinvolto.

Nella realizzazione dei propri servizi la Cooperativa persegue una filosofia di intervento tesa all'investimento sociale anziché al costo sociale, attraverso una progettualità che tenda alla diminuzione dei bisogni di intervento, che privilegi un approccio non assistenzialistico, che promuova una piena integrazione sociale.

La Cooperativa opera principalmente sul contesto sociale senza limitare il proprio intervento a favore del soggetto in difficoltà, ponendosi quale tramite tra l'espressione di un bisogno e le risorse territoriali in grado di soddisfarlo.

Le modalità organizzative ed operative della Cooperativa favoriscono la partecipazione dei soggetti coinvolti alle fasi di definizione, realizzazione e valutazione degli interventi, garantendo, nel pieno rispetto della normativa vigente, la riservatezza di ogni informazione personale.

3.2.2 Rapporti con le istituzioni e la comunità

Rapporti con le Istituzioni e la Comunità - Ai fini del presente Codice, con Istituzioni si intende la Pubblica Amministrazione a livello comunitario, nazionale, regionale, locale, nonché le autorità deputate al controllo. La Cooperativa inoltre promuove iniziative rivolte alle comunità locali, realizzando momenti di consultazione, informazione e coinvolgimento. Altresì valuta e partecipa alle iniziative organizzate dai territori, in coerenza con il proprio sistema di valori.

Collaborazione con gli enti deputati al controllo - La Cooperativa collabora attivamente con gli enti deputati al controllo, fornisce le informazioni richieste e assicura nel corso delle verifiche ispettive e dei sopralluoghi la massima disponibilità, l'accesso alle strutture e la fruibilità di tutta la documentazione richiesta. La Cooperativa considera i rilievi effettuati dagli enti di controllo una valida opportunità di miglioramento.

Tutela dell'ambiente - La Cooperativa opera per la riduzione degli impatti ambientali generati dalle proprie attività attraverso:

- la definizione di specifici progetti di miglioramento presso le strutture in gestione;
- la promozione di attività di sensibilizzazione e di formazione ambientale al proprio interno;
- l'adozione e diffusione di prodotti e tecnologie eco-efficienti;
- la diffusione della cultura del rispetto dell'ambiente, anche attraverso iniziative dedicate presso le proprie strutture e dirette a tutti gli interlocutori interessati.

Sponsorizzazioni - Nel sostegno di iniziative sociali, culturali e in genere nelle sponsorizzazioni, la Cooperativa si attiene a una apposita procedura, tenendo in considerazione unicamente iniziative coerenti con i propri obiettivi strategici e con il proprio sistema valoriale.

Erogazioni liberali - Nelle eventuali donazioni e nella concessione di liberalità la Cooperativa si attiene a una apposita procedura, privilegiando iniziative che si distinguono per il messaggio etico trasmesso e che, in coerenza con la missione, contribuiscono allo sviluppo sociale. La Cooperativa non eroga contributi a partiti politici.

3.2.3 Rapporti con l'utenza

Definizione di utente - Si definiscono utenti coloro che, a diverso titolo, fruiscono dei servizi della Cooperativa, ovvero i destinatari finali del servizio, i loro familiari, i congiunti e quanti ne abbiano la responsabilità .

Coinvolgimento - La Cooperativa garantisce il coinvolgimento diretto dell'utente e/o dei suoi familiari per sviluppare i servizi in modo corrispondente all'evoluzione dei bisogni. A tal fine ogni operatore della Cooperativa deve mettere in campo il massimo delle proprie competenze professionali e delle proprie capacità di ascolto e d'empatia, nel rispetto della dignità della persona e della sua condizione psicofisica.

Trasparenza - La Cooperativa garantisce un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo a procedure, tempi e criteri secondo i quali è erogato il servizio. Si rende altresì disponibile a dare risposta a eventuali richieste di chiarimento.

Riservatezza della sfera privata - La Cooperativa assicura il rispetto delle norme sulla protezione dei dati di carattere personale, avendo particolare

riguardo per ogni aspetto che attiene alla dignità della persona. Garantisce pertanto il trattamento dei dati personali nel rispetto della normativa vigente e del presente Codice. Garantisce altresì che i dati e le informazioni in proprio possesso siano registrati, conservati ed elaborati nel rispetto della dovuta riservatezza.

Sicurezza degli utenti – La Cooperativa tutela la sicurezza dell'utente attraverso la predisposizione di ambienti e strumenti secondo le prescrizioni delle normative vigenti, e sviluppando procedure e protocolli operativi in grado di ridurre e prevenire potenziali situazioni di rischio.

3.3 Rapporti con la committenza

Definizione di committente - Il committente va inteso come fruitore del servizio offerto, nello specifico qualsiasi persona giuridica o fisica con la quale sia instaurato un rapporto formale di prestazione di servizi.

Possono quindi essere committenti della Cooperativa:

- persone giuridiche di diritto pubblico o privato;
- persone fisiche direttamente interessate ai servizi o agenti a favore di altri.

I rapporti economici ed amministrativi con i singoli committenti sono regolati da specifici contratti.

Formulazione delle proposte contrattuali - La Cooperativa, nella definizione delle proposte contrattuali, adotta un approccio basato sulla valutazione della compatibilità tra le esigenze progettuali ed economiche del cliente ed i propri standard qualitativi per tipologia di servizio. In particolare, nella partecipazione a procedure di evidenza pubblica in cui sia richiesto l'impegno alla progettazione del servizio, la Cooperativa analizza i bisogni espressi al fine di formulare proposte che li possano meglio soddisfare, in coerenza con le politiche di sviluppo del welfare locale.

Correttezza nelle relazioni - La Cooperativa si impegna per la soddisfazione dei propri clienti, agendo secondo trasparenza, chiarezza e diligenza nelle relazioni. A tal fine garantisce una corretta esecuzione dei contenuti contrattuali, adempie con puntualità e precisione agli impegni assunti, fornisce le informazioni pertinenti l'erogazione del servizio in modo completo, veritiero e documentato. La Cooperativa evita ogni offerta di favori da cui possano derivare indebiti benefici o preferenze.

Soddisfazione della committenza – La Cooperativa pone la soddisfazione del committente come proprio obiettivo. I bisogni della committenza sono primariamente quelli espressi dai contratti di affidamento dei servizi. Altri bisogni possono essere esplicitati in corso d'opera dai diversi livelli di rappresentanza istituzionale della committenza.

Tuttavia La Cooperativa, indipendentemente dai contenuti dei singoli contratti di affidamento, ritiene necessario al fine di garantire standard di qualità adeguati:

- operare affinché tutte le attività aziendali siano orientate verso la massima trasparenza nei confronti del committente;

- assumere, in funzione della qualità del servizio fornito, il ruolo di partner del committente al fine di affrontare in modo congiunto le problematiche tecniche e organizzative connesse all'erogazione dei servizi, assicurando efficienza ed efficacia;
- garantire continuità, professionalità e motivazione del personale impiegato nonché organizzazione imprenditoriale e supporto tecnico efficaci e puntuali attraverso un meccanismo di miglioramento continuo teso alla ricerca costante dell'innalzamento della qualità;
- impegnarsi a fornire eventuali prestazioni accessorie o affini a quelle specifiche del servizio, concordando con la committenza gli opportuni adeguamenti dei contratti stipulati.

Relativamente ai committenti istituzionali, titolari delle competenze di programmazione e pianificazione generale in materia di politica sociale, la Cooperativa si impegna a:

- garantire un costante rapporto a tutti i livelli al fine di costruire reali partnership attraverso il riconoscimento reciproco e la condivisione della lettura e della interpretazione dei bisogni, al fine di poter rielaborare di conseguenza nuovi percorsi di intervento;
- predisporre idonei strumenti di verifica e controllo sia qualitativi sia quantitativi delle attività svolte, nonché ad elaborare e proporre innovazioni e varianti migliorative dei servizi da realizzare.

3.4 Rapporti con fornitori, organizzazione politiche, concorrenza, organi di informazione

Definizione di fornitore e partner - Fornitori e partner sono soggetti indispensabili alla realizzazione delle attività e dei servizi di la Cooperativa, concorrendo al raggiungimento degli obiettivi della Cooperativa. Sono fornitori tutti coloro che a vario titolo forniscono beni, servizi, prestazioni e risorse finanziarie. Sono partner tutti coloro che a vario titolo operano in sinergia con la Cooperativa.

Relazione con fornitori e partner - La Cooperativa instaura rapporti di collaborazione con fornitori e partner, fondati su una comunicazione costante rivolta allo scambio di competenze, conoscenze ed informazioni. A tal fine sviluppa rapporti stabili e duraturi con fornitori e partner ed opera in maniera sinergica per favorire il miglioramento reciproco e l'aumento della qualità complessiva del servizio.

La Cooperativa fornisce un'informazione completa, veritiera e corretta sugli andamenti economici, patrimoniali e finanziari della Cooperativa stessa attraverso il bilancio d'esercizio, documenti ad esso connessi e il bilancio sociale. La Cooperativa si impegna a dare adeguata conoscenza del presente Codice Etico ai propri fornitori e partner.

Selezione e gestione dei fornitori - Le attività di selezione delle forniture e di approvvigionamento di beni, servizi e opere sono improntate alla ricerca della qualità ed economicità e al riconoscimento di pari opportunità per ogni fornitore. La selezione si basa sulla valutazione dell'idoneità tecnico-professionale e su controlli atti a rilevare il rispetto delle normative, la qualità

delle forniture, l'etica dei comportamenti. La Cooperativa accerta che i requisiti dei propri fornitori corrispondano nel tempo a quelli richiesti dalle procedure e dai sistemi di qualificazione aziendali.

Politiche di partnership - La Cooperativa individua i propri partner in base ad alcuni riferimenti principali quali l'attendibilità professionale maturata sul mercato, i livelli di competenza e capacità dimostrati nell'attività di interesse, la comprovata affidabilità commerciale. Si impegna a sviluppare le attività comuni conciliando le rispettive concezioni di servizio e verificando periodicamente il mantenimento delle condizioni alla base della relazione fiduciaria.

Benefici - La Cooperativa evita ogni forma illecita di pagamento a fornitori, partner e loro rappresentanti, e non elargisce benefici e/o regali intesi a ottenere speciali condizioni di favore. Parimenti respinge benefici e/o regali dei fornitori e partner tesi a ottenere condizioni di favore.

4 ATTUAZIONE DEL CODICE

4.1 Diffusione del Codice Etico

Il Codice Etico della Cooperativa costituisce parte integrante dei documenti istituzionali di presentazione della Cooperativa utilizzati per comunicare e per rendere visibile la sua azione verso i committenti e i servizi con i quali vengono attivate collaborazioni.

In fase di inserimento dei lavoratori l'Area Societaria consegna copia del presente Codice Etico al neoassunto descrivendone i contenuti, con la richiesta di darne lettura e di sottoscriverne gli impegni.

Il Codice Etico viene illustrato e messo a disposizione dei partner, dei consulenti e dei fornitori che collaborano nei progetti o forniscono servizi alla Cooperativa.

4.2 Organismo di Vigilanza

L'Organismo di Vigilanza, di seguito OdV, collabora con il Consiglio di Amministrazione e con il Collegio Sindacale. In particolare ha il compito di vigilare sul funzionamento e l'osservanza del MOG e di curare il suo aggiornamento attraverso una verifica periodica della sua adeguatezza e sollecitando nel caso il Consiglio di Amministrazione alla sua modifica od implementazione qualora:

- a) siano scoperte significative violazioni delle prescrizioni;
- b) intervengano mutamenti nell'organizzazione e nell'attività;
- c) intervengano modifiche normative nell'ambito di applicazione del D.Lgs 231/2001.

L'OdV deve, nel suo complesso possedere requisiti di onorabilità, competenza, professionalità, autonomia ed indipendenza. È composto da uno o più membri, in numero dispari, individuati fra persone che abbiano un profilo etico di indiscutibile valore con professionalità adeguate di natura economico-giuridica e in materia di controllo e gestione dei rischi aziendali, e che conoscono la realtà della Cooperativa.

I componenti dell'OdV non devono aver subito condanne ad una pena che comporta l'interdizione, anche temporanea, dai pubblici uffici, ovvero di esercitare uffici direttivi presso le persone giuridiche, né aver subito condanne per aver commesso uno dei reati previsti dal D. Lgs 231/2001 e successive. ed integrazioni.

L'OdV è una struttura riferibile alla società in modo tale da garantire la dovuta continuità nell'attività di vigilanza del MOG con adeguato impegno e con i necessari poteri di indagine. Il Consiglio di Amministrazione nomina l'OdV determinandone il numero, i componenti ed i compensi per l'espletamento delle loro funzioni.

Al fine di garantire la necessaria continuità di azione nell'ambito delle sue funzioni di vigilanza l'OdV svolge la sua attività in modo sistematico ed in continua interazione con gli organi gestionali, direttivi e di controllo aziendali e con i soggetti collocati in posizione di staff.

La continuità di azione dell'OdV è inoltre assicurata:

- dallo svolgimento delle riunioni periodiche;

- da una pianificazione triennale dell'attività di verifica annuale;
- dal sistema di segnalazioni e flussi informativi periodici e ad evento, obbligatori, da e verso l'OdV.

L'OdV si riunisce inoltre per valutare comportamenti di violazione grave ed emettere pareri che consentano al Consiglio di Amministrazione di assumere provvedimenti disciplinari adeguati. Nel caso di violazioni che coinvolgano Amministratori, l'OdV ne dà comunicazione al Collegio Sindacale e all'Associazione di rappresentanza della Cooperativa.

Nello svolgimento delle proprie funzioni l'OdV potrà sostenere spese per l'esercizio delle sue funzioni, quali ad esempio, specifiche attività di verifica da richiedere a soggetti terzi e/o avvalersi di consulenze tecniche esterne, da esso individuate. A tal fine il Consiglio di Amministrazione provvede ad attribuire un budget di spesa annuale, di entità congrua che verrà gestito dall'OdV in autonomia. In sede di approvazione di Bilancio d'esercizio l'OdV relaziona all'Assemblea sull'attività svolta nell'anno e sull'utilizzo di tali risorse.

4.3 Verifica del rispetto del Codice Etico

Tutti i lavoratori sono tenuti a rispettare il Codice Etico della Cooperativa, a richiamarne il rispetto e a segnalare eventuali incongruenze o situazioni che presentino criticità ma che non siano considerate dal presente documento e che possano dare luogo a comportamenti lesivi o controproducenti per le persone, la Cooperativa, altre organizzazioni, l'ambiente.

Ciascuno, nella propria sfera di responsabilità, ha il compito di fare rispettare le indicazioni contenute nel Codice Etico della Cooperativa: le figure che svolgono attività operative, le figure che hanno incarichi di coordinamento dei servizi, le figure che hanno la responsabilità di aree o settori, le figure con compiti di direzione e gli amministratori.

Tutti i soggetti interessati, interni ed esterni, sono tenuti a segnalare per iscritto o per posta elettronica, le eventuali inosservanze. Una presunta violazione del Modello, deve essere riferita al diretto superiore o, in alternativa, direttamente all'OdV.

Le segnalazioni devono essere inviate al seguente indirizzo:

Organismo di vigilanza
Codice Etico - Duemilauno Agenzia Sociale
Via Colombara di Vignano, 3 MUGGIA (TS)
dmlasodv@2001agsoc.it

Tale corrispondenza non deve essere in alcun modo aperta da altri se non dalla persona incaricata che provvede a registrarla e archivarla in protocollo diverso e distinto da quello in uso nella Cooperativa. Le credenziali di accesso all'indirizzo di posta elettronica sono consegnate direttamente dal fornitore del servizio esclusivamente al componente dell'Organismo di Vigilanza incaricato.

4.4 Sistema sanzionatorio

La violazione delle norme generali e specifiche e l'inosservanza dei principi contenuti nel presente Codice Etico e a quanto stabilito nel MOG ai fini della prevenzione dei reati di cui al Decreto Legislativo 8 giugno 2001 n. 231, incide sul rapporto di fiducia con la Società; per i lavoratori, sia Soci sia Dipendenti,

la loro osservanza fa parte delle obbligazioni contrattuali derivanti dal rapporto di lavoro.

La previsione di un adeguato sistema sanzionatorio per la violazione delle regole di condotta ed operative vengono definite al fine di prevenire la commissione di reati di cui al Decreto, e, in generale delle procedure interne previste dal modello. Ha inoltre lo scopo di garantire l'efficacia dell'azione di vigilanza dell'OdV e rende effettivo il modello stesso.

Le relative sanzioni, nonché le procedure di contestazione delle stesse, sono regolate, in relazione ai rapporti attivati, dalla legge, dallo Statuto, dal CCNL, dal regolamento interno e dal presente Codice Etico.

Ogni Lavoratore deve tempestivamente segnalare qualsiasi violazione del MOG, ovvero qualunque richiesta di violazione dello stesso, da chiunque ricevuta, fornendo tutte le informazioni in suo possesso nelle modalità di cui al [punto 4.3 Verifica del rispetto del Codice Etico](#).

Il sistema sanzionatorio di cui al modello 231/2001 è un sistema autonomo di sanzioni, finalizzato a rafforzare il rispetto e l'efficace attuazione del Modello. Tali misure sanzionatorie non sostituiscono eventuali ulteriori sanzioni di altra natura (ad es. penale, amministrativa, civile e tributaria) che possono derivare dallo stesso fatto.

In relazione alla fondamentale importanza per la Cooperativa del rispetto dei principi di legalità e dell'eticità dei comportamenti all'interno della sua organizzazione, viene dato mandato al Consiglio di Amministrazione di redigere e mantenere aggiornato il Codice Sanzionatorio, [allegato alla lettera A](#) al presente Codice Etico e comprendente una raccolta delle disposizioni in materia disciplinare provenienti dal CCNL applicato e dalla documentazione interna della Cooperativa.

Misure rivolte alla generalità dei lavoratori - Il sistema sanzionatorio nei confronti dei lavoratori per le violazioni del presente Codice Etico adotta, in quanto applicabili, le disposizioni e le procedure relative ai provvedimenti disciplinari in essere nella normativa vigente nel CCNL applicato e nel Regolamento interno della Cooperativa. Potranno tuttavia essere sanzionati anche fatti, comportamenti od omissioni che pur non contemplati hanno rilevanza ai sensi del D. Lgs 231/2001 e del relativo MOG adottato.

Misure nei confronti di amministratori, dirigenti, responsabili - Per coloro i quali rivestono ruoli di responsabilità con funzioni di legale rappresentanza, amministrazione, direzione, coordinamento, anche di una singola unità organizzativa, il mancato rispetto delle indicazioni contenute nel presente Codice farà venir meno il rapporto fiduciario e potrà portare, in relazione alla gravità del fatto, all'immediata interruzione del rapporto di lavoro.

In ogni caso tutte le sanzioni saranno applicate considerando:

- l'intenzionalità delle violazioni;
- il grado di negligenza;
- l'imprudenza o l'imperizia anche in relazione alle conseguenze;
- il comportamento complessivo del lavoratore;
- i compiti e le mansioni affidate;
- la posizione funzionale.

Misure nei confronti dei sindaci

In caso di violazione delle singole regole comportamentali del Codice Etico e del Modello da parte di un componente del Collegio Sindacale, l'OdV deve darne immediata comunicazione al Consiglio di Amministrazione mediante relazione scritta. Il Consiglio di Amministrazione dispone l'audizione dell'interessato, a cui partecipa anche l'OdV, l'acquisizione delle eventuali deduzioni da quest'ultimo formulate e l'espletamento degli eventuali ulteriori accertamenti ritenuti opportuni. Il Consiglio di Amministrazione, qualora si tratti di violazioni gravi tali da integrare giusta causa per la risoluzione del rapporto, propone all'Assemblea la revoca del componente del Collegio Sindacale. Qualora il comportamento del componente del Collegio leda la fiducia della Società sulla affidabilità dell'intero Collegio Sindacale, l'Assemblea potrà revocare e sostituire l'intero Collegio.

Misure nei confronti di partner, consulenti, fornitori e altri soggetti - La Cooperativa segnalerà ai soggetti interessati le trasgressioni di modesta entità alle indicazioni contenute nel presente Codice. Nel caso di infrazioni più rilevanti i comportamenti in contrasto con gli orientamenti valoriali e di comportamento verranno rilevati e valutati, motivandone la criticità, anche ai fini di una rescissione anticipata del contratto.

Nel caso di comportamenti che possano determinare il rischio di reati indicati dal Decreto legislativo 231/2001 e qualora si verificassero contrasti profondi con gli orientamenti valoriali e di comportamento assunti dalla Cooperativa, verrà immediatamente disposta rescissione del contratto.

Nell'eventualità che dai comportamenti di partner, consulenti o fornitori derivi un danno per la Cooperativa verrà richiesto il risarcimento danni.

Nell'ambito dei contratti di collaborazione professionale e fornitura di beni e servizi, saranno inserite clausole risolutive esplicite che consentano di sanzionare comportamenti che siano contrari ai principi del presente Codice.

4.5 Miglioramento del Sistema di Responsabilità e del Codice

L'Organismo di Vigilanza monitora l'osservanza, l'efficacia e l'adeguatezza del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (MOG) della Cooperativa ed in relazione alla struttura aziendale ed alla effettiva capacità di prevenire la commissione dei Reati del Sistema di Responsabilità.

L'Organismo di Vigilanza raccoglie, elabora e conserva le informazioni rilevanti in ordine al rispetto del Modello, nonché valutare le esigenze di aggiornarlo, renderlo più rispondente alle trasformazioni del contesto e adeguarlo alle eventuali modifiche normative che interverranno.