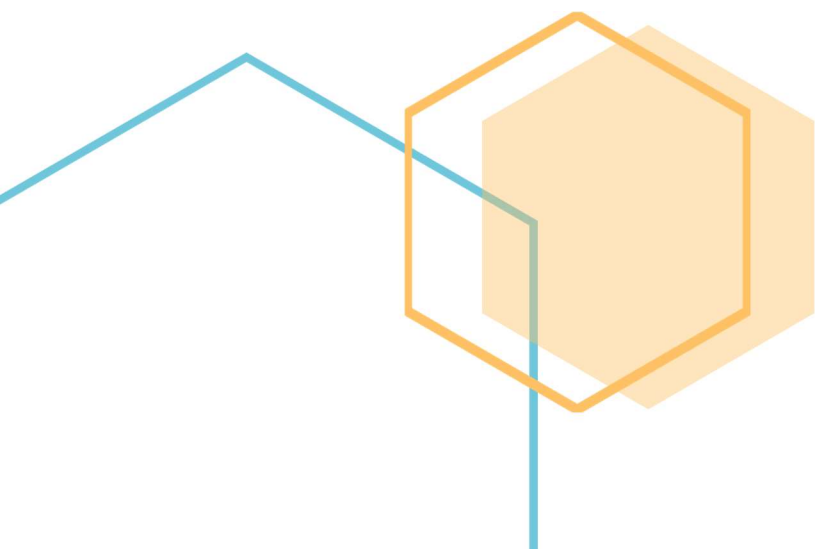




# Codice etico



Cooperativa Sociale San Saturnino Onlus



# Codice etico

## Premessa

"Il Codice Etico è la Carta Costituzionale dell'azienda, una carta dei diritti e doveri morali che definisce la responsabilità etico - sociale di ogni partecipante all'organizzazione aziendale.

Il Codice Etico è un mezzo efficace per prevenire comportamenti irresponsabili o illeciti da parte di chi opera in nome e per conto dell'azienda perché introduce una definizione chiara ed esplicita delle proprie responsabilità etiche e sociali verso tutti i soggetti coinvolti direttamente o indirettamente nell'attività dell'azienda (Utenti, fornitori, soci, cittadini, dipendenti, collaboratori, istituzioni pubbliche, associazioni ambientali e chiunque altro sia interessato dall'attività dell'azienda)."

Il Codice rappresenta le misure che la Cooperativa Sociale San Saturnino Onlus intende adottare sotto un profilo etico-comportamentale, al fine di adeguare la propria struttura ai requisiti previsti dal Decreto Legislativo n. 231/2001 e predisporre delle linee di condotta interne ed esterne alla Cooperativa da seguire nella realizzazione degli obiettivi societari.

Pertanto, i principi contenuti nel presente codice etico prevedono e si estendono ai modelli di organizzazione e gestione di cui all'art. 6 del D.lgs. 231/01.

Il Codice Etico comunque non sostituisce e non prevale sulle leggi vigenti e sul Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro in essere.

Tutti i soggetti in posizione apicale, quali amministratori, sindaci o soggetti con funzioni di direzione, nonché tutti i dipendenti, i collaboratori, i consulenti e più in generale tutti i terzi che entrano in rapporto con la Cooperativa Sociale San Saturnino Onlus non devono mai venire meno al rispetto di principi fondamentali quali l'onestà, l'integrità morale, la correttezza, la trasparenza e l'obiettività nel perseguimento degli obiettivi aziendali.

La Cooperativa Sociale San Saturnino Onlus, predisponendo adeguati strumenti di informazione, prevenzione e controllo, garantisce la trasparenza delle condotte poste in essere, intervenendo, ove necessario, a reprimere eventuali violazioni del Codice, e vigilerà sull'effettiva osservanza del Codice stesso.

## I valori

- **Trasparenza**

Il principio della trasparenza si fonda sulla veridicità, accuratezza e completezza dell'informazione sia all'esterno che all'interno della Cooperativa Sociale San Saturnino Onlus.

- **Integrità**

È di vitale importanza che il nome della Cooperativa Sociale San Saturnino Onlus sia legato a una reputazione irreprensibile riguardo a temi quali: integrità, onestà, lealtà, affidabilità, correttezza, solidarietà verso gli altri e condotta etica personale.

- **Rispetto**

Il personale è la risorsa chiave della Cooperativa: il rispetto, le opportunità per la crescita e lo sviluppo, il riconoscimento dei meriti personali ne rappresentano le linee direttrici.

Soci e dipendenti vanno trattati tutti con pari dignità e indipendentemente dalla maggiore o minore importanza di ciascuno di essi.

- **Legalità**

I Destinatari sono tenuti al rispetto delle leggi e, in generale, delle normative vigenti nei Paesi in cui operano. I Destinatari sono, inoltre, tenuti al rispetto della normativa aziendale, in quanto attuazione di obblighi normativi.

- **Responsabilità**

Ciascun Destinatario svolge la propria attività lavorativa e il proprio incarico con impegno professionale, diligenza, efficienza e correttezza, utilizzando al meglio gli strumenti e il tempo a sua disposizione e assumendo le responsabilità connesse agli impegni assunti.

## Principi Generali di Comportamento

Nella realizzazione della missione aziendale, i comportamenti di tutti i destinatari del presente Codice devono essere ispirati dall'etica della responsabilità.

La Cooperativa Sociale San Saturnino Onlus ha come principio imprescindibile il rispetto di leggi e regolamenti vigenti in Italia.

I destinatari del Codice sono tenuti al rispetto della normativa vigente; in nessun caso è ammesso perseguire o realizzare l'interesse dell'impresa Cooperativa in violazione delle leggi.

- **Onestà, integrità morale, correttezza, trasparenza e obiettività**

Nello svolgimento delle attività e nelle relazioni di qualunque tipo e natura, tutti coloro che lavorano con e per la Cooperativa Sociale San Saturnino Onlus sono tenuti a rispettare con diligenza le leggi vigenti e i regolamenti dei Paesi in cui si svolge l'attività aziendale, nonché il Codice Etico e i regolamenti interni. Essi devono avere un comportamento improntato al rispetto dei principi fondamentali di onestà, integrità morale, correttezza, trasparenza, obiettività e rispetto della



personalità individuale nel perseguimento degli obiettivi e in tutti i rapporti con persone ed enti interni ed esterni

In nessun caso il perseguimento dell'interesse della Cooperativa Sociale San Saturnino Onlus può giustificare un operato non conforme a una linea di condotta onesta.

Pertanto, la Cooperativa non intraprenderà né proseguirà alcun tipo di rapporto con chiunque adotti comportamenti difforni da quanto stabilito in questo specifico punto del Codice Etico.

- **Pari opportunità**

La Cooperativa Sociale San Saturnino Onlus è un datore di lavoro che garantisce pari opportunità: non sono ammesse discriminazioni nei confronti di alcun individuo basate su razza, colore della pelle, sesso, paese di origine, età, credo religioso, stato civile, orientamento sessuale, identità sessuale, espressione individuale, condizione militare o di reduce di guerra, condizione di invalidità o qualsiasi altra categoria protetta dalla legge o su qualsiasi altro fattore, come vietato dalle leggi in vigore.

Questa politica viene adottata per tutti gli aspetti dell'occupazione presso la Cooperativa inclusi selezione, assunzione, training, avanzamento di carriera e licenziamento.

- **Trasparenza delle registrazioni contabili**

Coloro ai quali è affidato il compito di tenere le scritture contabili sono tenuti ad effettuare ogni registrazione in modo accurato, completo, veritiero e trasparente e a consentire eventuali verifiche da parte di soggetti, anche esterni, a ciò preposti.

Le evidenze contabili devono basarsi su informazioni precise e verificabili e devono rispettare pienamente le procedure interne in materia di contabilità.

Ogni scrittura deve permettere di ricostruire la relativa operazione e deve accompagnarsi ad una adeguata documentazione.

Tutte le azioni riguardanti l'attività di impresa devono risultare da adeguate registrazioni che consentano di operare verifiche e controlli sul processo di decisione, autorizzazione e svolgimento.

È compito di tutte le Persone della Cooperativa Sociale San Saturnino Onlus far sì che la documentazione sia facilmente rintracciabile e ordinata secondo criteri logici.

Le Persone della Cooperativa che vengono a conoscenza di omissioni, falsificazioni, trascuratezze della contabilità o della documentazione su cui le registrazioni contabili si fondano sono tenute a riferire i fatti al proprio diretto responsabile che è tenuto a darne notizia per iscritto all'Organismo di Vigilanza.

- **Concorrenza Leale**

La Cooperativa intende sviluppare il valore della concorrenza adottando principi di correttezza, leale competizione e trasparenza nei confronti di tutti gli operatori presenti sul mercato.



- **Qualità dei servizi e dei prodotti**

La Cooperativa orienta la propria attività alla soddisfazione e alla tutela dei propri utenti oltre che all'apprezzamento della collettività in cui opera, per questo motivo sviluppa le proprie attività secondo elevati standard di qualità.

- **Membri della famiglia**

Nessun Soggetto Destinatario è autorizzato a condurre affari in nome della Cooperativa con un componente della propria famiglia o con qualsiasi organizzazione ove un familiare risulti associato, a meno che non sia stata concessa l'approvazione scritta e sentito il parere dell'OdV.

Particolare attenzione deve essere prestata nel mantenere confidenziali le informazioni riservate dell'Ente nel caso in cui un membro della propria famiglia detenga partecipazioni in una società concorrente o sia assunto presso un concorrente o un fornitore. Per evitare favoritismi sul luogo di lavoro, i componenti della stessa famiglia non saranno considerati per posizioni ove, nel rapporto diretto o indiretto tra i componenti, un componente avrebbe l'autorità o l'opportunità di influenzare le decisioni professionali.

- **Lavoro minorile**

La Cooperativa Sociale San Saturnino Onlus si oppone allo sfruttamento dei minori. È inaccettabile lo sfruttamento di minori o di altre classi di lavoratori e la conoscenza di qualsiasi violazione dei suoi principi riguardo alla autorizza a rompere le relazioni commerciali.

- **Indagini e provvedimenti disciplinari per violazioni del codice etico**

Le violazioni del Codice comportano misure correttive, come provvedimenti disciplinari. I provvedimenti disciplinari vanno dal richiamo o ammonizione alla sospensione senza retribuzione, alla retrocessione o al licenziamento. Prima dell'assunzione di un provvedimento disciplinare, all'interessato viene data la possibilità di spiegare il proprio comportamento.

## I principi etici nelle relazioni con il Personale

### Diritti del lavoratore: criteri generali di condotta

I Dipendenti hanno l'obbligo di conoscere le norme del presente Codice, di astenersi da comportamenti contrari ad esse e di collaborare, riferendo al diretto Responsabile tutte le informazioni utili circa eventuali carenze nei controlli, comportamenti sospetti, violazioni, etc. L'osservanza delle norme del presente Codice è da ritenersi parte essenziale delle obbligazioni contrattuali di tutti i Dipendenti ai sensi dell'art 2104 del c.c.

- **Selezione del personale**

La Società riconosce il valore delle risorse umane, il rispetto della loro autonomia e l'importanza della loro partecipazione all'attività di impresa. È vietata ogni discriminazione razziale, di sesso, di nazionalità, di religione, di lingua, sindacale o politica nell'assunzione, nella retribuzione, nelle promozioni o nel licenziamento nonché ogni forma di favoritismo.



- **Tutela della persona**

È richiesta la collaborazione di tutti al fine di mantenere un clima di reciproco rispetto della dignità, dell'onore e reputazione di ciascuno. I dipendenti che ritengano di aver subito discriminazioni possono riferire l'accaduto all'Organismo di Vigilanza e/o al proprio responsabile che procederà ad accertare l'effettiva violazione del Codice etico di comportamento. Non costituiscono discriminazioni quelle disparità motivabili sulla base di criteri oggettivi.

- **Formalizzazione del rapporto di lavoro**

L'assunzione del personale avviene sulla base di regolari contratti di lavoro, non essendo ammessa alcuna forma di rapporto lavorativo non conforme o comunque elusiva delle disposizioni vigenti.

- **Formazione del Personale**

I responsabili utilizzano e valorizzano pienamente tutte le professionalità presenti nella struttura mediante l'attivazione delle leve disponibili per favorire lo sviluppo e la crescita dei propri collaboratori (ad esempio, job *rotation*, affiancamenti a personale esperto).

In quest'ambito, riveste particolare importanza la comunicazione da parte dei responsabili dei punti di forza e di debolezza del collaboratore, in modo che quest'ultimo possa tendere al miglioramento delle proprie competenze anche attraverso una formazione mirata.

La Cooperativa mette a disposizione di tutti i collaboratori strumenti informativi e formativi con l'obiettivo di valorizzare le specifiche competenze e conservare il valore professionale del personale.

- **Tutela della privacy**

La privacy del dipendente è tutelata adottando standard che specificano la tipologia delle informazioni da richiedere al dipendente e le relative modalità di trattamento e conservazione. È esclusa qualsiasi indagine sulle idee, preferenze, gusti personali e, in generale, informazioni dei collaboratori non attinenti alle finalità di selezione del personale e gestione del rapporto di lavoro secondo i criteri indicati nel presente Codice Etico. Tali standard prevedono, inoltre, il divieto, fatte salve le ipotesi previste dalla legge, di comunicare o diffondere i dati personali senza previo consenso dell'interessato.

- **Sicurezza, salvaguardia, della salute e delle condizioni di lavoro**

La Cooperativa favorisce condizioni di lavoro che tutelino l'integrità psico-fisica delle persone, mettendo a disposizione luoghi di lavoro conformi alle vigenti normative in materia di salute e sicurezza.

Il dipendente, comunque, dovrà rispettare tutte le leggi e gli standard applicabili in materia di sicurezza e protezione ambientale e attenersi alle politiche della Società nei casi in cui queste impongono requisiti più rigorosi rispetto agli standard di legge.

- **Valutazione del Personale**

La Cooperativa Sociale San Saturnino Onlus promuove la crescita professionale dei collaboratori mediante opportuni strumenti e piani formativi.



- **Discriminazione e molestie**

La Cooperativa vuole essere per i suoi dipendenti un luogo di lavoro esente da discriminazioni o molestie illegali. Pertanto, saranno offerte pari opportunità a tutti i dipendenti e a coloro che cercano impiego presso di noi, in linea con le disposizioni di legge applicabili, e non saranno tollerate molestie o condotte suscettibili di creare un'atmosfera ostile sul luogo di lavoro.

## **Doveri del lavoratore: criteri generali di condotta**

Il dipendente deve agire lealmente, nell'osservanza degli obblighi sottoscritti nel contratto di lavoro, di quanto previsto dal Codice Etico e dalle normative aziendali, assicurando elevati standard delle prestazioni rese.

Dovrà assolutamente evitare comportamenti tali da danneggiare i beni della Cooperativa, la gestione aziendale, il rapporto con le parti interessate e l'immagine di essa.

Le decisioni assunte da ciascuno devono basarsi su principi di sana e prudente gestione, valutando in modo oculato i rischi potenziali, nella consapevolezza che le scelte personali contribuiscono al raggiungimento di positivi risultati aziendali.

Tutte le operazioni e transazioni devono essere ispirate alla massima correttezza dal punto di vista della gestione, alla completezza e trasparenza delle informazioni, alla legittimità sotto l'aspetto formale e sostanziale e alla chiarezza e verità nei riscontri contabili, secondo le norme vigenti e le procedure aziendali e devono essere assoggettabili a verifica.

- **Conflitto di interessi**

Si verifica un conflitto di interesse quando un'attività o un interesse personale di un singolo dipendente interferiscono con l'adempimento dei doveri e delle responsabilità di questo soggetto verso la Cooperativa.

Viene richiesto a tutti i dipendenti di identificare ed evitare qualsiasi situazione che interferisca, o sembri interferire, con la capacità di agire nel miglior interesse della Ente.

La Cooperativa richiede che ciascun Dipendente, ad ogni livello, eviti qualsiasi rapporto, personale o professionale, che possa avere un effetto sfavorevole per gli interessi della società. Ciò comporta evitare qualsiasi attività, investimento o relazione che possa incidere sul libero giudizio nello svolgimento delle proprie mansioni e che possa danneggiare in qualsiasi modo la società.

Nello svolgimento delle attività i Dipendenti devono evitare, quindi, qualsiasi situazione di conflitto di interesse ossia qualsiasi attività in cui si persegua un interesse in contrasto con quello dell'Impresa o attraverso la quale il Dipendente si avvantaggi personalmente, per suo conto o per conto di terzi, di opportunità d'affari dell'Impresa.

Durante l'orario d'ufficio non è consentito svolgere attività diverse da quelle inerenti all'attività lavorativa di sviluppo e assistenza, in particolare sono vietate attività lavorative autonome, sia da libero professionista che in modo subordinato, siano esse retribuite o meno.

Ogni situazione di conflitto di interessi, reale o potenziale, deve essere preventivamente comunicata al proprio responsabile che, secondo le modalità previste, informerà l'Organismo di Vigilanza.

- **Beni aziendali**

Ogni dipendente è tenuto a operare con diligenza per tutelare i beni aziendali nonché impedirne l'uso fraudolento o improprio, attraverso comportamenti responsabili e in linea con gli obiettivi e le



norme operative predisposte per regolamentarne l'utilizzo, documentando con precisione il loro impiego.

L'utilizzo degli strumenti aziendali da parte dei dipendenti e/o consulenti dell'azienda (per questi ultimi nei limiti contrattualmente previsti) deve essere funzionale ed esclusivo allo svolgimento delle attività lavorative o agli scopi autorizzati dalle funzioni interne preposte.

La Cooperativa si riserva il diritto di impedire utilizzi impropri e/o illeciti dei propri beni e infrastrutture attraverso l'impiego di opportuni sistemi di controllo.

- **Riservatezza e gestione delle informazioni**

Il dipendente deve conoscere e attuare quanto previsto dalle politiche e dalle norme aziendali in tema di sicurezza delle informazioni per garantirne l'integrità, la riservatezza e la disponibilità.

Le informazioni acquisite nello svolgimento delle attività assegnate devono rimanere strettamente riservate e opportunamente protette e non possono essere utilizzate, comunicate o divulgate, sia all'interno, sia all'esterno, se non nel rispetto della normativa vigente e delle procedure aziendali.

Ogni dipendente è tenuto a elaborare i propri documenti utilizzando un linguaggio chiaro, oggettivo ed esaustivo, consentendo le eventuali verifiche da parte di colleghi, responsabili o soggetti esterni autorizzati a farne richiesta.

- **Regali, omaggi e altre utilità**

Donare e ricevere regali e omaggi è di regola proibito, ad eccezione di regali di modesto valore, che non devono essere causa di imbarazzo o di obbligo da parte della Ente e non devono essere tesi a influenzare la capacità di adottare decisioni autonome.

In caso di dubbio a proposito della conformità al presente Codice di condotta di un comportamento consistente nel dare o ricevere un regalo, il Soggetto Destinatario dovrà contattare l'OdV o il suo diretto responsabile.

In ogni caso, l'offerta di regali da parte della Cooperativa - salvo quelli legati a particolari iniziative di marketing - deve avvenire conformemente alle seguenti regole:

- non è in alcun caso consentita l'offerta di regali e benefici ad esponenti della Pubblica Amministrazione, pubblici ufficiali, soggetti incaricati di pubblico servizio o pubblici funzionari;
- in caso di regali destinati a soggetti non rientranti nella categoria precedente, l'offerta deve essere preventivamente comunicata al responsabile della funzione coinvolta;
- deve essere espressamente approvata dal responsabile della funzione coinvolta, che contestualmente provvede ad informare l'OdV;
- deve essere documentata in modo adeguato al fine di consentire le opportune verifiche.

- **Partecipazione ad associazioni, iniziative, eventi o incontri esterni**

La partecipazione ad associazioni, iniziative, eventi o incontri esterni è favorita dalla Cooperativa a condizioni di compatibilità con la prestazione dell'attività lavorativa o professionale.

Sono considerate tali:

- la partecipazione ad associazioni, convegni, congressi, seminari, corsi;
- la redazione di articoli, saggi e pubblicazioni in genere;





- o la partecipazione a pubblici eventi in genere.

A tale proposito, il management e i dipendenti chiamati a illustrare o fornire all'esterno dati o notizie riguardanti obiettivi, attività, risultati e punti di vista dell'Ente sono tenuti - oltre al rispetto delle procedure aziendali con riferimento al *market abuse* - a ottenere autorizzazione del superiore in posizione manageriale circa le linee di azione che si intendono seguire e i testi e le relazioni predisposte, nonché a concordare i contenuti

- **Uso dei sistemi informatici**

Rispetto all'utilizzo dei sistemi informatici ogni dipendente è responsabile della sicurezza dei sistemi utilizzati ed è soggetto alle disposizioni normative in vigore e alle condizioni dei contratti di licenza.

Salvo quanto previsto dalle leggi civili e penali, rientra nell'uso improprio dei beni e delle risorse aziendali l'utilizzo dei collegamenti in rete per fini diversi da quelli inerenti al rapporto di lavoro o per inviare messaggi offensivi o che possano arrecare danno all'immagine dell'impresa.

Ogni dipendente è, altresì, tenuto a prestare il necessario impegno al fine di prevenire la possibile commissione di reati mediante l'uso degli strumenti informatici.

- **Obblighi di informazione**

Tutti i dipendenti sono tenuti a riferire con tempestività e riservatezza all'Organismo di Vigilanza ogni notizia di cui siano venuti a conoscenza nell'espletamento delle loro attività lavorative, circa violazioni di norme giuridiche, del Codice di comportamento o altre disposizioni aziendali che possano, a qualunque titolo, coinvolgere l'impresa.

I responsabili di funzione devono vigilare sull'operato dei propri dipendenti e devono informare l'Organismo di Vigilanza di ogni possibile violazione delle predette norme.

- **Obblighi dei collaboratori**

Le disposizioni di cui ai punti precedenti sono estese a tutti gli eventuali collaboratori, consulenti, Soci e mandatari dell'azienda.

- **Uso di stupefacenti e di bevande alcoliche**

Tutto il personale deve contribuire personalmente a promuovere e mantenere un clima di reciproco rispetto nell'ambiente di lavoro; particolare attenzione è prestata alle condizioni di rispetto della sensibilità degli altri.

Sarà considerata consapevole assunzione del rischio di pregiudicare tali caratteristiche ambientali, essere o trovarsi sotto l'effetto di sostanze alcoliche, di sostanze stupefacenti o di sostanze di analogo effetto, nel corso della prestazione lavorativa e nei luoghi di lavoro.

Gli stati di dipendenza cronica, quando incidano sull'ambiente di lavoro, saranno - per i riflessi contrattuali - equiparati ai casi precedenti; la Cooperativa si impegna a favorire le azioni sociali previste in tale ambito dai contratti di lavoro.

- **Lavoro individuale e di squadra**

Il Lavoro deve essere improntato a rapporti di fiducia e collaborazione, nel rispetto delle direttive aziendali e delle relazioni fra colleghi. Il lavoro di gruppo va promosso e stimolato.

Gli interessi personali non devono essere anteposti agli obiettivi del gruppo.

## Criteri di condotta nei confronti dei fornitori

- **Scelta del fornitore**

I processi di selezione e scelta dei fornitori sono improntati su principi di legalità, correttezza e trasparenza.

La scelta del fornitore si basa su criteri oggettivi e imparziali in termini di qualità, livello innovativo, costo, servizi aggiuntivi rispetto ai servizi/prodotti offerti.

I Destinatari non possono accettare omaggi, regali e simili, se non direttamente riconducibili a normali relazioni di cortesia e di modico valore.

La violazione dei principi di legalità, correttezza, trasparenza, riservatezza e rispetto della dignità della persona sono giusta causa di risoluzione dei rapporti con i fornitori.

Qualora i Destinatari ricevano da un fornitore proposte di benefici per favorirne l'attività, devono immediatamente sospenderne il rapporto e segnalare il fatto all'Organismo di Controllo.

- **Trasparenza**

Le relazioni con i fornitori della Cooperativa Sociale San Saturnino Onlus, comprensive dei contratti finanziari e di consulenza, sono regolate dalle norme del presente Codice e sono oggetto di costante e attento monitoraggio anche sotto il profilo della congruità delle prestazioni o dei beni forniti rispetto al corrispettivo pattuito. La Cooperativa predispone opportune procedure per garantire la massima trasparenza delle operazioni di selezione del fornitore e di acquisto di beni e servizi.

- **Correttezza e diligenza nell'esecuzione dei contratti**

La Cooperativa e il fornitore devono operare al fine di costruire un rapporto collaborativo e di reciproca fiducia.

L'Impresa si impegna ad informare in maniera corretta e tempestiva il fornitore riguardo alle caratteristiche dell'attività, alle forme e ai tempi di pagamento nel rispetto delle norme vigenti nonché delle aspettative della controparte, date le circostanze, le trattative e il contenuto del contratto.

L'adempimento delle prestazioni contrattuali da parte del fornitore dovrà essere conforme ai principi di equità, correttezza, diligenza e buona fede e dovrà avvenire nel rispetto della normativa vigente.

- **Tutela dell'ambiente e dei profili etici**

La Cooperativa si impegna a promuovere, nell'ambito delle attività di approvvigionamento, il rispetto per le condizioni ambientali e ad assicurare che essa sia svolta in modo conforme ai principi etici richiedendo, per particolari forniture e servizi, requisiti di rilevanza sociale.

Con l'apposizione di specifiche clausole contrattuali, la Cooperativa richiede ai fornitori, soprattutto se operanti nei c.d. Paesi a rischio, un'idonea dichiarazione che attesti la loro adesione a specifici obblighi sociali e il loro impegno volto a evitare la commissione dei reati contro la PA e disastri ambientali riconducibili all'attività dell'impresa fornitrice.

## Criteri di condotta nei confronti degli Utenti

- **Uguaglianza e imparzialità**

La Cooperativa Sociale San Saturnino Onlus si impegna a:

- soddisfare i propri utenti in adempimento agli obblighi fissati dal Contratto di Servizio;
- non discriminare arbitrariamente i propri Utenti.

L'Ente instaura con gli utenti un rapporto caratterizzato da elevata professionalità e improntato alla disponibilità, al rispetto, alla cortesia, alla ricerca e all'offerta della massima collaborazione.

- **Contratti e comunicazioni**

I contratti e le comunicazioni con gli utenti della Cooperativa sono:

- chiari, semplici e formulati con il linguaggio più vicino possibile a quello abitualmente adoperato dagli interlocutori;
- conformi alle normative vigenti e alle indicazioni delle Autorità senza ricorrere a pratiche elusive o comunque scorrette (quali ad esempio l'inserimento di pratiche o clausole vessatorie nei confronti dei Fruttori dei servizi);
- completi, così da non trascurare alcun elemento rilevante ai fini della decisione dell'utente.

La Cooperativa Sociale San Saturnino Onlus si impegna a comunicare tempestivamente e nel modo più appropriato ogni informazione relativa ad eventuali modifiche e variazioni nella prestazione del servizio.

- **Qualità e customer satisfaction**

Fermi i principi etici, sociali e culturali che devono improntare i mezzi di comunicazione, l'Ente afferma l'importanza del conseguimento della soddisfazione degli utenti per i prodotti e servizi loro forniti.

Per il raggiungimento di tale obiettivo, la Cooperativa persegue la definizione e il mantenimento di elevati standard di qualità in relazione al mercato; l'impegno costante per l'innovazione di processi e prodotti; il monitoraggio della soddisfazione degli utenti per settori di attività; la capacità di offrire soluzioni personalizzate in ragione delle problematiche e delle specificità dell'utente.

- **Interazione con i Utenti**

La Cooperativa si impegna a favorire l'interazione con gli utenti attraverso la gestione e risoluzione rapida di eventuali reclami e avvalendosi di appropriati sistemi di comunicazione. L'Impresa ripudia il contenzioso come strumento volto ad ottenere indebiti vantaggi e vi ricorre di propria iniziativa esclusivamente quando le sue legittime pretese non trovino nell'interlocutore la dovuta soddisfazione.

- **Riservatezza delle Informazioni relative alla Clientela**

La protezione delle informazioni confidenziali degli utenti è di cruciale importanza. Gli utenti affidano le loro informazioni riservate e la Cooperativa, dunque, deve adottare tutte le misure necessarie affinché queste informazioni riservate siano mantenute tali.

## Criteria di condotta nei confronti della Pubblica Amministrazione e delle Istituzioni Pubbliche

Ai fini del presente Codice Etico, per Pubblica Amministrazione si deve intendere, oltre a qualsiasi ente pubblico, altresì, qualsiasi agenzia amministrativa indipendente, persona, fisica o giuridica, che agisce in qualità di pubblico ufficiale o incaricato di pubblico servizio ovvero in qualità di membro di organo delle Comunità europee o di funzionario delle Comunità europee o di funzionario di Stato estero.

Sempre ai sensi del presente Codice Etico, nella definizione di ente pubblico sono compresi quei soggetti privati che, per ragioni preminenti di ordine politico economico, adempiono ad una funzione pubblicistica posta a presidio della tutela di interessi generali, come gli enti gestori dei mercati regolamentati.

Nei rapporti con la Pubblica Amministrazione e le Pubbliche Istituzioni, i Destinatari promuovono rapporti leciti e corretti nell'ambito della massima trasparenza e rifiutano qualunque forma di promessa od offerta di pagamenti o beni per promuovere o favorire qualsiasi interesse o vantaggio. Non è consentito ai Destinatari offrire denaro o doni a dirigenti, funzionari o dipendenti della Pubblica Amministrazione e delle Pubbliche Istituzioni, o a loro parenti, salvo che si tratti di doni o utilità d'uso di modico valore. Quando è in corso una qualsiasi trattativa d'affari, richiesta o rapporto con la Pubblica Amministrazione e le Pubbliche Istituzioni, i Destinatari non devono cercare di influenzare impropriamente le decisioni della controparte, comprese quelle dei funzionari che trattano o prendono decisioni, per conto della Pubblica Amministrazione e delle Pubbliche Istituzioni.

Nel caso specifico dell'effettuazione di una gara, si dovrà operare nel rispetto delle leggi vigenti e della corretta pratica commerciale.

Qualora i Destinatari ricevano richieste o proposte di benefici da pubblici funzionari devono immediatamente sospendere il rapporto e segnalare il fatto all'Organismo di Controllo.

- **Regole di condotta relative ai rischi di corruzione e concussione**

Non è ammesso, né direttamente, né indirettamente, né per il tramite di interposta persona, offrire o promettere denaro, doni o compensi, sotto qualsiasi forma, né esercitare illecite pressioni, né promettere qualsiasi oggetto, servizio, prestazione o favore a dirigenti, funzionari o dipendenti della Pubblica Amministrazione ovvero a soggetti incaricati di pubblico servizio ovvero a loro parenti o conviventi allo scopo di indurre al compimento di un atto d'ufficio o contrario ai doveri d'ufficio, dovendosi ritenere tale anche lo scopo di favorire o danneggiare una parte in un processo civile, penale o amministrativo al fine di arrecare un vantaggio diretto o indiretto all'azienda.

Inoltre, chi riceve richieste esplicite o implicite di benefici di qualsiasi natura da parte di soggetti della Pubblica Amministrazione, come sopra definiti, dovrà immediatamente:

- sospendere ogni rapporto con essi;
- informare per iscritto l'Organismo di Vigilanza ed il proprio responsabile aziendale.

Le prescrizioni indicate nei precedenti punti non devono essere eluse ricorrendo a forme diverse di aiuti e contribuzioni che, sotto la veste di incarichi, consulenze, pubblicità, ecc., abbiano analoghe finalità di quelle vietate negli stessi punti.

- **Dichiarazioni rese alla PA**

Non è consentito utilizzare o presentare dichiarazioni o documenti falsi o attestanti cose non vere, ovvero omettere informazioni per conseguire, a vantaggio o nell'interesse dell'azienda, contributi,



finanziamenti o altre erogazioni comunque denominate concesse dallo Stato, da un Ente Pubblico o dall'Unione Europea.

È vietato indurre chiunque in errore con artifici o raggiri per procurare alla Cooperativa un ingiusto profitto con altrui danno. La violazione di tale divieto è ancora più grave se ad essere indotto in errore è lo Stato o un ente pubblico.

Il "profitto ingiusto" può essere diretto o indiretto e comprendere, oltre ai contributi, finanziamenti e altre erogazioni concesse dallo Stato, da un ente pubblico e dall'Unione Europea, anche concessioni, autorizzazioni, licenze o altri atti amministrativi.

- **Utilizzo di contributi e finanziamenti ricevuti**

È fatto divieto di utilizzare contributi, finanziamenti, o altre erogazioni comunque denominate, concesse alla società dallo Stato, da un Ente Pubblico o dall'Unione Europea, per scopi diversi da quelli per i quali gli stessi sono stati assegnati.

## Criteri di condotta nei confronti di partiti politici e organizzazioni sindacali

- **Contributi a organizzazioni politiche e sindacali**

La Cooperativa Sociale San Saturnino Onlus non finanzia partiti né in Italia né all'estero, loro rappresentanti o candidati, né effettua sponsorizzazioni di congressi o feste che abbiano un fine esclusivo di propaganda politica. Si astiene da qualsiasi pressione diretta o indiretta ad esponenti politici (es. accettazione di segnalazioni ai fini delle assunzioni, contratti di consulenza).

## Criteri di condotta relativi ad attività di natura contabile, amministrativa o finanziaria

- Ogni operazione e transazione deve essere legittima, coerente e congrua, correttamente autorizzata e adeguatamente registrata in modo che possa essere verificabile in ogni momento il relativo processo decisionale, autorizzativo e di svolgimento.

Nessuna movimentazione finanziaria può essere effettuata in carenza del rispetto delle procedure stabilite e in assenza di adeguata documentazione a supporto.

Ferme restando le disposizioni recate dal Codice civile, dalla legislazione tributaria e dalle altre fonti normative nazionali, il sistema contabile della Cooperativa deve consentire, in qualunque momento, la puntuale verifica di ogni operazione che implichi la movimentazione di mezzi di pagamento in entrata ed in uscita, delle ragioni sostanziali che ne hanno determinato l'effettuazione, delle persone che ne hanno autorizzato l'esecuzione e dei relativi documenti a supporto.

L'Impresa, in qualità di contribuente, deve adempiere correttamente e tempestivamente a tutti gli obblighi posti a suo carico dalle norme vigenti in materia fiscale.

## Sistema di controllo interno e modalità di attuazione del codice etico

- **Conoscenza e comprensione del Codice Etico**

Il Codice Etico viene portato a conoscenza delle parti interessate interne ed esterne alla Cooperativa Sociale San Saturnino Onlus per mezzo di apposite attività di comunicazione e diffusione. Il Codice Etico viene distribuito a tutti i dipendenti in fase di assunzione e a tutti i soggetti terzi che entrano in rapporto di affari con essa.

Internamente alla Cooperativa, l'adeguata conoscenza e comprensione del Codice Etico da parte di tutto il personale viene assicurata attraverso programmi di informazione e formazione definiti secondo le regole stabilite dal Modello di Organizzazione aziendale, di cui il Codice Etico è parte integrante.

È nella responsabilità di ciascun dipendente consultare il proprio responsabile diretto per qualsiasi chiarimento relativo all'interpretazione o all'applicazione delle regole di comportamento contenute nel Codice Etico.

- **Diffusione del Codice**

L'Organismo di Vigilanza procede alla diffusione del Codice presso i Destinatari secondo le seguenti modalità:

1. distribuzione del Codice etico a tutti i dipendenti;
2. pubblicazione sulla intranet aziendale.

- **Controllo e aggiornamento**

All'Organismo di Vigilanza sono attribuiti i seguenti compiti:

- verificare l'applicazione e il rispetto del Codice Etico attraverso un'attività di monitoraggio consistente nell'accertare e promuovere il miglioramento continuo dell'etica nell'ambito della Cooperativa;
- monitorare le iniziative per la diffusione della conoscenza e della comprensione del Codice Etico, garantendo lo sviluppo delle attività di comunicazione e formazione etica, analizzando e integrando le proposte di revisione delle politiche e delle procedure aziendali con significativi impatti sull'etica della Cooperativa;
- ricevere e analizzare le segnalazioni in tema di violazione del Codice Etico da parte di tutte le parti interessate;
- provvedere alla periodica revisione del Codice Etico.

- **Segnalazioni**

Tutti i soggetti interessati, interni ed esterni, sono tenuti a segnalare per iscritto e in forma non anonima eventuali inosservanze del presente Codice e ogni richiesta di violazione del medesimo, da chiunque proveniente, all'Organismo di Vigilanza. Gli autori di segnalazioni palesemente infondate sono soggetti a sanzioni.

La Cooperativa tutela gli autori delle segnalazioni contro le eventuali ritorsioni cui possono andare incontro per aver riferito di comportamenti non corretti e a mantenerne riservata l'identità, fatti salvi gli obblighi di legge.