

ALLEGATO 4
Codice Etico
Aggiornato al 16.12.2016

INDICE	Pag.
	1
Identificazione di ENTE	2
1. Principi di comportamento	4
2. Criteri di condotta	6
2.1. Relazioni con il personale	6
2.2. Doveri del personale	8
2.3. Relazioni con i clienti/assistiti	9
2.4. Rapporti con i fornitori	10
2.5. Relazioni con gli aderenti	10
2.6. Rapporti con le Pubbliche Amministrazioni	11
2.7. Rapporti con la collettività e diffusione delle informazioni	12
3. Meccanismi applicativi del codice etico	13
3.1. Diffusione e comunicazione	13
3.2. Vigilanza in materia di attuazione del codice etico	13
3.3. Segnalazione di problemi o sospette violazioni	13
3.4. Provvedimenti disciplinari conseguenti alle violazioni	14
3.5. Procedure operative e protocolli decisionali	14
4. Disposizioni finali	14

Approvato dal Comitato in data 7.1.2017

FIRMA PER RICEVUTA

Identificazione di Ente

Volontarius Associazione di volontariato ONLUS (di seguito, **ENTE**) svolge l'attività nel campo della solidarietà a garanzia della difesa dei diritti e della dignità della persona, prioritariamente nella provincia autonoma di Bolzano.

L'Associazione Volontarius è una ONLUS che opera dal 1999, ispirata e sostenuta dalla cultura e dai principi del volontariato e basa la propria attività sulla gratuità, la condivisione, l'accoglienza, la disponibilità e la reciprocità.

L'attività di Volontarius si rivolge a tutte le persone che, per ragioni diverse, si trovano ai margini di una società che si definisce ricca e opulenta, ma che al suo interno conserva sacche di povertà e disagio.

In questo ambito gli operatori e gli educatori di Volontarius si propongono di creare una cultura in cui ogni cittadino si senta responsabile per la costruzione di una società più giusta. Fra gli obiettivi dell'Associazione vi è quello di aiutare a comunicare, ad impegnarsi insieme, a divertirsi, a coltivare interessi, a sviluppare solidarietà e servizio facendo un tratto di strada assieme a chi a chi fatica attraverso le difficoltà della vita; per fermarsi, ascoltare, accettare i ritmi diversi di cammino, senza forzature, senza distinzioni; con il coraggio di rompere schemi, modificare abitudini e rovesciare ciò che è fermo, creare una coscienza critica che sappia discernere fra costruire e distruggere, tra prendere posizione e rimanere indifferenti, tra amare e non amare, senza limiti, senza condizioni e senza distinzioni di sorta.

La metodologia del lavoro si basa, fundamentalmente, sull'ascolto. Per individuare e riconoscere i bisogni di un territorio e del mondo che lo abita, infatti, l'unico "metodo" è quello di porsi, attraverso l'uso di vari strumenti e l'organizzazione del lavoro in diverse fasi, in una posizione ricettiva.

Tale posizione, inoltre, ha il beneficio di poter far emergere la positività, la creatività intesa come forza generatrice, che ogni comunità e ogni gruppo porta con sé.

L'ENTE, oltre a rispettare nello svolgimento della propria attività, le leggi ed i regolamenti vigenti, intende osservare elevati standard etici, nella conduzione quotidiana del proprio lavoro: tali standard ed i loro principi ispiratori, sono raccolti nel presente codice etico (di seguito, **codice**).

Il codice è uno strumento integrativo delle norme di comportamento dettate dal legislatore, e ENTE considera l'applicazione puntuale dei disposti di Legge un prerequisito della propria attività, non esaustivo né sufficiente. In forza di questa decisione ENTE pretende che tutte le decisioni aziendali ed i comportamenti del proprio personale siano basati su regole etiche, anche nei casi in cui esse non dovessero essere codificate dalla legge. Con il termine **personale** si intende l'insieme delle persone che lavorano in ENTE o per esso: dipendenti, amministratori e collaboratori a titolo diverso.

Il codice esprime gli impegni e le responsabilità etiche assunti da quanti, a vario titolo, collaborano alla realizzazione degli obiettivi di ENTE, nei confronti di: aderenti, dipendenti, collaboratori, consulenti esterni, fornitori, clienti ed altri soggetti. Soggetti che, nel loro insieme, si definiscono con il termine inglese di *stakeholder*, in quanto portatori di interessi legati all'attività di ENTE.

Ogni persona che lavora in ENTE, *nonché negli enti eventualmente controllati, cui si estende*

l'applicazione del codice, è tenuta ad agire attenendosi sempre alle prescrizioni contenute nel presente codice etico. Particolare attenzione è richiesta ai Dirigenti ed agli altri Responsabili, nonché ai membri dell'Organismo di Vigilanza, che hanno il compito di vigilare sul funzionamento del codice e di curarne l'aggiornamento: tali soggetti sono chiamati a garantire che i principi adottati siano costantemente applicati ed a mantenere un comportamento che sia di esempio ai dipendenti ed ai collaboratori.

In particolare l'Organizzazione interna di cui si è dotato ENTE per ottemperare alle disposizioni in materia di Salute e Sicurezza sul lavoro, Tutela dell'Ambiente, e Sicurezza dei Trattamenti dei Dati (*Privacy*) viene vissuta dai soggetti competenti come strumento fondamentale per il raggiungimento degli obiettivi posti, con la volontà di assicurare "Valore aggiunto" ad ENTE e alla sua immagine.

Il codice è a disposizione dei clienti, dei fornitori e degli altri soggetti terzi che interagiscono con ENTE: in particolare, esso viene portato a conoscenza di terzi, che ricevano incarichi da ENTE, o che abbiano con esso rapporti durevoli, invitandoli formalmente a rispettarne i principi ed i criteri di condotta, nell'ambito dei rapporti che essi hanno con ENTE.

1. Principi di comportamento

ENTE considera fondamentali i principi di seguito elencati:

Rispetto di leggi e regolamenti

il rispetto della legge è uno strumento fondamentale per il raggiungimento dei propri obiettivi e per assicurare “Valore aggiunto” all’attività e pertanto ENTE non inizierà, né proseguirà alcun rapporto con chi non intende allinearsi a questo principio.

Integrità di comportamento

ENTE si ispira ai principi della Responsabilità sociale a tutela dei propri assistiti, clienti, fornitori, terzi interessati, e per questo assicura il massimo sforzo per la garanzia di qualità dei propri prodotti e/o servizi e trasparenza dei propri comportamenti sul mercato.

Ripudio di ogni discriminazione

ENTE evita ogni discriminazione in base all’età, al sesso, alla sessualità, allo stato di salute, alla razza, alla nazionalità, alle opinioni politiche ed alle credenze religiose.

Valorizzazione delle risorse umane

ENTE ritiene che le risorse umane rappresentino il proprio capitale principale, per cui investe sulla formazione del personale e garantisce un ambiente di lavoro salubre e sicuro, tale da agevolare l’assolvimento delle mansioni affidate e da valorizzare le attitudini professionali di ciascuno, assicurando altresì il coinvolgimento e la responsabilizzazione delle persone, con riguardo agli specifici obiettivi da raggiungere ed alle modalità per perseguirli.

Tutela dell’ambiente

A corollario del punto precedente, ENTE intende condurre le sua attività ed effettuare i suoi investimenti in maniera socialmente responsabile dal punto di vista ambientale, assicurando anche comunicazioni complete ed esaustive con la comunità, nel pieno rispetto del T.U. vigente, D.Lvo 152/06. La tutela dell’Ambiente è considerato obiettivo primario e pertanto viene perseguito a partire dai comportamenti individuali delle persone che operano per l’ENTE, cui sono fornite le informazioni ed istruzioni necessarie ai fini del “risparmio energetico”, della “gestione rifiuti” e dei materiali riciclabili.

Correttezza in ambito contrattuale

I contratti e gli incarichi di lavoro devono essere eseguiti secondo quanto stabilito consapevolmente dalle parti: ENTE si impegna ad assicurare l’informazione puntuale ed esaustiva su tutte le questioni riguardanti la propria attività, e a non sfruttare situazioni di vantaggio per inadeguata informazione o conoscenza delle proprie controparti, nel pieno rispetto delle disposizioni di legge in materia di Trattamento dei Dati. In questo quadro ENTE tutela il valore della concorrenza leale, astenendosi da comportamenti collusivi, predatori e di abuso di posizione. Pertanto, tutti i soggetti che a vario titolo operano con ENTE non potranno partecipare ad accordi in contrasto con le regole che disciplinano la libera concorrenza tra imprese.

Trattamento e Protezione dei dati

ENTE raccoglie e tratta i dati personali di assistiti, clienti, soci, collaboratori, dipendenti e di altri soggetti, persone sia fisiche, che giuridiche, nel pieno rispetto delle vigenti disposizioni sul trattamento dati dettate T.U. della Privacy, D.lgs 196/2003.

Il personale di ENTE che si trova, nell’ambito delle mansioni lavorative, a trattare dati, sensibili e non, deve procedere sempre nel rispetto della suddetta normativa, dell’informativa ed eventuali consensi ricevuti dagli interessati, e delle istruzioni operative impartite in proposito da ENTE stesso, assicurando la puntuale ed efficace comunicazione agli organismi preposti. Le persone

assicurano la massima riservatezza, relativamente a notizie ed informazioni costituenti il patrimonio aziendale o inerenti all'attività di ENTE. Inoltre, le persone di ENTE sono tenute a non utilizzare informazioni riservate per scopi non connessi con l'esercizio della loro attività

A questo fine ENTE:

- definisce un'organizzazione per il trattamento delle informazioni che assicuri la corretta separazione dei ruoli e delle responsabilità;
- classifica le informazioni per livelli di criticità crescente ed adotta opportune contromisure in ciascuna fase del trattamento;
- sottopone i soggetti terzi, coinvolti nel trattamento delle informazioni, alla sottoscrizione di patti di riservatezza.

Comportamenti professionali

Le persone che operano nell'interesse o per incarico di ENTE, dipendenti amministratori e collaboratori, si impegnano ad osservare i principi di seguito elencati.

Ciascuna persona svolge la propria attività lavorativa e le proprie prestazioni con diligenza, efficienza e correttezza, utilizzando al meglio gli strumenti ed il tempo a sua disposizione, ed assumendosi le responsabilità connesse agli adempimenti.

Le Misure di Sicurezza e di Prevenzione adottate da ENTE per la Sicurezza e Salute sul lavoro, il Trattamento Dati e la Tutela dell'Ambiente rappresentano obblighi primari dei collaboratori di ENTE, che partecipano attivamente alla loro applicazione, gestione, manutenzione e miglioramento, e s'impegnano ad assumersi pienamente le proprie responsabilità ai fini del raggiungimento degli obiettivi fissati consapevoli delle conseguenze per ENTE e per i propri colleghi della cattiva gestione di questi settori.

Lealtà, Onestà, Correttezza

Le persone che operano per ENTE nell'ambito della loro attività lavorativa, sono tenute a conoscere e rispettare con diligenza il modello organizzativo e le leggi vigenti ed assicurano piena trasparenza dei loro atti e comportamenti. In nessun caso il perseguimento dell'interesse di ENTE può giustificare una condotta non rispondente a questi principi.

Le persone non utilizzano a fini personali informazioni, beni ed attrezzature, di cui dispongono nello svolgimento della funzione o dell'incarico loro assegnati, e non accettano, né assumono iniziative che possano recare pregiudizio ad ENTE o indebiti vantaggi per sé, per ENTE o per terzi; ciascuna persona respinge, e non effettua, promesse di indebite offerte di denaro o di altri benefici.

Risoluzione dei conflitti di interesse

Le persone perseguono, nello svolgimento dell'attività lavorativa, gli obiettivi e gli interessi generali di ENTE.

Esse informano senza ritardo i propri superiori o referenti delle situazioni o attività nelle quali vi potrebbe essere un interesse in conflitto con quello di ENTE, da parte delle persone stesse o di loro prossimi congiunti, ed in ogni altro caso in cui ricorrano rilevanti ragioni di convenienza.

Le persone rispettano le decisioni che in proposito sono assunte da ENTE.

2 Criteri di condotta

2.1 Relazioni con il personale

La valorizzazione delle risorse umane è obiettivo primario di ENTE. Per l'assunzione sono quindi adottate opportune misure per evitare favoritismi ed agevolazioni di ogni sorta valorizzando attitudini e capacità dei candidati per la piena rispondenza al profilo della mansione da assumere.

Il personale è assunto con regolare contratto di lavoro; non è tollerata alcuna forma di lavoro irregolare.

Alla costituzione del rapporto di lavoro vengono fornite dettagliate informazioni in merito a:

- profilo e contenuti delle mansioni da svolgere;
- elementi normativi e retributivi;
- misure di prevenzione e protezione in vigore per la tutela dai rischi per la salute associati all'attività lavorativa.

Tali informazioni sono presentate alla persona con modalità tali, che l'accettazione dell'incarico sia basata su un'effettiva comprensione del loro contenuto.

Gestione del personale

Le persone rappresentano la risorsa principale di ENTE. Per questo ENTE pone particolare attenzione alla valorizzazione del singolo ed alla crescita professionale delle persone, su base prettamente meritocratica.

ENTE si impegna a tutelare l'integrità morale delle persone, garantendo il diritto a condizioni di lavoro rispettose della loro dignità. Tutti debbono essere trattati con lo stesso rispetto e dignità ed hanno diritto alle stesse possibilità di sviluppo professionale e di carriera. ENTE evita qualsiasi forma di discriminazione nei confronti del proprio personale.

ENTE salvaguarda i lavoratori da atti di violenza psicologica, e contrasta qualsiasi atteggiamento o comportamento discriminatorio, o aggressivo.

Tutte le persone, nell'ambito delle proprie attività e relazioni, sono chiamate a rispettare questi principi ed a collaborare con ENTE per la loro tutela. Eventuali segnalazioni di atti discriminatori dovranno essere immediatamente inoltrate al proprio responsabile ed al responsabile delle Risorse Umane, senza temere alcun tipo di ritorsione. Le persone che si renderanno protagoniste di tali atti incorreranno in sanzioni disciplinari, che possono arrivare anche al licenziamento.

Le disparità non sono considerate discriminazione solo se giustificate, o giustificabili, sulla base di criteri oggettivi.

Formazione del personale

ENTE attribuisce a questo aspetto valore primario e qualificante per la propria attività, e dedica risorse, strumenti adeguati e tempo al raggiungimento degli obiettivi comportamentali con particolare attenzione alla Sicurezza e Salute sul lavoro, alla sicurezza dei Trattamenti dei Dati, alla Tutela dell'Ambiente e ai principi ispiratori del presente Codice Etico.

ENTE mette a disposizione delle persone strumenti informativi e formativi con l'utilizzo delle tecniche più appropriate comprese quelle di formazione a distanza, con l'obiettivo di valorizzare le specifiche competenze e conservare il valore professionale del personale.

La formazione è assegnata a gruppi o a singole persone, sulla base di specifiche esigenze di sviluppo professionale; Il piano di formazione istituzionale, assicura che ogni persona riceva una formazione adeguata sia all'atto dell'assunzione che in ogni ulteriore passaggio professionale, cambio di mansione, ecc..

Coinvolgimento e partecipazione delle persone

E' assicurato il coinvolgimento del personale nello svolgimento del lavoro, anche prevedendo momenti di partecipazione a discussioni e scambio di informazioni funzionali alla realizzazione degli obiettivi aziendali.

Le persone devono partecipare a tali momenti con spirito di collaborazione ed indipendenza di giudizio.

L'ascolto dei vari punti di vista, compatibilmente con le esigenze aziendali, consente ai responsabili di formulare le decisioni finali; il personale deve, comunque, sempre concorrere all'attuazione delle attività stabilite.

Sicurezza e salute

ENTE si impegna ad offrire un ambiente di lavoro in grado di proteggere la salute e la sicurezza del proprio personale, considerando tale obbligo un investimento produttivo ed un fattore di crescita e di Valore aggiunto per ENTE stesso.

ENTE si impegna a diffondere e consolidare una cultura della sicurezza in chiave di prevenzione, sviluppando la consapevolezza dei rischi e promuovendo comportamenti responsabili da parte di tutte le persone, cui viene assicurata adeguata informazione e formazione a garanzia del pieno e puntuale rispetto delle norme e procedure interne, a cui è chiesto di segnalare tempestivamente le eventuali carenze o il mancato rispetto delle norme applicabili.

Obiettivo di ENTE è proteggere le risorse umane, ricercando costantemente le sinergie necessarie non solo al proprio interno, ma anche con *gli altri enti eventualmente collegati*, i fornitori, le imprese, i clienti e gli assistiti coinvolti nelle attività di ENTE anche nell'ottica del miglioramento costante della gestione e del raggiungimento degli obiettivi fissati.

A tale fine, attenta all'evoluzione degli scenari di riferimento e al conseguente mutamento delle esigenze sociali e della struttura organizzativa, realizza interventi attraverso:

- l'introduzione di un sistema integrato di gestione dei rischi e della sicurezza;
- una continua analisi del rischio e della criticità dei processi e delle risorse da proteggere;
- la segnalazione di infortuni/incidenti e quasi infortuni/incidenti;
- l'adozione delle migliori tecnologie;
- il controllo e l'aggiornamento delle metodologie di lavoro;
- lo svolgimento di interventi formativi e di comunicazione.

In particolare, in applicazione delle norme di sicurezza e salute sul lavoro ENTE assume i seguenti indirizzi:

- 1) L'ENTE intende rendere efficaci ed applicare alla propria struttura organizzativa e funzionale, le norme a tutela della Salute e Sicurezza sul lavoro con l'obiettivo di ridurre sistematicamente i rischi per il personale in materia di infortuni e malattie professionali. Questo obiettivo è considerato strategico per l'Organizzazione, che intende perseguirlo nell'ottica del miglioramento continuo della propria gestione operativa in sinergia con il fine primario di ottimizzare l'attività, ridurre sprechi e diseconomie, migliorare la redditività;
- 2) A questo fine le Misure per la Sicurezza e Salute sul lavoro vengono gestite come modalità intrinseche all'organizzazione stessa e alla pianificazione del lavoro, con l'obiettivo, per questa via, di creare Valore Aggiunto alla propria attività attraverso la qualificazione del personale e la formazione permanente;
- 3) Per assicurare il raggiungimento degli obiettivi posti l'ENTE si dota di strumenti di analisi, verifica e controllo dell'effettiva applicazione delle MMS, e con il supporto dei propri consulenti specialisti di settore aggiorna sistematicamente il proprio Know-How, gli strumenti e i metodi di gestione dell'attività al fine di assicurare l'attività in sicurezza;
- 4) ENTE utilizza il proprio Documento di Valutazione dei Rischi ex D. Lgs. 81/08 come strumento di riferimento per la propria attività prevenzionistica, elaborando le Procedure di sicurezza, le istruzioni operative, i programmi di addestramento e formazione del personale sulla base di quanto viene stabilito nel Documento stesso, di cui è assicurato il puntuale aggiornamento e mantenimento con l'assistenza ed il supporto di risorse qualificate ed adeguate per competenza, esperienza e capacità;

- 5) Il Servizio di Prevenzione e Protezione Rischi viene gestito in funzione degli obiettivi posti, assicurando risorse economiche, finanziarie e di personale adeguate e mantenute nel tempo, con il ricorso a risorse esterne in tutti i casi in cui all'interno dell'organizzazione non vi siano competenze adeguate.

Tutela della Sicurezza dei Trattamenti dei Dati personali

Nel trattamento dei dati personali del proprio personale, ENTE si attiene alle disposizioni contenute nel Dlgs 196/2003, recante il Codice – Testo Unico - in materia di sicurezza dei trattamenti dei Dati personali.

La norma viene applicata da ENTE quale strumento primario di garanzia, sia verso gli stakeholders sia verso l'Organismo di Vigilanza, e pertanto integrato nel proprio sistema di gestione. Il personale riceve adeguata formazione al rispetto delle procedure e istruzioni operative ricevute, ed è tenuto al loro integrale rispetto e puntuale applicazione.

Alle persone viene consegnata un'informativa sulla privacy che individua: finalità e modalità del trattamento, eventuali soggetti ai quali i dati vengono comunicati, nonché informazioni necessarie all'esercizio del diritto di accesso di cui all'articolo 13 del D. Lgs 196/2003. Nei casi in cui la normativa lo esiga, alle persone viene chiesto il consenso al trattamento dei loro dati personali.

Tutela ambientale

ENTE riconosce la tutela dell'Ambiente come valore primario a partire dalla gestione delle attività quotidiane sino alle scelte operative. Il "risparmio energetico" la "gestione dei rifiuti", il corretto riutilizzo dei prodotti riciclabili, l'attenzione agli scarichi ed alle emissioni formano argomento di informazione e formazione anche al fine del proficuo utilizzo delle risorse messe a disposizione da ENTE a questi fini.

Al personale è chiesta attiva collaborazione per la gestione ambientale ed il miglioramento continuo della tutela dell'ambiente, in linea con la politica di ENTE.

2.2. Doveri del personale

Le persone accettano e condividono i principi enunciati in questo Codice Etico e si impegnano ad attuare quanto previsto dalle politiche aziendali, in tema di sicurezza del lavoro, dei trattamenti dei dati, della tutela dell'ambiente e del contrasto ai reati previsti dal D.Lgs. 231/01 applicabili all'attività di ENTE.

Riservatezza delle informazioni aziendali

Informazioni e know-how aziendali devono essere tutelati con la massima riservatezza. I dati più significativi che ENTE acquisirà o creerà, nel corso della propria attività, saranno considerati informazioni riservate ed oggetto di adeguata attenzione: ciò include anche informazioni acquisite da e riguardanti terze parti (clienti, contatti professionali, partners professionali, dipendenti, assistiti, eccetera).

Le persone assicurano che i Dati trattati da ENTE sono "sicuri", il che significa legittimamente acquisiti e trattati nel rispetto delle informative rilasciate agli interessati ed eventuali consensi.

Incompatibilità

Tutte le persone di ENTE sono tenute ad astenersi dall'avvantaggiarsi personalmente di opportunità di affari, di cui sono venute a conoscenza nel corso dello svolgimento delle proprie funzioni. Sono espressamente vietate le situazioni che possono generare:

- ***Insider trading*** - reato di abuso di informazioni riservate
- ***Conflitto di interessi***- individuabile a titolo esemplificativo e non esaustivo nelle seguenti situazioni:

- esercitare in proprio un'attività in concorrenza con quelle di ENTE, anche attraverso i familiari;
- avere interessi economici con fornitori, clienti o concorrenti;
- accettare denaro o favori da persone o aziende che sono o intendono entrare in rapporti d'affari con ENTE;
- accettare o ricevere qualunque dono, gratifica o altro omaggio che abbia un valore monetario più che simbolico, da parte di fornitori, clienti o altre entità con cui è in corso un rapporto professionale.

Nel caso in cui si manifesti anche solo l'apparenza di un conflitto di interessi, la persona è tenuta a darne comunicazione a ENTE ed è tenuta, inoltre, a dare informazioni circa le attività svolte al di fuori dell'ambito lavorativo, nel caso in cui queste possano apparire in conflitto di interessi con ENTE.

Utilizzo dei beni aziendali

Ogni persona è tenuta ad operare con diligenza per tutelare i beni aziendali, attraverso comportamenti responsabili ed in linea con le procedure operative predisposte per regolamentarne l'utilizzo, documentando con precisione il loro impiego. In particolare, ogni persona deve:

- utilizzare con scrupolo e parsimonia i beni che le sono stati affidati;
- evitare utilizzi impropri dei beni aziendali, che possano essere causa di danno o di riduzione di efficienza, o comunque in contrasto con l'interesse di ENTE;
- custodire adeguatamente le risorse affidate ed informare tempestivamente le unità preposte di eventuali minacce o eventi dannosi per ENTE;

Per quanto riguarda le applicazioni informatiche, ogni persona è tenuta a:

- adottare scrupolosamente quanto previsto dalle politiche di sicurezza aziendali, al fine di non compromettere la funzionalità e la protezione dei sistemi informatici;
- astenersi dall'inviare messaggi di posta elettronica minatori o ingiuriosi, o dal ricorrere ad un linguaggio di basso livello, o dall'esprimere commenti inappropriati che possano recare offesa alle persone e/o danno all'immagine aziendale;
- astenersi dall'usare la posta elettronica e dal navigare su siti Internet per scopi non inerenti alle attività professionali.

ENTE si riserva il diritto di impedire utilizzi distorti di propri beni ed infrastrutture, attraverso l'impiego di sistemi contabili, di *reporting*, di controllo finanziario e di analisi e prevenzione dei rischi, fermo restando il rispetto di quanto previsto dalle leggi vigenti (legge sulla privacy, statuto dei lavoratori, eccetera) e garantendo la preventiva informazione al personale interessato.

2.3. Relazioni con i clienti/assistiti

Contratti e comunicazioni ai clienti/assistiti

ENTE cura i contratti e le comunicazioni ai propri clienti/assistiti nella consapevolezza che essi costituiscono la sua ragion d'essere, e pertanto correttezza e trasparenza sono indispensabili non solo nella forma ma anche nella sostanza, assicurando che la comunicazione sia esaustiva, chiara e ben compresa. Pertanto, le comunicazioni di ENTE, i suoi contratti, le informazioni offerte devono essere:

- chiare, semplici ed esaustive, formulate con termini comprensibili dagli interlocutori;
- tali da non configurare pratiche elusive o comunque scorrette;
- sufficientemente dettagliate ed analitiche da non trascurare elementi rilevanti, ai fini della decisione del cliente/assistito.

Stile di comportamento del personale verso i clienti/assistiti

Lo stile di comportamento delle persone di ENTE, nei confronti della clientela e degli assistiti, è improntato alla disponibilità, al rispetto e alla dignità della persona ed alla cortesia, nell'ottica di un rapporto collaborativo di elevata umanità e professionalità.

2.4. Rapporti con i fornitori

Scelta del fornitore

I processi di acquisto sono improntati alla ricerca del massimo vantaggio competitivo per ENTE ed alla concessione delle pari opportunità ai fornitori, a condizione che assicurino il rispetto dei principi ispiratori del presente Codice Etico. Il rapporto qualità/prezzo del bene o servizio, e le garanzie di assistenza e di tempestività sono i criteri determinanti nella scelta del fornitore stesso.

ENTE si impegna a predisporre tutte le procedure e le azioni necessarie a garantire la massima efficienza e trasparenza del processo di acquisto, al fine di non precludere ad alcuno, in possesso dei requisiti richiesti, la possibilità di competere alla stipula di contratti, adottando nella scelta della rosa dei candidati criteri oggettivi e documentabili.

ENTE si riserva in ogni caso di richiedere ai fornitori l'attestazione dei seguenti requisiti:

- disponibilità dei requisiti tecnico-professionali opportunamente documentata di mezzi, anche finanziari, strutture organizzative, capacità e risorse progettuali, know-how, eccetera;
- esistenza ed effettiva attuazione, nei casi in cui le specifiche di ENTE lo prevedano, di sistemi di qualità aziendali adeguati.

Gestione dei rapporti con i fornitori

Le relazioni con i fornitori, ivi incluse quelle che concernono i contratti finanziari e di consulenza, sono oggetto di un costante monitoraggio da parte di ENTE.

Nella prospettiva di conformare l'attività di approvvigionamento ai principi etici adottati, ENTE si impegna ad introdurre, per particolari forniture, requisiti di tipo sociale: per esempio, la presenza di un sistema di gestione ambientale, piuttosto che di un articolato sistema di tutela dei lavoratori.

A tale fine, nei contratti con i fornitori sono inserite clausole contrattuali che prevedono:

- una certificazione da parte del fornitore, in merito all'adesione a specifici obblighi sociali, tra i quali, per esempio, il DURC, i principi di parità del trattamento e di non discriminazione, la tutela del lavoro minorile;
- la possibilità per ENTE di porre in essere azioni di controllo, presso le unità produttive o le sedi operative dell'impresa fornitrice, al fine di verificare il soddisfacimento di tali requisiti.

2.5. Relazioni con gli aderenti

Trasparenza contabile e gestionale

ENTE assicura la massima trasparenza dei processi di gestione delle attività, tra cui anche la completezza dell'informazione contabile, redatta in modo chiaro, completo, esaustivo e tenuta a disposizione per eventuali verifiche. La documentazione di supporto deve specificare i criteri adottati nelle valutazioni degli elementi economici.

Il dialogo tra gli aderenti e gli organi sociali di ENTE è assicurato da una comunicazione efficace e tempestiva, sufficientemente esaustiva da permettere all'Assemblea degli aderenti di assumere le decisioni in modo informato.

E' assicurata la regolare partecipazione della totalità degli aderenti e degli organi sociali ai lavori assembleari.

Tutela del patrimonio sociale

La gestione di ENTE, nel rispetto delle legge vigenti, dello statuto e del codice, è indirizzata a conservare e rafforzare il patrimonio sociale. La corretta applicazione del presente Codice Etico e delle corrispondenti norme gestionali di interesse dell'attività risponde a questa stessa esigenza.

2.6. Rapporti con le Pubbliche Amministrazioni

Con il termine Pubblica Amministrazione si intende qualsiasi persona, soggetto, interlocutore qualificabile come pubblico ufficiale o incaricato di pubblico servizio, che operi per conto della Pubblica Amministrazione, centrale o periferica, o di autorità pubbliche di vigilanza, autorità indipendenti, istituzioni comunitarie, nonché di partners privati concessionari di un pubblico servizio.

Principi ispiratori

I rapporti con la Pubblica Amministrazione vengono tenuti da ENTE in funzione degli obblighi di legge ed amministrativi, per necessità esplicite con finalità dichiarate, da gestire con la massima trasparenza ed eticità di comportamento in modo da non compromettere l'integrità di entrambe le parti.

A questo fine il personale deve astenersi da qualsiasi comportamento che possa ledere l'imparzialità e l'autonomia di giudizio della Pubblica Amministrazione. La comunicazione documentata ed esaustiva nel rispetto delle procedure adottate ai sensi del T.U. sul Trattamento dei Dati costituisce un obbligo dell'Organizzazione aziendale, per cui nello svolgere operazioni e nell'intrattenere rapporti con la Pubblica Amministrazione, le persone devono garantire la massima trasparenza e tracciabilità delle informazioni rilevanti.

Particolari cautele devono essere osservate nelle operazioni relative a procedure di gare, contratti, autorizzazioni, concessioni, licenze, richieste di finanziamenti di provenienza pubblica.

Regali, omaggi e benefici

Nessuna persona di ENTE può elargire denaro, oppure offrire vantaggi economici o altre tipologie di benefici a soggetti della Pubblica Amministrazione, allo scopo di ottenere incarichi o altri vantaggi, personali o per ENTE.

Non è ammessa alcuna forma di regalo che possa essere interpretata come eccedente le normali pratiche commerciali o di cortesia, o comunque rivolta ad acquisire trattamenti di favore nella conduzione di qualsiasi attività collegabile ad ENTE. Per regalo si intende qualsiasi tipo di beneficio, diretto od indiretto, elargito da ENTE o anche tramite terzi: non solo beni, quindi, ma anche, ad esempio, partecipazione gratuita a convegni, promessa di un'offerta di lavoro, viaggi e soggiorni, eccetera.

I regali offerti, salvo quelli di modico valore, devono essere documentati in modo adeguato per consentire verifiche e autorizzazioni del responsabile di funzione, il quale provvede a darne preventiva comunicazione alla funzione preposta di ENTE.

Qualora una persona di ENTE riceva, da parte di un componente della Pubblica Amministrazione, richieste esplicite o implicite di benefici, fatto salvo il caso di omaggi di uso commerciale e di modesto valore, ne informa immediatamente il proprio superiore gerarchico o il soggetto cui sia tenuto a riferire, per l'adozione delle opportune iniziative.

Iniziativa che ENTE può assumere

ENTE, qualora lo ritenga opportuno, può sostenere programmi di enti pubblici intesi a realizzare utilità e benefici per la collettività, nonché le attività di fondazioni ed associazioni, sempre nel rispetto delle normative vigenti e dei principi del presente codice.

Nel caso in cui ENTE voglia effettuare donazioni in denaro, in attrezzature o in beni, viene formalizzata un'apposita procedura, i cui tratti fondamentali sono:

- predisporre ed inviare al beneficiario una comunicazione, nella quale manifesta l'intenzione di volere donare una somma di denaro, un'attrezzatura o dei beni;
- ENTE, presa buona nota dell'accettazione, fornirà tutti i dettagli della donazione stessa e predisporrà gli adempimenti *ex lege*.

2.7 Rapporti con la collettività e diffusione delle informazioni

Contributi e sponsorizzazioni

ENTE si riserva di finanziare enti e associazioni dichiaratamente senza fini di lucro, con regolari statuti ed atti costitutivi, che siano di elevato valore culturale o benefico o che coinvolgano un elevato numero di cittadini. Si riserva altresì di effettuare sponsorizzazioni di congressi o feste, di partiti od organizzazioni politiche che abbiano un fine esclusivo di propaganda politica, purchè questo avvenga nella più ampia trasparenza e sia esclusa tassativamente qualsiasi pressione, diretta o indiretta, da parte di esponenti politici: per esempio, non accetta segnalazioni per le assunzioni, né stipula contratti di consulenza aventi finalità analoghe.

Le attività di sponsorizzazione, che possono riguardare i temi del sociale, dell'ambiente, dello sport, dello spettacolo e dell'arte, sono destinate solo ad eventi che offrano garanzie di qualità o per i quali ENTE può collaborare alla progettazione, in modo da garantirne originalità ed efficacia.

ENTE non eroga contributi ad organizzazioni con le quali può ravvisarsi un conflitto di interessi (ad esempio, sindacati). E' tuttavia possibile cooperare, anche finanziariamente, con tali organizzazioni per specifici progetti, nel rispetto delle seguenti condizioni:

- destinazione chiara e documentata delle risorse;
- espressa autorizzazione da parte delle funzioni preposte, nell'ambito di ENTE.

Comunicazione all'esterno

La comunicazione di ENTE verso i suoi *stakeholder* è improntata al rispetto del diritto all'informazione, nella puntuale applicazione delle procedure e disposti del T.U. sul Trattamento dei Dati, come applicato da ENTE; in nessun caso è permesso divulgare notizie o commenti falsi o tendenziosi.

E' vietata ogni forma di pressione o di acquisizione di atteggiamenti di favore da parte dei mezzi di comunicazione.

Per garantire completezza e coerenza delle informazioni, i rapporti di ENTE con i mass-media sono riservati esclusivamente alle funzioni preposte.

3. Meccanismi applicativi del codice etico

3.1 Diffusione e comunicazione

ENTE si impegna a diffondere il codice etico, utilizzando gli opportuni mezzi di comunicazione e gli strumenti aziendali, tra cui il sito Internet aziendale, le riunioni di informazione e la formazione del personale.

Tutte le persone devono essere in possesso del codice etico, conoscerne i contenuti ed osservare quanto è in esso prescritto.

ENTE, anche in base alle indicazioni dell'Organismo di Vigilanza, predispone ed attua un piano di formazione permanente volto ad assicurare la conoscenza dei principi e delle norme etiche definite dal presente codice. Le iniziative di formazione sono differenziate, a seconda del ruolo e della responsabilità delle persone; per i neo assunti è previsto un apposito programma formativo, che illustra i contenuti del codice etico di cui è richiesta l'osservanza.

L'Organismo di Vigilanza ed il management aziendale sono a disposizione per ogni delucidazione e chiarimento, in merito al codice etico.

E' responsabilità di ciascuno, in particolare del management, includere i contenuti del codice nei programmi di formazione e farne riferimento in tutte le procedure, politiche e linee guida aziendali.

3.2 Vigilanza in materia di attuazione del codice etico

Il compito di verificare l'attuazione e l'applicazione del codice etico ricade su:

- *dirigenti di ENTE;*
- *il Comitato;*
- Organismo di Vigilanza: quest'organo, oltre a monitorare il rispetto del codice etico, avendo a tale fine accesso a tutte le fonti di informazione di ENTE, suggerisce gli opportuni aggiornamenti del codice, anche sulla base delle segnalazioni ricevute dal personale.

Competono all'Organismo di Vigilanza i seguenti compiti:

- comunicare al Comitato, per l'assunzione dei provvedimenti opportuni, le segnalazioni ricevute in materia di violazioni del codice etico;
- esprimere pareri vincolanti in merito alla revisione delle più rilevanti politiche e procedure, allo scopo di garantirne la coerenza con il codice etico;
- contribuire alla revisione periodica del codice etico: a tale fine, l'OdV formula le opportune proposte al Comitato, che provvede a valutarle e, eventualmente, ad approvarle e formalizzarle.

3.3 Segnalazione di problemi o sospette violazioni

Chiunque venga a conoscenza, o sia ragionevolmente convinto dell'esistenza di una violazione del presente codice, di una determinata legge o delle procedure aziendali, ha il dovere di informare immediatamente il proprio responsabile e l'Organismo di Vigilanza.

La segnalazione può avvenire in qualsiasi forma e modalità: ENTE pone in essere i necessari accorgimenti, che tutelino i segnalatori da qualsiasi tipo di ritorsione, intesa come atto che possa dare adito a forme di discriminazione o penalizzazione; negazione di promozioni ai dipendenti. E' assicurata la riservatezza dell'identità del segnalante, fatti salvi gli obblighi di legge.

La responsabilità di svolgere indagini, su possibili violazioni del codice etico, spetta all'Organismo di Vigilanza, che potrà eventualmente ascoltare l'autore della segnalazione, nonché il responsabile della presunta violazione: il personale è tenuto a collaborare pienamente alle eventuali indagini interne.

In esito a tale attività, l'Organismo di Vigilanza segnalerà quei comportamenti che motivino l'applicazione di eventuali sanzioni disciplinari, o l'attivazione di meccanismi di risoluzione contrattuale.

3.4 Provvedimenti disciplinari conseguenti alle violazioni

Le disposizioni del presente codice sono parte integrante delle obbligazioni contrattuali assunte dal personale, nonché dai soggetti aventi relazioni d'affari con ENTE. La violazione dei principi e dei comportamenti indicati nel codice etico compromette il rapporto fiduciario tra ENTE e gli autori della violazione, siano essi amministratori, dipendenti, consulenti, collaboratori, clienti o fornitori.

Le violazioni saranno perseguite da ENTE, nei seguenti termini:

- per quanto concerne i dipendenti, attraverso provvedimenti disciplinari adeguati, indipendentemente dall'eventuale rilevanza penale dei comportamenti e dall'instaurazione di un procedimento penale, nei casi in cui le condotte costituiscano reato. In particolare, le sanzioni saranno conformi alle regole ed alle logiche del contratto di lavoro applicato. I provvedimenti disciplinari vanno dal richiamo o ammonizione alla sospensione senza retribuzione, alla retrocessione e, nei casi più gravi, al licenziamento. Prima dell'assunzione di un provvedimento disciplinare, all'interessato viene data la possibilità di giustificare il suo comportamento ai sensi dello Statuto dei Lavoratori.
- per quanto riguarda consulenti, collaboratori, clienti e fornitori, verranno attivate modalità specifiche di risoluzione del rapporto contrattuale.
- Per quanto riguarda i soggetti in posizione apicale, membri del Comitato/Amministratori o Rappresentanti legali, l'OdV formalizza una comunicazione all'Assemblea dei Soci che verrà convocata su esplicita richiesta dell'OdV stesso, per le deliberazioni del caso.

E' fatto inoltre salvo l'eventuale risarcimento dei danni, di cui ENTE dovesse soffrire per effetto della violazione, da parte dei soggetti di cui sopra, delle prescrizioni contenute nel codice etico.

3.5 Procedure operative e protocolli decisionali

Allo scopo di prevenire violazioni delle normative vigenti, nonché del codice etico, ENTE prevede l'adozione di procedure specifiche, da parte di tutti coloro che intervengono nel processo operativo, finalizzate all'identificazione dei soggetti responsabili dei processi di decisione, autorizzazione e svolgimento delle operazioni: è necessario che le singole operazioni siano svolte nelle varie fasi da soggetti diversi, le cui competenze siano chiaramente definite e conosciute nell'ambito dell'organizzazione, in modo da evitare che siano attribuiti poteri illimitati o eccessivi a singoli soggetti.

Tutte le azioni e le operazioni di ENTE devono avere una registrazione adeguata e deve essere possibile la verifica del processo di decisione, autorizzazione e svolgimento delle operazioni.

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

4. Disposizioni finali

Ogni variazione e/o integrazione del presente codice etico sarà approvata dal *Comitato*, previa consultazione con Organo di Vigilanza, e diffusa tempestivamente ai destinatari.