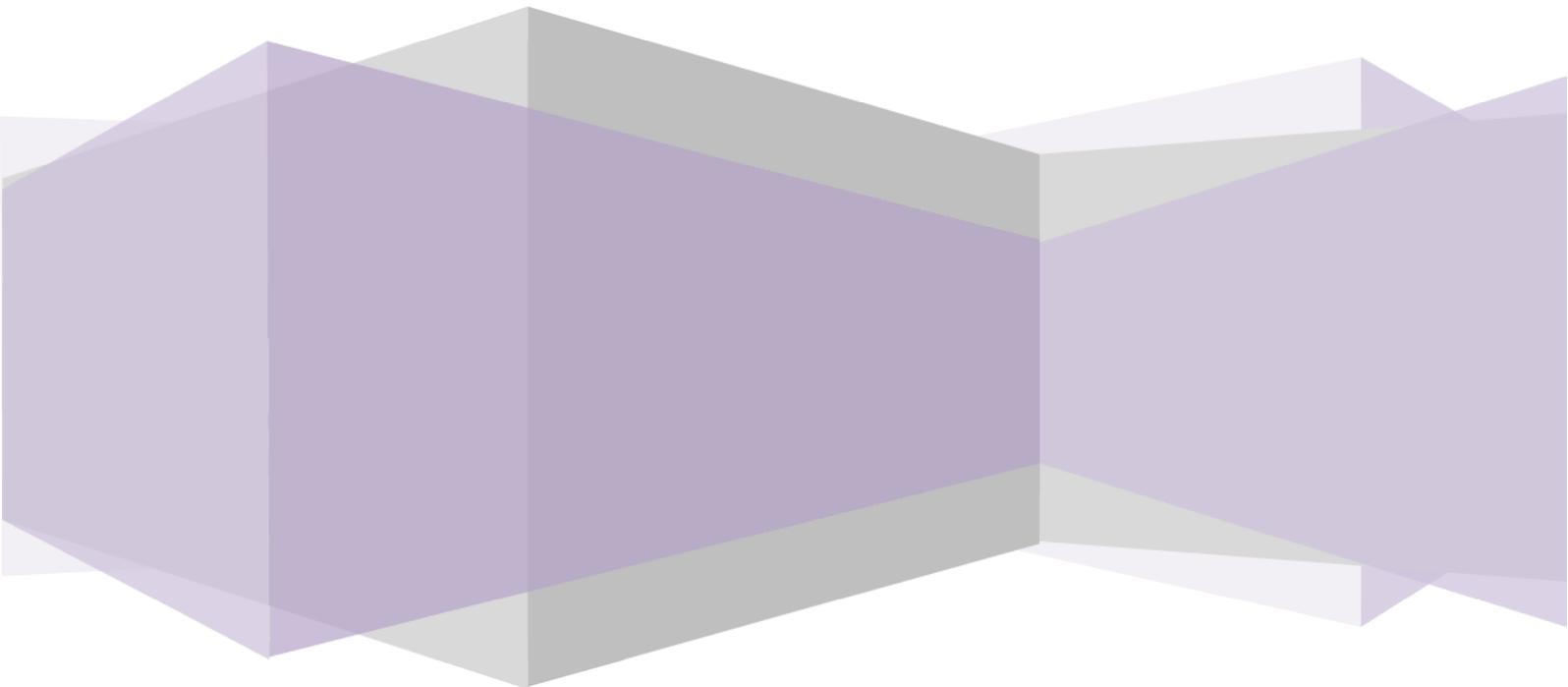




Codice etico e di comportamento

Allegato 2 al Modello Organizzativo e gestionale

Rev. 0 del 28.11.16



Il Brutto Anatroccolo Società Cooperativa Sociale ONLUS

SOMMARIO

1. PREMESSA.....	Errore. Il segnalibro non è definito.
2. PRINCIPI GENERALI.....	4
2.1. PRINCIPI ETICI GENERALI	4
2.1.1 MISSION E VALORI	5
2.2. DESTINATARI DEL CODICE ETICO	7
2.3. OBBLIGHI DEI DESTINATARI.....	8
2.4. IL RAPPORTO CON I COMMITTENTI	9
2.5. VALORE CONTRATTUALE DEL CODICE ETICO	10
3. PRINCIPI NEI RAPPORTI CON I TERZI.....	10
3.1. PRINCIPI GENERALI	10
3.2. RAPPORTI CON GLI UTENTI	10
3.3. RAPPORTI CON I SOCI ED I Collaboratori	11
3.4. RAPPORTI CON I CONSULENTI.....	13
3.5. RAPPORTI CON I FORNITORI.....	14
3.6. RAPPORTI CON ALTRI EROGATORI	14
3.7. RAPPORTI CON LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE.....	14
3.8. RAPPORTI CON GLI ENTI E LE ASSOCIAZIONI.....	15
3.9. RAPPORTI CON I SOGGETTI DI VIGILANZA E DI CONTROLLO	15
3.10. RAPPORTI CON LE ORGANIZZAZIONI SINDACALI.....	16
3.11. RAPPORTI CON I MEZZI DI COMUNICAZIONE DI MASSA.....	16
5. PRINCIPI NELLE ATTIVITÀ CONTABILI E DI TRATTAMENTO DEI DATI	17
5.1. REGISTRAZIONI CONTABILI.....	17
5.2. TUTELA DELLA PRIVACY	17
6. POLITICHE DEL PERSONALE	18
6.1. RAPPORTI CON LE RISORSE UMANE.....	18
6.2. MOLESTIE SUL LUOGO DI LAVORO	18
6.3. ABUSO DI SOSTANZE ALCOLICHE O STUPEFACENTI	19
6.4. FUMO.....	19
6.5. UTILIZZO DI BENI AZIENDALI.....	19
7. VERIFICHE	19
7.1. CONTROLLI INTERNI	19
7.2. REGISTRAZIONE DELLE OPERAZIONI	20
7.3. SEGNALAZIONI E OBBLIGO DI COMUNICAZIONE ALL'AMMINISTRAZIONE DELLA COOPERATIVA, OVVERO ALL'ODV	20

Il Brutto Anatroccolo Società Cooperativa Sociale ONLUS

8. CONSEGUENZE DELLA VIOLAZIONE DEL DISPOSTO DEL CODICE ETICO	20
8.1. ORGANISMO DI VIGILANZA	20
8.2. DIFFUSIONE CODICE ETICO.....	21
8.3. CONSEGUENZE DELLA VIOLAZIONE DEL CODICE PER I LAVORATORI DIPENDENTI.....	21
8.4. CONSEGUENZE DELLA VIOLAZIONE DEL CODICE PER I RESPONSABILI E GLI AMMINISTRATORI	21
8.5. CONSEGUENZE DELLA VIOLAZIONE DEL CODICE PER I COLLABORATORI, I CONSULENTI ED ALTRI TERZI	22

1. PREMESSA

La cooperativa “Il Brutto Anatroccolo” è un’organizzazione senza scopo di lucro che si occupa, da 25 anni, di servizi, progetti ed attività rivolti ai cittadini diversamente abili, agli anziani, alle persone con problemi psichiatrici ed ai giovani residenti in prevalenza nel III Municipio del Comune di Roma.

Il personale impiegato è composto da circa 120 lavoratori impegnati nei vari servizi e aree di intervento (educatori, assistenti domiciliari, OSS, tecnici di laboratorio, psicologi, sociologi, assistenti sociali, mediatori culturali, operatori di sportello, ecc...).

Il settore d’intervento relativo all’area disabili, che si potrebbe definire “storico”, si è ampliato nel corso degli anni, diversificando l’offerta: accanto all’Assistenza Domiciliare, la struttura è impegnata anche nell’erogazione del Servizio di Assistenza scolastica e nella gestione di Comunità alloggio e di Centri Diurni rivolti a tipologie di utenza diversificata (disabili adulti sia fisici che psichici). Altro settore di intervento, ormai da diversi anni, è quello relativo ai minori con il SISMIFF, Servizio di assistenza per famiglie e minori a rischio di disagio sociale e l’avvio, in un’ottica di rete con altre strutture del territorio, di servizi e interventi rivolti a bambini e adolescenti del territorio, attraverso progetti finanziati dalla L.285/97.

Accanto alla gestione operativa dei Servizi citati, la Cooperativa ha potenziato alcune aree strategiche del lavoro sociale quali la comunicazione sociale e la formazione; la prima, attraverso la gestione dello sportello informativo Strade Sociali e la seconda nella prospettiva di potenziamento delle competenze interne, al fine di poter rispondere in maniera più adeguata ai bisogni, sempre nuovi e sempre più complessi che il territorio esprime.

I principi ispiratori del nostro Codice Etico sono contenuti nel presente documento.

La Cooperativa auspica la spontanea condivisione, adesione e diffusione del Codice e ne prescrive l’osservanza e l’applicazione da parte di ogni soggetto che operi per la Cooperativa o che venga in contatto con la stessa. È prevista l’applicazione di sanzioni disciplinari e/o contrattuali per le eventuali violazioni del Codice.

2. PRINCIPI GENERALI

2.1. PRINCIPI ETICI GENERALI

Nell’erogazione delle prestazioni socio assistenziali ed educative, la Cooperativa “Il Brutto Anatroccolo” si ispira ai principi etici di seguito enunciati, dei quali richiede l’osservanza da parte dei soggetti coinvolti nelle attività.

La Cooperativa conduce la propria attività nel rispetto delle normative comunitarie, nazionali e locali, respingendo la corruzione ed ogni pratica illegale.

Nessun comportamento contrario alla legislazione vigente, al presente Codice Etico o alle normative nazionali, regionali o comunali posto in essere dagli organi di governo societario, dalla direzione ed – in generale - da tutti i dipendenti e collaboratori nell’esecuzione delle mansioni o degli incarichi affidati, anche se motivato dal perseguimento di un interesse o di un vantaggio per la società, può considerarsi tollerato e giustificato e comporta l’adozione di provvedimenti sanzionatori.

Il Brutto Anatroccolo Società Cooperativa Sociale ONLUS

La Cooperativa considera di fondamentale importanza lo svolgimento delle prestazioni da parte dei soci, dei dipendenti e dei collaboratori secondo **diligenza, competenza, professionalità ed efficienza** anche al fine di fornire agli utenti prestazioni di elevato livello qualitativo.

La Cooperativa considera **l'imparzialità** di trattamento un valore fondamentale nell'ambito di ogni relazione sia interna che esterna e considera l'individuo, i suoi valori e i suoi diritti, tra i quali quello al benessere sia fisico che mentale, valori da tutelare.

Considera la propria immagine e la propria reputazione valori che, in quanto patrimonio comune, devono essere tutelati e sviluppati anche attraverso la piena diffusione, condivisione ed osservanza dei principi etici e di comportamento contenuti nel presente codice.

Tutti coloro che agiscono, operano e collaborano a qualsiasi titolo con la Cooperativa hanno il dovere di tenere e far tenere ai propri collaboratori ed ai propri interlocutori un comportamento conforme ai principi generali di assoluta **onestà, lealtà, buona fede, correttezza e diligenza, oltre che agli obblighi specifici che derivano dal codice deontologico delle singole professioni** e, comunque, di rispetto di quei principi ritenuti dovuti in virtù del contesto e delle finalità della missione della Cooperativa.

In nessun modo la convinzione di agire nell'interesse o a vantaggio della Cooperativa può giustificare l'adozione di comportamenti in contrasto con i principi indicati nel presente Codice.

2.1.1 MISSION, VISION E VALORI

Lavorare in una cooperativa per noi assume un significato sociale e politico rilevante poiché crediamo che attraverso questo lavoro si possa promuovere sviluppo sociale e culturale e migliorare la qualità della vita dei cittadini.

Il nostro lavoro è orientato a mantenere alto il valore della centralità della persona garantendo il rispetto dell'individualità e delle potenzialità dei singoli e le risposte ai bisogni, esercitando responsabilmente il nostro mandato sociale. Riteniamo importante recuperare internamente il senso della collaborazione nei suoi valori di democrazia e partecipazione responsabile dei soci, garantendo trasparenza e uguaglianza nelle opportunità di crescita e realizzazione delle professionalità e delle persone, poiché pensiamo che partendo dalla motivazione del singolo si produca benessere sociale, essendo la relazione umana il nostro principale strumento di lavoro.

Crediamo nell' **Accoglienza, valorizzazione e tutela delle persone**, nel rispetto delle diversità, caratteristiche, potenzialità, limiti e risorse che ciascuno esprime.

Crediamo nella **Cooperazione** quale forma collaborativa e sinergica con gli altri soggetti pubblici e privati del territorio, nell'ottica del continuo sviluppo dell'intervento sociale finalizzato al "perseguimento della promozione umana e all'integrazione sociale".

Riteniamo importante il **Radicamento nel territorio** come elemento imprescindibile del lavoro sociale centrato sulla conoscenza della domanda sociale e dei bisogni, sulla qualità dei servizi erogati, sul lavoro di rete con i servizi pubblici, l'associazionismo locale, la cittadinanza.

Crediamo nell' **Inclusione sociale** delle fasce deboli e nella lotta a qualsiasi tipo di discriminazione, nell'uguaglianza, nell'equità, nel diritto alla qualità della vita, quali valori fondanti della convivenza civile e democratica fra le persone.

Crediamo nella **mutualità, nella valorizzazione delle risorse umane e nei processi di democrazia interna** che favoriscono la partecipazione del corpo sociale agli aspetti decisionali e strategici della cooperativa. Crediamo nel **rispetto delle regole e nella gestione corretta, trasparente e democratica delle attività** e dei rapporti con i vari stakeholder (Operatori/trici, famiglie, utenti, servizi, altre cooperative, fornitori, donatori ecc...) con promozione costante della dignità Sociale

Il Brutto Anatroccolo Società Cooperativa Sociale ONLUS

dei Lavoratori e criteri di buona gestione al fine di un utilizzo efficace ed efficiente delle risorse per il raggiungimento dei fini sociali.

Gli scopi principali che muovono le nostre azioni sono:

Promuovere l'inclusione sociale dei cittadini, in particolare modo delle fasce deboli, favorendone l'integrazione nei contesti normali della vita quotidiana, l'inserimento sociale e lavorativo, lo sviluppo di opportunità rispetto alle risorse esistenti sul territorio, la consapevolezza dei propri diritti di cittadinanza;

Migliorare le condizioni di lavoro degli operatori sociali che quotidianamente svolgono gli interventi, in un'ottica di qualità complessiva di lavoro;

Promuovere, a livello territoriale, lo sviluppo di politiche sociali che valorizzino contestualmente "diritti della persona" e "diritti del lavoro".

Il nostro impegno nei prossimi anni sarà rivolto a:

- Migliorare continuamente i nostri servizi sia dal punto di vista dei contenuti che della loro organizzazione, in modo da poter soddisfare i bisogni e le aspettative delle persone di cui ci occupiamo e delle loro famiglie;
- Migliorare le competenze delle persone che lavorano con noi assecondando le loro inclinazioni professionali ed incentivando l'autonomia, la produttività e la consapevolezza anche attraverso l'attivazione di programmi di formazione interna ed esterna.

In particolare, intendiamo continuare a promuovere il miglioramento costante delle condizioni di lavoro del personale impiegato nei servizi e detentore delle diverse tipologie di contratto, prestando particolare attenzione al rapporto mutualistico fra soci e cooperativa.

Altri nostri obiettivi strategici, che riguarderanno l'impegno dei prossimi anni, saranno:

- mantenere e consolidare i servizi attuali, promuovendo prassi innovative in risposta alla domanda sociale proveniente dal territorio;
- concorrere allo sviluppo di politiche sociali locali centrate sull'inclusione sociale e sul principio di sussidiarietà, insieme agli altri attori sociali del territorio;
- far emergere il lavoro svolto dagli operatori all'interno e all'esterno della cooperativa;
- migliorare le modalità di comunicazione sia interne che esterne

I principi fondamentali alla base dei servizi erogati dalla Cooperativa sono quelli dell'equità, dell'uguaglianza, della democraticità, della continuità, del rispetto della persona, dell'efficienza e dell'efficacia:

- **Equità**, significa che tutti gli operatori sono impegnati a svolgere la loro attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di tutti gli utenti.
- Uguaglianza e democraticità, significa che a parità di esigenze i servizi devono essere forniti in modo uguale a tutti gli utenti senza distinzioni di razza, sesso, nazionalità, religione ed opinione politica.
- **Continuità** significa che il servizio viene erogato in modo integrato, regolare e continuo compatibilmente con le risorse ed i vincoli.
- Rispetto della persona significa che l'attenzione centrale viene posta alla persona con pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali, con cortesia, educazione, rispetto e disponibilità da parte di tutti gli operatori.

Il Brutto Anatroccolo Società Cooperativa Sociale ONLUS

- **Efficienza ed efficacia** significa che le risorse disponibili vengono impiegate nel modo più razionale ed oculato possibile al fine di produrre i massimi risultati possibili in termine di benessere degli utenti e di gratificazione del personale.

I valori alla base dei servizi erogati dalla Cooperativa si possono riassumere nei seguenti concetti fondamentali:

- **Integrazione:** attraverso la collaborazione con gli Enti Pubblici, la sinergia e il lavoro di rete con il Terzo Settore, il nostro impegno è volto alla realizzazione di progetti socio assistenziali educativi e formativi finalizzati all'eliminazione delle forme di esclusione e di emarginazione sociale
- **Progettualità:** intendendo la capacità di riconoscere i bisogni delle persone, di approntare strumenti e metodologie d'intervento in grado di far fronte alle necessità in tempo reale.
- **Accettazione** dell'utente senza pregiudizi nel rispetto delle sue idee e della sua personalità;
- **Rispetto dell'individualità dell'utente**, cioè il rispetto della dignità e della unicità della persona assistita. Ogni assistito va aiutato tenendo conto delle sue personali caratteristiche ed esigenze (personalizzazione dell'intervento);
- Autodeterminazione significa tener conto delle capacità decisionali e di autonomia dell'utente.
- **Atteggiamento non giudicante** da parte dell'operatore, ossia non emettere giudizi morali sul comportamento dell'assistito.

2.2. DESTINATARI DEL CODICE ETICO

Le norme del Codice Etico si applicano senza eccezione ai soci della Cooperativa, ai suoi dipendenti ed a tutti i soggetti che, direttamente o indirettamente, stabilmente o temporaneamente, vi instaurano, a qualsiasi titolo, rapporti e relazioni di collaborazione, cooperando allo svolgimento della sua attività ed al perseguimento dei suoi fini.

Sono definiti quindi "destinatari" del Codice Etico:

Soci: costituiscono la compagine sociale della Cooperativa.

Dipendenti e Collaboratori: indipendentemente dalla forma contrattuale che li lega alla Cooperativa o dal fatto di essere soci o meno, sono coloro che con il loro impegno, competenza e professionalità, si adoperano per il raggiungimento della missione sociale.

Utenti/Familiari: sono i principali diretti e indiretti destinatari dei servizi erogati dalla Cooperativa, e la cui soddisfazione e tutela dei diritti rappresentano l'obiettivo primario dei lavoratori e della Cooperativa.

Ente Pubblico: è l'insieme dei soggetti Istituzionali (locali, nazionali e regionali) con cui la Cooperativa si relaziona per acquisire la gestione dei servizi, le eventuali autorizzazioni e/o accreditamenti e finanziamenti

Fornitori: sono i partner commerciali che forniscono prodotti e servizi, con i quali la Cooperativa collabora nell'interesse reciproco.

Sindacati: sono gli interlocutori con i quali la Cooperativa si relaziona per ciò che riguarda l'applicazione dei contratti nonché la gestione delle normative di tutela degli interessi, sia dei lavoratori che delle imprese.

Movimento Cooperativo: è rappresentato dall'insieme del mondo cooperativo al quale la cooperativa aderisce, condividendone obiettivi, finalità e attività.

Il Brutto Anatroccolo Società Cooperativa Sociale ONLUS

Comunità: è l'insieme delle persone e dei territori in cui la Cooperativa opera e con cui entra in contatto attraverso i servizi che eroga.

Stakeholders: tutti coloro che hanno un interesse nelle prestazioni o nel successo della Cooperativa.

I principi del Codice Etico devono ispirare la Direzione in qualsiasi decisione o azione relativa alla gestione aziendale; del pari i Responsabili, nel dare concreta attuazione all'attività della Direzione, dovranno ispirarsi ai medesimi principi, anche al fine di rappresentare un modello di riferimento per i soci, i dipendenti e i collaboratori.

Ogni Responsabile della Cooperativa:

- rappresenta con il proprio comportamento un esempio per i lavoratori;
- promuove l'osservanza delle norme del Codice da parte dei "Destinatari";
- opera affinché i "Destinatari" comprendano che il rispetto delle norme del Codice costituisce parte essenziale della qualità della prestazione di lavoro e della propria attività;
- adotta misure correttive immediate quando richiesto dalla situazione;
- si adopera per impedire, e segnalare alla Direzione, nei limiti delle proprie competenze e attribuzioni, possibili comportamenti non conformi alla normativa vigente, al presente Codice o alle norme interne.

2.3. OBBLIGHI DEI DESTINATARI PRINCIPALI: SOCI, DIPENDENTI E COLLABORATORI

Tutte le azioni, le operazioni e le negoziazioni e, in genere, i comportamenti posti in essere dai soci, dai dipendenti e dai collaboratori nello svolgimento dell'attività lavorativa devono essere improntati ai principi di onestà, correttezza, integrità, trasparenza, legittimità, chiarezza e reciproco rispetto.

I lavoratori si impegnano a collaborare attivamente alle attività di verifica – interne ed esterne – secondo le norme vigenti e le procedure interne.

Tutte le attività devono essere svolte con impegno e rigore professionale. Ciascun socio, dipendente o collaboratore deve fornire apporti professionali adeguati alle responsabilità assegnate e deve agire in modo da tutelare il prestigio e l'immagine della Cooperativa e del Committente pubblico per il quale opera.

I lavoratori della Cooperativa, oltre che adempiere ai doveri generali di lealtà, correttezza ed esecuzione del contratto di lavoro secondo buona fede, devono astenersi dallo svolgere attività in concorrenza con quelle della Cooperativa, rispettare le regole interne ed attenersi ai precetti del Codice.

Essi devono evitare situazioni e/o attività che possano condurre a conflitti di interesse con quelli della Cooperativa o che potrebbero interferire con la loro capacità di prendere decisioni imparziali, nella salvaguardia del miglior interesse della stessa.

I soci, i dipendenti e tutti coloro che intrattengono rapporti di collaborazione con la Cooperativa sono tenuti ad adeguare i propri comportamenti alle disposizioni e ai principi del Codice Etico, non assumendo iniziative in contrasto con il Codice medesimo.

In particolare sono tenuti all'osservanza delle disposizioni e dei principi ivi contenuti anche nel caso in cui gli stessi siano espressi quali criteri di comportamento aziendale e non quali precetti rivolti direttamente ai destinatari medesimi.

Per tutelare l'immagine e la reputazione della Cooperativa è indispensabile che i rapporti nei confronti di soggetti esterni siano improntati:

- alla piena trasparenza e correttezza;

Il Brutto Anatroccolo Società Cooperativa Sociale ONLUS

- al rispetto della legge, con particolare riferimento alle disposizioni in tema di reati contro la Pubblica Amministrazione;
- all'indipendenza nei confronti di ogni forma di condizionamento, sia interno che esterno.
- Alla lealtà nei confronti della Cooperativa
- Al rispetto della sua immagine e della sua buona reputazione

2.4. IL RAPPORTO CON I COMMITTENTI

La Cooperativa è consapevole dell'importanza e del significato sociale, per la collettività, del servizio erogato.

La cooperativa svolge i servizi affidati in regime di appalto e deve operare nel rispetto delle richieste del Committente e nel Contratto stipulato, al precipuo fine di rispettare quanto dichiarato in sede di bando di gara (accettazione delle condizioni descritte dal capitolato di gara) e consentire agli utenti di usufruire del servizio pattuito.

Nell'ambito dello svolgimento della propria attività ed in considerazione della rilevanza pubblica del servizio erogato, la Cooperativa ripone la massima cura nella valorizzazione dell'autodeterminazione e dell'autonomia personale.

La Cooperativa si impegna a soddisfare le esigenze dei propri committenti in adempimento agli obblighi fissati dalla normativa vigente, dai Contratti/Convenzioni e dagli standard di qualità prefissati ed a monitorare periodicamente la qualità del servizio prestato.

Si impegna altresì a non porre in essere discriminazioni nei confronti dei propri Committenti e ad instaurare con gli stessi un rapporto caratterizzato da elevata professionalità ed efficienza, orientato alla disponibilità, al rispetto, alla cortesia, alla correttezza, alla trasparenza, alla ricerca e all'offerta della massima collaborazione.

Il Committente può affidare alla Cooperativa i locali in cui vengono erogati i servizi. In tale caso l'affido è di solito regolato da una convenzione specifica o da un vero e proprio contratto che stabilisce le responsabilità delle parti per la gestione e per le manutenzioni ordinarie e straordinarie.

Nell'utilizzo degli immobili di proprietà dei committenti la cooperativa è responsabile di tutti i disservizi eventualmente causati al committente stesso per effetto di carenze nell'esecuzione dell'appalto nonché a causa della condotta dei propri operatori e di ogni danno e/o molestia che ne potessero derivare, ai sensi della vigente normativa in materia. È fatto pertanto obbligo al personale di osservare ogni cautela nell'utilizzazione degli spazi, degli arredi e dei servizi, di proprietà della Committenza, comunicando tempestivamente al Coordinatore ogni evento inerente le attività occupazionali o particolari situazioni che abbiano determinato danni a persone o cose, predisponendone dettagliata relazione.

I contratti e le comunicazioni con i Committenti sono caratterizzati dalla massima chiarezza e comprensibilità, conformi alle normative vigenti, veritieri e completi, così da non trascurare alcun elemento rilevante.

La Cooperativa valuta attentamente la congruità e la fattibilità delle prestazioni richieste, con particolare riguardo alle condizioni normative, tecniche ed economiche, in modo da rilevare tempestivamente le anomalie e in nessun caso assumendo impegni contrattuali che possano mettere la Società nelle condizioni di dover ricorrere ad inammissibili risparmi sulla qualità della prestazione, sui costi del personale o sulla sicurezza del lavoro.

Il Brutto Anatroccolo Società Cooperativa Sociale ONLUS

2.5. VALORE CONTRATTUALE DEL CODICE ETICO

L'osservanza delle norme e delle previsioni contenute nel Codice Etico costituisce parte integrante ed essenziale delle obbligazioni contrattuali di qualsiasi natura intrattenute con la Cooperativa.

La violazione delle suddette norme costituirà inadempimento alle obbligazioni derivanti dal rapporto di lavoro o di collaborazione professionale con ogni conseguenza di legge o di contratto.

3. PRINCIPI NEI RAPPORTI CON I TERZI

3.1. PRINCIPI GENERALI

Nei rapporti con i terzi la Cooperativa si ispira a principi di lealtà, correttezza, trasparenza ed efficienza. I soci, i dipendenti ed i collaboratori dovranno seguire comportamenti corretti negli affari di interesse della Cooperativa e nei rapporti con la Pubblica Amministrazione.

Sono esplicitamente proibite tutte le pratiche di corruzione, frode, truffa, favori illegittimi, comportamenti collusivi, sollecitazioni (dirette e/o attraverso terzi) di vantaggi personali e/o di carriera per sé o per altri.

La Cooperativa ha individuato e definito specifiche modalità di gestione trasparente, documentate e tracciabili delle risorse finanziarie in entrata ed in uscita idonee ad impedire la commissione di reati.

3.2. RAPPORTI CON GLI UTENTI

La Cooperativa e tutti i suoi lavoratori devono perseguire la massima soddisfazione degli utenti, assicurando agli stessi informazioni chiare, veritiere ed esaurienti sui servizi forniti, in modo da consentire agli stessi l'assunzione di decisioni consapevoli.

La Cooperativa dimostra una grande sensibilità e attenzione alla qualità dei rapporti con l'utenza ed al miglioramento continuo dei propri servizi essendo ciò presupposto necessario al successo aziendale.

Nei rapporti con gli utenti ogni lavoratore, rappresenta la Cooperativa ed è quindi tenuto a svolgere la proprie attività con professionalità, competenza, disponibilità, correttezza, cortesia e trasparenza.

Non sono tollerati comportamenti discriminatori in relazione allo stato sociale, alle credenze religiose o politiche, al genere, all'orientamento sessuale, alla nazionalità o alla razza.

I comportamenti assunti sono sempre improntati al rispetto della riservatezza delle informazioni acquisite nel corso dell'attività, nonché al rispetto della vigente normativa in tema di tutela dei dati personali.

Il consenso dell'utente o della famiglia/tutore/curatore/amministratore a compiere un determinato percorso socio assistenziale o educativo rappresenta la "condicio sine qua non" per la corretta instaurazione del rapporto professionale, in attuazione di principi costituzionalmente garantiti e, in ogni caso, in attuazione di un principio etico che si colloca nel rapporto tra operatore e utente.

Al fine di consentire agli utenti un'adesione piena ed informata ai servizi la Cooperativa si impegna a:

- non utilizzare strumenti di pressione o di persuasione, di natura scientifica o d'altro tipo, ingannevoli o non veritieri;

Il Brutto Anatroccolo Società Cooperativa Sociale ONLUS

- assicurare adeguata ed esaustiva informazione anche ad utenti stranieri, ove necessario mediante l'utilizzo di mediatori con adeguate competenze linguistiche;
- vietare l'adozione da parte di tutti i soci, dipendenti e collaboratori, di comportamenti favorevoli a disparità di trattamento o posizioni privilegiate nell'erogazione delle prestazioni.
- trattare tempestivamente i reclami, mirando a una risoluzione sostanziale degli stessi;
- elaborare una politica di offerta economica in linea con la qualità richiesta dal servizio offerto;
- rendere le proprie strutture accessibili alle persone disabili, eliminando le barriere architettoniche ove necessario.

La Cooperativa si impegna altresì a verificare periodicamente la soddisfazione dei propri utenti e ad attuare, quando necessario, azioni di correzione.

La Cooperativa provvede alla pubblicazione ed alla divulgazione della Carta dei Servizi, quale strumento di informazione rivolto all'utenza circa i servizi aziendali e le loro modalità di erogazione;

3.3. RAPPORTI CON I SOCI, I DIPENDENTI ED I COLLABORATORI

La Cooperativa provvede alla più ampia diffusione del Codice Etico presso i soci, i dipendenti e i collaboratori.

La Cooperativa procede all'individuazione ed alla selezione del personale con assoluta imparzialità, autonomia ed indipendenza di giudizio, nel pieno rispetto della normativa vigente e delle procedure interne.

Essa richiede che i propri lavoratori conoscano ed osservino le prescrizioni del Codice Etico e che, compatibilmente con le possibilità individuali, ne promuovano la conoscenza presso i neo-assunti nonché presso i terzi interessati dall'applicazione dello stesso con i quali vengano in contatto a causa della loro attività.

I soci, i dipendenti ed i collaboratori hanno l'obbligo di:

- astenersi da comportamenti contrari alle norme del Codice Etico ed esigerne il rispetto;
- rivolgersi ai propri superiori o alle funzioni a ciò deputate in caso di necessità di chiarimenti sulle modalità di applicazione delle stesse;
- osservare il segreto d'ufficio e il segreto professionale su fatti e circostanze relative alla Cooperativa o al Committente, di cui abbiano avuto notizia durante il lavoro o a causa dello stesso;
- Non divulgare notizie ed informazioni non veritiere e/o non esaustive o addirittura caluniose sulla cooperativa attraverso qualsiasi mezzo di comunicazione, compresi i social network;
- riferire tempestivamente ai superiori o alle funzioni a ciò deputate:
 - o qualsiasi notizia, di diretta rilevazione o riportata da altri, in merito a possibili violazioni delle norme del Codice Etico;
 - o qualsiasi richiesta di violare le norme che sia stata loro rivolta;
- collaborare per la verifica delle possibili violazioni con le strutture a ciò deputate
- mantenere un contegno adeguato e vestire in modo decoroso;
- limitare alle necessità lavorative o familiari urgenti l'utilizzo di cellulari o altri dispositivi di comunicazione durante gli orari di servizio.

Salvo non sia stato autorizzato diversamente dal Responsabile o dal Coordinatore del Servizio oppure espressamente previsto dal Piano di intervento dell'utente, ogni operatore dei servizi di assistenza domiciliare è tenuto a rispettare le seguenti regole:

Il Brutto Anatroccolo Società Cooperativa Sociale ONLUS

- non fare da intermediario tra esigenze particolari dell'utente o la famiglia e la cooperativa;
- non spostare gli orari e i giorni di lavoro, o effettuare cambi con i colleghi, senza previo accordo con il coordinamento;
- non informare l'utente e le sua famiglia sulle proprie eventuali disponibilità di orario e di giorni;
- non accettare possibili agevolazioni concesse dall'utente senza prima aver consultato il coordinamento;
- non accogliere particolari richieste dell'utente che non siano previste nel programma d'intervento;
- non svolgere in singolo mansioni previste con il doppio operatore;
- non dare il proprio recapito telefonico personale all'utente e alla sua famiglia;
- non esporre all'utente e alle famiglie proprie opinioni sull'operato dei colleghi e della cooperativa;
- non riferire all'utente propri problemi personali, quelli dei colleghi e della cooperativa;
- non mangiare presso il domicilio dell'utente o accettare compensi economici extra;
- non fumare presso il domicilio dell'utente o luoghi frequentati dall'utente.

Il socio, il dipendente o il collaboratore non potrà condurre indagini personali o riportare le notizie riguardanti la Cooperativa o il servizio in cui lavora ad altri se non ai propri superiori o alle funzioni a ciò eventualmente deputate.

Sono vietate le segnalazioni anonime.

I soci, i dipendenti ed i collaboratori sono, quindi, tenuti a segnalare all'Organismo di Vigilanza (e ove non ancora costituito alla Direzione) ogni violazione del Codice Etico di cui vengano a conoscenza.

Qualunque segnalazione infondata ed effettuata in malafede al fine di arrecare danno a colleghi e/o collaboratori verrà considerata infrazione e sanzionata disciplinarmente.

La Cooperativa pone la massima e costante attenzione alla valorizzazione delle risorse umane. A tal fine considera i criteri della competenza professionale, dell'onestà, della correttezza di comportamento, della disponibilità, del senso di appartenenza e della partecipazione alla vita della cooperativa fondamentali privilegiati per l'adozione di decisioni concernenti ogni aspetto relativo al proprio personale, compresa l'ammissione a socio.

I soci, i dipendenti ed i collaboratori sono tenuti a porre in essere una condotta costantemente rispettosa dei diritti e della personalità dei colleghi, degli utenti e dei terzi, indipendentemente dalla loro posizione gerarchica all'interno della Cooperativa.

Inoltre sono tenuti a collaborare per favorire un clima accogliente e sereno in qualsiasi contesto in cui si trovino ad operare, a mantenere un contegno decoroso e irreprensibile, nel rispetto dei normali canoni di correttezza e buona educazione.

I lavoratori devono utilizzare correttamente i beni della cooperativa messi a loro disposizione salvaguardando, in generale, il valore del patrimonio aziendale.

La Cooperativa riconosce e rispetta il diritto dei soci, dei dipendenti e dei collaboratori a partecipare ad investimenti, affari o ad attività di altro genere al di fuori di quella svolta nell'interesse della cooperativa stessa, purché si tratti di attività consentite dalla legge e/o CCNL di settore, nonché compatibili con gli obblighi assunti con la Cooperativa.

In ogni caso i soci, i dipendenti ed i collaboratori devono evitare tutte le situazioni e tutte le attività in cui si possa manifestare un conflitto con gli interessi della Cooperativa o che possano

Il Brutto Anatroccolo Società Cooperativa Sociale ONLUS

interferire con la loro capacità di assumere, in modo imparziale, decisioni nel migliore interesse della Cooperativa e nel pieno rispetto delle norme del Codice Etico.

Ogni situazione che possa costituire o determinare un conflitto di interesse deve essere tempestivamente comunicata al superiore o alla funzione a ciò deputata.

In particolare tutti i soci, i dipendenti ed i collaboratori sono tenuti ad evitare conflitti di interesse tra le attività economiche personali e familiari e le mansioni/funzioni che ricoprono all'interno della Cooperativa.

Sono tenuti a curare le proprie competenze e coltivare la propria professionalità, maturando esperienza e collaborazione, stimolando la crescita professionale dei propri colleghi; a contribuire, mediante il costante impegno professionale ed il corretto comportamento personale, al raggiungimento e mantenimento degli obiettivi di eccellenza propri della Cooperativa nell'erogazione dei servizi socio assistenziali ed educativi; ad osservare scrupolosamente i precetti previsti dai Codici Deontologici – ove esistenti - nella misura applicabile al loro operato.

In particolare ai lavoratori è vietato:

- Utilizzare strumenti di pressione o di persuasione scientifica o di altro genere i cui contenuti siano ingannevoli o comunque non veritieri;
- Erogare prestazioni non necessarie o dichiarare prestazioni non effettivamente erogate;
- Alterare o manomettere, per qualsiasi scopo, le relazioni tecniche relative ad utenti o i fogli di presenza;
- Usufruire, per proprie finalità, dei progetti, dei sistemi, dei procedimenti, dei beni materiali, delle metodologie, dei rapporti o di altra attività sviluppata dalla Cooperativa e di cui quest'ultima è titolare dei diritti di proprietà;
- Innestare situazioni conflittuali con gli utenti, con i loro familiari o con i colleghi;
- Adottare atteggiamenti aggressivi e/o condotte non rispettose nei confronti di utenti, colleghi e committenti;
- Instaurare relazioni non strettamente professionali con gli utenti ed i loro familiari;
- Adottare comportamenti sia attivi che passivi che possano indurre reazioni di tipo sessuale da parte degli utenti o dei loro familiari e dei colleghi;
- Ricevere e/o richiedere regali da committenti, utenti o familiari. Piccoli omaggi sono ammessi solo nel caso in cui siano di modico valore e comunque non siano tali da pregiudicare l'integrità o l'indipendenza di giudizio dell'operatore. In tale ultima ipotesi è fatto obbligo di segnalare formalmente la situazione al proprio Responsabile.
- Appropriarsi senza autorizzazione di materiali o beni della cooperativa (ausili, dispositivi di protezione individuale, materiale di cancelleria ecc...)

3.4. RAPPORTI CON I CONSULENTI

La Cooperativa procede all'individuazione ed alla selezione dei consulenti con assoluta imparzialità, autonomia ed indipendenza di giudizio. Quanto stabilito al punto precedente per i soci, i dipendenti ed i collaboratori vale anche per i consulenti, nei limiti dei rapporti intrattenuti con la Cooperativa. Comportamenti contrari ai principi espressi nel Codice Etico possono essere considerati grave inadempimento ai doveri di correttezza e buona fede nell'esecuzione del contratto, motivo di lesione del rapporto fiduciario e giusta causa di risoluzione dei rapporti contrattuali.

Il Brutto Anatroccolo Società Cooperativa Sociale ONLUS

3.5. RAPPORTI CON I FORNITORI

Nello svolgimento della propria attività e nella gestione delle relazioni con i fornitori, la Cooperativa si attiene scrupolosamente alle norme di legge, ai principi del presente Codice, ai contratti in essere ed alle procedure interne.

I lavoratori addetti alle relazioni con i fornitori e con i prestatori di servizi devono procedere alla selezione degli stessi ed alla gestione dei relativi rapporti secondo criteri di imparzialità e di correttezza, evitando situazioni di conflitto di interesse anche potenziale con i medesimi, segnalando all'Organismo di Vigilanza (o alla Direzione, nel caso quest'ultimo non sia ancora stato nominato) l'esistenza o l'insorgenza di tali situazioni.

Nei rapporti di appalto, di approvvigionamento e, in genere, di fornitura di beni e/o servizi è fatto obbligo ai soci, ai dipendenti ed ai collaboratori di:

- osservare le procedure interne per la selezione e la gestione dei rapporti con i fornitori;
- mantenere un dialogo aperto con i fornitori, in linea con le buone consuetudini commerciali, ma liberi da obblighi personali;
- non accettare beni o servizi da soggetti esterni o interni a fronte dell'ottenimento di notizie riservate o dell'avvio di azioni o comportamenti volti a favorire tali soggetti, anche nel caso non vi siano ripercussioni dirette per la società;
- segnalare immediatamente qualsiasi tentativo o caso di immotivata alterazione dei normali rapporti commerciali all'Organismo di Vigilanza (o alla Direzione, nel caso quest'ultimo non sia ancora stato nominato).
- Valutare attentamente l'onorabilità dei fornitori e dei consulenti

Gesti di cortesia commerciale, come gli omaggi, sono ammessi solo nel caso in cui siano di modico valore e comunque tali da non pregiudicare l'integrità o l'indipendenza di giudizio di una delle parti e da non poter essere intesi come finalizzati ad ottenere vantaggi in modo improprio.

È quindi fatto divieto agli organi sociali, ai responsabili, al personale dipendente, ai collaboratori ed in particolar modo in caso di esercizio di un pubblico servizio, di ricevere e/o richiedere omaggi o trattamenti di favore non attribuibili a normali relazioni di cortesia.

In tale ultima ipotesi è fatto obbligo di segnalare formalmente la situazione al proprio Responsabile.

Per particolari tipologie di beni/servizi, oltre ai normali criteri di selezione, occorre considerare anche l'esistenza concreta del sistema di gestione per la qualità applicato dalla Cooperativa.

3.6. RAPPORTI CON ALTRI EROGATORI

La Cooperativa rispetta rigorosamente le disposizioni di legge in materia di concorrenza e si astiene dal porre in essere comportamenti ingannevoli, collusivi e, più in generale, qualunque comportamento che possa integrare una forma di concorrenza sleale.

3.7. RAPPORTI CON LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

La Cooperativa adotta nelle relazioni con la Pubblica Amministrazione, con Enti che svolgono attività di pubblica utilità o di pubblico interesse o in ogni caso relative a rapporti di carattere pubblicitario, la più rigorosa osservanza delle normative comunitarie, nazionali e locali applicabili.

La gestione di trattative, l'assunzione di impegni e l'esecuzione di rapporti, di qualsiasi genere, con la Pubblica Amministrazione, con Enti che svolgono attività di pubblica utilità o di pubblico interesse o comunque di rapporti aventi carattere pubblicitario sono riservati esclusivamente alle funzioni interne a ciò preposte e/o autorizzate.

Il Brutto Anatroccolo Società Cooperativa Sociale ONLUS

Nei rapporti con la Pubblica Amministrazione, la Cooperativa e ogni socio, dipendente, collaboratore o consulente, non deve cercare di influenzare impropriamente le decisioni dell'istituzione interessata, al fine di ottenere l'esercizio di una sua funzione o di un suo potere o il compimento di atti non conformi o contrari ai doveri di ufficio, in particolare offrendo o promettendo autonomamente o a seguito di induzione, direttamente o indirettamente, doni, denaro, favori o utilità di qualunque genere.

Il socio, il dipendente, il collaboratore o il consulente che dovesse ricevere indicazioni di operare in violazione dei termini sopra esposti è tenuto a darne immediata comunicazione all'Organismo di Vigilanza previa sospensione di ogni rapporto.

In ogni caso, la Cooperativa assicura piena trasparenza e completezza informativa nella predisposizione di comunicazioni, prospetti ed avvisi diretti alla Pubblica Amministrazione.

I lavoratori sono tenuti ad astenersi rigorosamente dall'esibire documenti falsi e/o alterati alla PA, ovvero sottrarre e/o omettere l'esibizione, se dovuta, di documenti, informazioni o dati di qualsiasi tipo, ovvero dal tenere una condotta tendente a trarre in inganno la PA, in particolare per ciò che riguarda la gestione delle attività relative ai servizi svolti.

Ogni attività erogata per conto di un committente pubblico deve essere legittima, congrua e adeguatamente documentata, al fine di poter procedere, in ogni momento, all'effettuazione di controlli che consentano di

- verificarne le caratteristiche e le motivazioni
- individuare i soggetti che hanno autorizzato, effettuato, registrato e verificato l'attività stessa.

3.8. RAPPORTI CON GLI ENTI E LE ASSOCIAZIONI

La Cooperativa

- non finanzia partiti, i loro rappresentanti e candidati e si astiene da qualsiasi pressione impropria (diretta o indiretta) nei confronti di esponenti politici;
- può aderire a richieste di contributi provenienti da Enti, Associazioni ed organizzazioni senza fini di lucro;
- le eventuali attività di sponsorizzazione possono riguardare i temi della ricerca scientifica, della salute, del sociale, dell'ambiente, dello sport, dello spettacolo e dell'arte e sono destinate solo ad eventi che offrano garanzia di qualità. In ogni caso, nella scelta delle proposte a cui aderire, la Cooperativa è attenta a prevenire e ad evitare ogni possibile conflitto di interessi di ordine personale o della Cooperativa in quanto tale.

3.9. RAPPORTI CON I SOGGETTI DI VIGILANZA E DI CONTROLLO

La Cooperativa, in tutte le sue articolazioni, impronta i propri rapporti con i soggetti deputati alla vigilanza ed al controllo alla massima collaborazione nel pieno rispetto del loro ruolo, della loro autonomia e del loro potere di iniziativa, impegnandosi a dare sollecita esecuzione alle loro prescrizioni.

La Cooperativa si impegna a fornire - anche in via preventiva se necessario - tutte le informazioni richieste dai soggetti deputati alla vigilanza ed al controllo dei servizi erogati, in maniera completa, corretta, adeguata e tempestiva.

A tal fine, la Cooperativa predispone ed attua le apposite e opportune procedure organizzative deputate ad individuare i soggetti competenti a coordinarsi con gli organi di vigilanza e controllo, nonché a provvedere alla raccolta, elaborazione e trasmissione delle informazioni richieste da tali soggetti.

Il Brutto Anatroccolo Società Cooperativa Sociale ONLUS

3.10. RAPPORTI CON LE ORGANIZZAZIONI SINDACALI

La Cooperativa non eroga contributi di alcun genere, direttamente o indirettamente, ad organizzazioni sindacali, né a loro rappresentanti o candidati se non nelle forme e nei modi previsti dalle normative vigenti.

Le relazioni con le Organizzazioni sindacali sono improntate a principi di correttezza e di collaborazione nell'interesse della Cooperativa, dei suoi lavoratori e della collettività.

3.11. RAPPORTI CON I MEZZI DI COMUNICAZIONE DI MASSA

La Cooperativa si rivolge agli organi di stampa e di comunicazione di massa unicamente attraverso la Direzione ed i suoi incaricati, in un atteggiamento di massima correttezza, disponibilità e trasparenza, nel rispetto della politica di comunicazione definita dalla Cooperativa e nel rispetto della normativa vigente in materia.

I soci, i dipendenti, i collaboratori e i consulenti, non possono fornire informazioni di qualsivoglia natura alla stampa ed ai social media in genere, né avere con questi alcun tipo di contatto volto alla diffusione di notizie aziendali, senza l'autorizzazione della Direzione. Inoltre la diffusione di notizie, comunicati stampa, dati e informazioni di interesse collettivo viene garantita attraverso l'uso di adeguati sistemi di comunicazione, pagine web e social network nel rispetto dei codici deontologici esistenti in materia di informazione rivolta al pubblico.

4. AMBIENTE, SALUTE E SICUREZZA

La Cooperativa considera l'ambiente e la natura valori fondamentali e patrimonio di tutti, da tutelare e da difendere. A tal fine la Cooperativa, nell'ambito delle proprie attività, è impegnata a contribuire allo sviluppo e al benessere delle comunità in cui opera, perseguendo l'obiettivo di garantire la sicurezza ed il benessere psicofisico dei lavoratori e degli utenti. La Cooperativa si impegna a gestire le proprie attività nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di ambiente, salute, sicurezza sul lavoro. La gestione operativa fa riferimento a criteri avanzati di salvaguardia ambientale e di efficienza energetica perseguendo il miglioramento delle condizioni di salute e di sicurezza sul lavoro. La Cooperativa si impegna a diffondere la cultura della sicurezza sul lavoro sviluppando la consapevolezza dei rischi e promuovendo comportamenti responsabili da parte di soci, dipendenti e collaboratori, i quali, nell'ambito delle proprie mansioni e funzioni, partecipano al processo di prevenzione dei rischi, di salvaguardia dell'ambiente e di tutela della salute e della sicurezza sul lavoro nei confronti di se stessi, dei colleghi e dei terzi.

Le misure generali per la protezione della salute e per la sicurezza dei lavoratori che la Cooperativa si è impegnata ad adottare sono:

- valutazione di tutti i rischi, compresi quelli psicosociali
- per quanto possibile la riduzione dei rischi alla fonte;
- programmazione delle misure di prevenzione;
- attuazione di adeguate misure di prevenzione e/o protezione in funzione dei rischi specifici valutati
- adozione di misure di emergenza da attuare in caso di pronto soccorso, di lotta antincendio, di evacuazione dei lavoratori e di pericolo grave ed immediato;
- regolare manutenzione di ambienti, attrezzature, macchine ed impianti;
- informazione, formazione, consultazione e partecipazione dei lavoratori ovvero dei loro rappresentanti, sulle questioni riguardanti la sicurezza e la salute sul luogo di lavoro.

5. PRINCIPI NELLE ATTIVITÀ CONTABILI E DI TRATTAMENTO DEI DATI

5.1. REGISTRAZIONI CONTABILI

La Cooperativa osserva le regole di corretta, completa e trasparente contabilizzazione, secondo i criteri indicati dalle disposizioni legislative in materia, ivi incluse quelle penalistiche, civilistiche e fiscali.

Nell'attività di contabilizzazione dei fatti relativi alla gestione della Cooperativa, i soci, i dipendenti e i collaboratori sono tenuti a rispettare scrupolosamente la normativa vigente e le procedure interne in modo che ogni operazione sia, oltre che correttamente registrata, anche autorizzata, verificabile e legittima.

I lavoratori sono tenuti ad agire con trasparenza verso il Revisore legale e l'Organismo di Vigilanza, a prestare a questi la massima collaborazione nello svolgimento delle rispettive attività di verifica e controllo.

Per ogni operazione è conservata agli atti un'adeguata documentazione di supporto dell'attività svolta, in modo da consentire:

- l'agevole registrazione contabile;
- l'individuazione dei diversi livelli di responsabilità;
- la ricostruzione accurata dell'operazione, anche per ridurre la probabilità di errori interpretativi.

Ciascuna registrazione deve riflettere esattamente ciò che risulta dalla documentazione di supporto.

È compito di ogni socio, dipendente o collaboratore far sì che la documentazione sia facilmente rintracciabile e ordinata secondo criteri logici.

Chiunque venisse a conoscenza di omissioni, falsificazioni, trascuratezze della contabilità o della documentazione su cui le registrazioni contabili si fondano, è tenuto a riferire tempestivamente i fatti al proprio superiore o alla funzione competente, al fine di consentire l'attivazione delle procedure di verifica ad opera degli organismi di controllo.

5.2. TUTELA DELLA PRIVACY

Le attività erogate dalla Cooperativa richiedono costantemente l'acquisizione, la conservazione, il trattamento e la comunicazione, anche attraverso sistemi informatici o telematici, di notizie, documenti ed altri dati, anche personali, attinenti a procedimenti amministrativi, operazioni finanziarie, know how (contratti, atti, relazioni tecniche, appunti, studi, fotografie).

Gli archivi e le banche-dati della Cooperativa possono contenere, su supporti cartacei, informatici o telematici:

- dati personali protetti dalla normativa a tutela della privacy;
- dati che per accordi negoziali non possono essere resi noti all'esterno;
- dati la cui divulgazione inopportuna o intempestiva potrebbe produrre danni agli interessi aziendali.

Tutte le attività inerenti il trattamento, anche attraverso sistemi informatici o telematici, di dati personali o riservati devono essere gestite nella più stretta osservanza delle disposizioni normative vigenti in materia.

È obbligo di ogni socio, dipendente, collaboratore o consulente assicurare la riservatezza richiesta dalle circostanze per ciascuna notizia appresa in ragione della propria funzione lavorativa. La Cooperativa si impegna a proteggere le informazioni relative ai propri lavoratori e ai terzi, generate o acquisite all'interno e nelle relazioni di servizio e ad evitare ogni uso improprio di queste informazioni. Le informazioni, conoscenze e dati acquisiti o elaborati dai soci, dipendenti,

Il Brutto Anatroccolo Società Cooperativa Sociale ONLUS

collaboratori o consulenti durante il proprio lavoro o attraverso le proprie mansioni appartengono alla Cooperativa e/o al Committente nel caso dei servizi svolti in convenzione e non possono essere utilizzate o comunicate a terzi senza la specifica autorizzazione della funzione competente. Fermo restando il divieto di divulgare notizie attinenti all'organizzazione e alle metodologie di servizio o di farne uso in modo da poter recare danno alla Cooperativa, ogni socio, dipendente, collaboratore o consulente dovrà:

- acquisire e trattare solo i dati necessari ed opportuni per lo svolgimento delle proprie funzioni;
- acquisire e trattare i dati stessi solo all'interno di specifiche procedure;
- conservare i dati stessi in modo che venga impedito che altri non autorizzati ne prendano conoscenza;
- comunicare i dati stessi nell'ambito di procedure prefissate e/o su esplicita autorizzazione delle funzioni competenti e comunque, in ogni caso, dopo essersi assicurato circa la divulgabilità nel caso specifico dei dati;
- assicurarsi che non sussistano vincoli assoluti o relativi alla divulgabilità delle informazioni riguardanti i terzi collegati alla Cooperativa da un rapporto di qualsiasi natura e, se del caso, ottenere il loro consenso;
- associare i dati stessi con modalità tali che qualsiasi soggetto autorizzato ad avervi accesso possa agevolmente trarne un quadro il più possibile preciso, esauriente e veritiero.

Con riferimento al rapporto con gli utenti si rinvia al paragrafo 3.2.

6. POLITICHE DEL PERSONALE

6.1. RAPPORTI CON LE RISORSE UMANE

La Cooperativa riconosce un ruolo centrale allo sviluppo delle risorse umane, al rispetto della loro autonomia e all'importanza della loro partecipazione al perseguimento della mission aziendale.

La Cooperativa ribadisce il proprio impegno a combattere qualunque tipo di discriminazione sul luogo di lavoro a causa del sesso, della nazionalità, della razza, della religione, delle opinioni politiche, sindacali e personali e delle condizione economiche.

Garantisce a tutto il personale le stesse opportunità di crescita professionale in base alle capacità, alle competenze, al livello di partecipazione, al coinvolgimento ed al senso di appartenenza alla cooperativa senza alcuna discriminazione né alcuna forma di nepotismo o favoritismo.

I lavoratori che ritengano di aver subito discriminazioni possono riferire l'accaduto all'Organismo di Vigilanza o alla Direzione che procederà a verificare l'effettiva violazione del Codice Etico. La Cooperativa ribadisce l'impegno a preservare l'integrità morale e fisica dei propri soci, dipendenti e collaboratori.

6.2. MOLESTIE SUL LUOGO DI LAVORO

La Cooperativa esige che nelle relazioni di lavoro interne ed esterne non venga dato luogo a molestie, intendendo come tali:

- la creazione di un ambiente di lavoro intimidatorio, ostile o di isolamento nei confronti di singoli o gruppi di lavoratori o comunque poco favorevoli all'instaurarsi di un clima sereno;
- la ingiustificata interferenza con l'esecuzione di prestazioni lavorative altrui;
- l'ostacolo a prospettive di lavoro individuali altrui per meri motivi di competitività personale.
- le provocazioni sia dirette che indirette volte a causare disagio o reazioni aggressive o incontrollate

Il Brutto Anatroccolo Società Cooperativa Sociale ONLUS

- qualsiasi comportamento che possa essere invasivo rispetto l'altrui ambito personale ed intimo
- qualsiasi comportamento attivo o passivo di natura sessuale nei confronti di colleghi e utenti o familiari

La Cooperativa previene, per quanto possibile, e comunque persegue il mobbing e le molestie personali di ogni tipo e quindi anche sessuali.

6.3. ABUSO DI SOSTANZE ALCOLICHE O STUPEFACENTI

La Cooperativa richiede che ciascun socio, dipendente o collaboratore contribuisca personalmente a mantenere l'ambiente di lavoro rispettoso della sensibilità degli altri.

Nel corso dell'attività lavorativa e nei luoghi di lavoro è fatto divieto assoluto, e sarà pertanto considerata consapevole assunzione del rischio di pregiudizio di tali caratteristiche ambientali:

- prestare servizio sotto gli effetti di abuso di sostanze alcoliche, di sostanze stupefacenti o di sostanze di analogo effetto;
- consumare o cedere a qualsiasi titolo sostanze alcoliche o stupefacenti o analoghe nel corso dell'orario lavorativo in tutti i servizi o attività della cooperativa, interne ed esterne

In caso di violazione la cooperativa applicherà le sanzioni previste dalla legislazione vigente e dal regolamento disciplinare.

La Cooperativa si impegna a favorire le azioni sociali previste in materia dalla legislazione vigente.

6.4. FUMO

Nel rispetto della vigente normativa è vietato fumare nei luoghi di lavoro e durante le attività lavorative ovunque esse siano svolte.

6.5. UTILIZZO DI BENI AZIENDALI

E' compito di ogni lavoratore custodire con cura e rispetto i beni della cooperativa di cui dispone per ragioni di servizio evitandone usi impropri.

Non è ammesso l'uso difforme dei beni e delle risorse di proprietà della Cooperativa e fornite in dotazione al personale e ai collaboratori in ragione dei doveri dei propri uffici.

7. VERIFICHE

7.1. CONTROLLI INTERNI

I soci, i dipendenti e i collaboratori devono essere consapevoli che è in corso di adozione un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo articolato in specifiche e codificate procedure, sistematicamente e costantemente aggiornate al fine di assicurarne la conformità alla vigente legislazione e la piena efficacia, e coscienti del contributo e della rilevanza che questo modello organizzativo gestionale assicura al raggiungimento degli obiettivi strategici ed operativi e dell'efficienza.

Per controlli interni si intendono tutti gli strumenti necessari o utili a indirizzare, gestire e verificare le attività della Cooperativa in tutte le sue articolazioni con l'obiettivo primario di assicurare il rispetto delle leggi e dei provvedimenti legislativi nazionali e locali, proteggere i beni aziendali, erogare efficientemente le attività socio assistenziali, educative e formative e fornire dati contabili e finanziari accurati e completi.

In questo quadro, alla luce della vigente normativa in materia, detto modello dovrà, altresì, garantire la Cooperativa dal rischio di incorrere nella "responsabilità amministrativa da reato" e nelle sanzioni conseguenti, ai sensi e per gli effetti di cui al D.Lgs. 231/2001 e s.m.i.

La responsabilità di creare un sistema di controllo interno efficace è comune ad ogni livello

Il Brutto Anatroccolo Società Cooperativa Sociale ONLUS

operativo. Conseguentemente tutti i lavoratori nell'ambito delle funzioni svolte e dei ruoli loro affidati, sono responsabili della definizione, attuazione e corretto funzionamento dei controlli inerenti le aree operative loro affidate.

Nell'ambito delle loro competenze, i responsabili di funzione sono tenuti a essere partecipi del sistema di controllo aziendale e a farne partecipi i loro collaboratori. Ogni operazione e transazione deve essere correttamente registrata, autorizzata, verificabile, legittima, coerente e congrua.

7.2. REGISTRAZIONE DELLE OPERAZIONI

Tutte le prestazioni della Cooperativa devono avere una registrazione adeguata, al fine di assicurare un'efficace e concreta tracciabilità delle stesse, e deve essere possibile la verifica del processo di decisione, autorizzazione e di svolgimento.

Per ogni operazione vi deve essere un adeguato supporto documentale al fine di poter procedere, in ogni momento, all'effettuazione di controlli che attestino le caratteristiche e le motivazioni dell'operazione ed individuino chi ha autorizzato, effettuato, registrato, verificato l'operazione stessa.

7.3. SEGNALAZIONI E OBBLIGO DI COMUNICAZIONE ALL'AMMINISTRAZIONE DELLA COOPERATIVA, OVVERO ALL'ORGANISMO DI VIGILANZA (ODV).

Tutti i Destinatari del Codice sono tenuti a segnalare tempestivamente all'ODV e, ove ancora non costituito, alla Direzione ogni comportamento contrario a quanto previsto dal codice stesso, dal Modello organizzativo di prevenzione dei reati, dalle norme di legge nazionali e locali e dalle procedure interne.

La Cooperativa si è adoperata al fine di attivare canali di comunicazione dedicati, con registrazione al protocollo di lettere di segnalazione ed ha in previsione l'attivazione di una casella di posta elettronica dedicata presso cui inviare le eventuali segnalazioni in ordine al mancato rispetto dei dettami di cui al presente Codice.

I segnalanti saranno garantiti contro qualsiasi forma di ritorsione, discriminazione o penalizzazione; sarà inoltre garantita la riservatezza dell'identità del segnalante fatti salvi gli obblighi di legge e la tutela dei diritti della società o delle persone accusate erroneamente e/o in malafede.

8. CONSEGUENZE DELLA VIOLAZIONE DEL DISPOSTO DEL CODICE ETICO

8.1. ORGANISMO DI VIGILANZA

La Cooperativa si è impegnata a costituire, ai sensi del decreto legislativo 231/2001 e s.m.i., un Organismo di Vigilanza a carattere collegiale composto da tre membri di cui i primi due esterni all'organigramma societario ed il terzo interno.

L'ODV, contraddistinto dai requisiti dell'autonomia ed indipendenza, e conseguentemente dotato di autonomi ed effettivi poteri di iniziativa, di ispezione e di controllo, con riferimento al quale è stato predisposto il "Regolamento interno per il funzionamento", periodicamente aggiornato al fine di assicurarne attualità, efficienza ed efficacia operativa.

L'organismo di vigilanza dovrà:

- vigilare, tra l'altro, sull'osservanza del Codice Etico, nonché sul rispetto del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo, segnalando tempestivamente, alla Direzione, le eventuali violazioni degli stessi;

Il Brutto Anatroccolo Società Cooperativa Sociale ONLUS

- garantire la massima diffusione del Codice Etico e del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo, mediante un adeguato piano di informazione e sensibilizzazione volto a favorire la conoscenza dei principi e delle regole ivi contenuti;
- assicurare l'aggiornamento costante del Codice Etico e del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo, in relazione alla loro concreta efficacia ed al mutamento delle esigenze aziendali e della normativa vigente;
- svolgere verifiche, anche preventive, in ordine ad ogni notizia di violazione delle norme del Codice Etico e del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo, valutando i fatti ed assumendo - in caso di accertata violazione - adeguate misure sanzionatorie;
- garantire da possibili ritorsioni di qualunque genere derivanti dall'aver fornito notizie di possibili violazioni del Codice Etico e del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo.

Le informazioni e le segnalazioni acquisite dall'Organismo di Vigilanza e dalle strutture dallo stesso utilizzate, sono considerate riservate e non possono essere divulgate salvo i casi previsti dalla normativa vigente.

Per lo svolgimento delle attività operative, l'Organismo di Vigilanza si avvarrà del sistema di gestione per la Qualità adottato dalla cooperativa.

8.2. DIFFUSIONE CODICE ETICO

In ogni caso la Cooperativa si impegna a comunicare a tutti i Destinatari del presente codice i valori ed i principi ivi contenuti ed a garantirne la diffusione interna ed esterna, mediante:

- la distribuzione a tutti i componenti societari, ai dipendenti, ai collaboratori, ai committenti ed ai fornitori;
- l'affissione in un luogo accessibile
- la messa a disposizione ai terzi ed a qualunque altro interlocutore sui propri siti web e sui social network

Tutto il personale, gli amministratori, i revisori, i consulenti e i principali fornitori devono prendere visione del Codice e impegnarsi a seguire le prescrizioni e le regole in esso contenute.

In aggiunta, l'OdV organizza periodiche iniziative di formazione interna sui principi previsti dal Codice stesso.

8.3. CONSEGUENZE DELLA VIOLAZIONE DEL CODICE PER I LAVORATORI DIPENDENTI

Il mancato rispetto e/o la violazione delle regole di comportamento imposte dal Codice Etico e delle procedure interne ad opera di lavoratori della Cooperativa costituisce inadempimento alle obbligazioni derivanti dal rapporto di lavoro ed illecito disciplinare.

Con riferimento alle sanzioni irrogabili, si precisa che esse saranno applicate nel rispetto di quanto previsto dal sistema disciplinare attualmente vigente applicabile alle diverse categorie professionali e che l'adozione delle stesse dovrà avvenire con il rispetto delle previsioni sancite nella richiamata normativa.

Tali sanzioni saranno applicate sulla base delle rilevanze che assumono le singole fattispecie considerate e verranno proporzionate in base alla loro gravità.

La gestione dei procedimenti disciplinari e l'irrogazione delle sanzioni restano di competenza delle funzioni aziendali a ciò preposte e delegate.

8.4. CONSEGUENZE DELLA VIOLAZIONE DEL CODICE PER I RESPONSABILI E GLI AMMINISTRATORI

In caso di violazione, da parte dei responsabili, delle procedure interne e del Codice etico, la Direzione valuterà i fatti e i comportamenti e assumerà le opportune iniziative nei loro confronti,

Il Brutto Anatroccolo Società Cooperativa Sociale ONLUS

tenuto presente che tali violazioni costituiscono inadempimento delle obbligazioni derivanti dal rapporto di lavoro e dall'incarico specifico.

In caso di violazione del Codice Etico da parte della Direzione, l'Organismo di Vigilanza informerà i soci i quali provvederanno ad assumere le opportune iniziative ai sensi di legge.

8.5. CONSEGUENZE DELLA VIOLAZIONE DEL CODICE PER I COLLABORATORI, I CONSULENTI ED ALTRI TERZI

Ogni comportamento posto in essere dai collaboratori, dai consulenti o da altri terzi collegati alla Cooperativa da un rapporto contrattuale non di lavoro dipendente, in violazione delle previsioni del Codice Etico, potrà determinare, secondo quanto previsto dalle specifiche clausole inserite nelle lettere di incarico o nei contratti, la risoluzione del rapporto contrattuale, fatta salva l'eventuale richiesta di risarcimento qualora da tale comportamento derivino danni, anche indipendentemente dalla risoluzione del rapporto contrattuale.