



---

## CODICE ETICO E COMPORTAMENTALE

ai sensi del D.lgs. n°231 del 2001

“Disciplina della Responsabilità Amministrativa delle personalità giuridiche ...”

---

0.0	20/03/2015	Prima emissione	//
REV	DATA	MOTIVO REVISIONE	PARAGRAFI

**ELENCO DELLE MODIFICHE**

REV	\$\$ MODIFICATI	DESCRIZIONE MODIFICHE
0.0	11/03/2015	PRIMA EMISSIONE

## INDICE

1	PREMESSA .....	4
1.1	La Cooperativa .....	4
1.2	La "Mission" ed i suoi Valori .....	4
2	FINALITÀ E DESTINATARI .....	4
3	PRINCIPI ETICI .....	5
4	REGOLE DI COMPORTAMENTO NEI RAPPORTI CON GLI INTERLOCUTORI .....	8
4.1	Criteri di condotta Generali .....	8
4.2	Criteri di condotta nelle relazioni con la Pubblica Amministrazione e le Autorità Pubbliche di Vigilanza .....	9
4.2.1	La "Governance" della Cooperativa .....	9
4.2.2	Il Sistema dei controlli interni .....	9
4.3	Criteri di condotta nelle relazioni con i collaboratori .....	11
4.3.1	Selezione del Personale .....	11
4.3.2	Costituzione dei rapporti di lavoro .....	11
4.3.3	Gestione del personale .....	11
4.3.4	Interventi sull'organizzazione del lavoro .....	12
4.3.5	Salute & Sicurezza dei lavoratori .....	12
4.3.6	Doveri del Personale .....	13
4.4	Criteri di condotta nelle relazioni con gli Ospiti .....	13
4.4.1	Imparzialità .....	13
4.4.2	Comunicazioni agli Ospiti .....	13
4.4.3	Carta dei Servizi .....	14
4.4.4	Comportamento del personale .....	14
4.4.5	Controllo qualità e della Customer satisfaction .....	15
4.5	Criteri di condotta nelle fornitori ed operatori professionali .....	15
4.5.1	Scelta del fornitore .....	15
4.5.2	Integrità ed indipendenza nei rapporti .....	15
4.6	Criteri di condotta nelle relazioni con la Collettività .....	16
4.6.1	Politica aziendale .....	16
4.6.2	Tutela dell'ambiente .....	16
4.6.3	Strategie e strumenti di miglioramento .....	16
4.6.4	Rapporti con le Associazioni portatrici di interesse .....	17
4.6.5	Contributi e sponsorizzazioni .....	17
4.6.6	Rapporti Istituzionali .....	17
5	SISTEMA DISCIPLINARE E SANZIONATORIO .....	18
6	PUBBLICITÀ DEL CODICE ETICO E SUA DIFFUSIONE .....	18

## 1 PREMESSA

### 1.1 La Cooperativa

La Cooperativa **ITACA** (di seguito "ITACA") viene costituita nel 1997, ma assume l'attuale connotazione nel 2005, quando vi è stato un cambiamento dell'oggetto sociale, rimodulato per gestire in modo sostenibile e qualificato il servizio di animazione presso le residenze facenti parte del circuito di Socialcoop.

Essa è espressione della volontà di alcune persone che si sono associate ispirandosi ai principi della solidarietà e della libera e spontanea cooperazione, alla cui diffusione e affermazione si sono impegnate, così come recita l'articolo 3 dello Statuto: "...la Cooperativa [...] persegue quindi lo scopo mutualistico volto a far conseguire ai soci il vantaggio economico di contrarre con la società, tramite scambi mutualistici attinenti l'oggetto sociale alle migliori condizioni possibili, si propone di garantire continuità di occupazione, le migliori condizioni retributive, professionali e lavorative per i propri soci e consentire un più facile accesso al mercato del lavoro. Pertanto la società si avvarrà, prevalentemente, nella svolgimento della propria attività delle prestazioni lavorative dei soci".

Attualmente la Cooperativa eroga i propri servizi attraverso le seguenti figure professionali:

- Educatori professionali
- Animatori professionali

E' previsto un ampliamento dell'attività nel corso dell'anno 2015, poiché ITACA si occuperà dell'erogazione dei servizi socio – assistenziali e sanitari all'interno di una nuova struttura.

### 1.2 La "Mission" ed i suoi Valori

Attualmente i progetti di animazione all'interno di case di riposo vertono sul concetto chiave di "socializzazione" che risulta essere obiettivo generico da cui si possono estrapolare molteplici significati e specificità che si intersecano con finalità più individuali e contestualizzate. Puntare sulla socializzazione vuol dire creare e mantenere relazioni con gli altri, legami che si oppongano alla passività, alla chiusura e alla solitudine, stimolando l'espressione e la creatività propria. Agire su questo piano significa produrre una reazione, raccogliere o far crescere interessi, qualificare il tempo dell'utente in maniera diversa della quotidianità e rafforzare quegli elementi di autonomia, anche se ridotti, che permangono.

## 2 FINALITÀ E DESTINATARI

Il Codice Etico è stato predisposto al fine di definire con chiarezza i valori e l'insieme dei principi su cui si fondano i servizi socio sanitari offerti dalla cooperativa ITACA, alla cui osservanza sono tenuti tutti i soci lavoratori, consulenti, medici, infermieri, psicologi, nonché tutti coloro che intrattengono, a qualsiasi titolo, rapporti e relazioni con la Cooperativa e le sue unità operative sul territorio ed operano nell'interesse della stessa (di seguito, anche, i "Destinatari").

ITACA non inizierà né proseguirà alcun rapporto con chi non intenda osservare i principi contenuti nel presente Codice Etico.

La Cooperativa conforma la propria attività interna ed esterna al rispetto dei principi contenuti nel presente codice, nel convincimento che la responsabilità ed il buon comportamento da tenere nella gestione delle attività legate alle strutture socio sanitarie sia da perseguire congiuntamente al successo della Cooperativa stessa.

### 3 PRINCIPI ETICI

I Destinatari sono tenuti ad una rigorosa osservanza dei principi etici di seguito indicati:

#### LEGALITÀ

I Destinatari devono conformare i propri comportamenti a quanto richiesto dalla pubblica autorità e dagli enti territoriali competenti in materia di accreditamento delle strutture socio sanitarie.

Tutti i Destinatari sono quindi tenuti, nell'ambito delle rispettive competenze, a conoscere ed osservare le discipline codificate dalle istituzioni internazionali, comunitarie, statali, regionali e locali con particolare riferimento alle norme in tema di assistenza alla persona, tutela della personalità individuale, nonché della salute e della sicurezza sul lavoro.

#### IMPARZIALITÀ

Nelle decisioni che influiscono sulle relazioni con gli Stakeholder (ad esempio: scelta dei fruitori dei servizi, gestione del personale, selezione dei fornitori, rapporti con la comunità e le istituzioni) ITACA non persegue scopo di lucro, è apartitica, non ammette discriminazioni di etnia, di sesso, di nazionalità e di religione e si riconosce nelle caratteristiche degli organismi non lucrativi di utilità sociale (ONLUS).

#### CORRETTEZZA IN SITUAZIONI DI CONFLITTO DI INTERESSI

Nella conduzione di qualsiasi attività i Destinatari devono evitare di trovarsi in situazioni che possano anche solo apparire in conflitto di interessi con ITACA.

Per conflitto di interessi, reale o potenziale, si intende il caso in cui un associato, dipendente o collaboratore a qualsiasi titolo della cooperativa ITACA, a causa di una particolare relazione formale (sua o di un suo stretto familiare) con clienti/fornitori/contraenti e concorrenti, si trovi in una situazione di conflitto concreto e specifico, tale cioè da pregiudicare la sua autonomia di giudizio in relazione ad una determinata attività da svolgere in favore della Cooperativa.

Tutti gli Amministratori, associati, dipendenti o collaboratori a qualsiasi titolo della cooperativa ITACA, nei loro rapporti esterni con clienti/fornitori/ contraenti e concorrenti, devono quindi curare gli interessi della Cooperativa rispetto ad ogni altra situazione che possa concretizzare un vantaggio personale anche di natura non patrimoniale.

Nel caso in cui i Destinatari individuino un conflitto di interesse al loro sorgere, dovranno segnalarlo al proprio dirigente che, a sua volta, lo comunicherà al Consiglio di Amministrazione. A titolo esemplificativo situazioni in conflitto d'interesse emergono quando:

- ◆ il Destinatario riceve benefici personali impropri (regali, servizi, sconti, prestiti, garanzie) in conseguenza della propria posizione lavorativa;
- ◆ il lavoro in ITACA interferisce con altra società concorrente con cui il Destinatario collabora;

- ◆ il Destinatario sfrutta a suo vantaggio un'opportunità commerciale scoperta tramite risorse, informazioni, beni della cooperativa ITACA oppure si avvale della sua posizione per ottenere vantaggi personali;
- ◆ il Destinatario si avvale della sua posizione per influenzare assunzioni, o benefici retributivi o per ottenere investimenti personali .

Tutti i conflitti d'interesse sono vietati e, se non rimossi o opportunamente segnalati alla Direzione comportano opportune sanzioni disciplinari.

#### VALORE DELLA PERSONA

Gli associati, dipendenti o collaboratori della cooperativa ITACA costituiscono per l'azienda un valore aggiunto da promuovere e difendere, al fine di migliorare ed accrescere il patrimonio di esperienze e know-how complessivamente posseduto dalla Cooperativa stessa.

ITACA è determinata ad assicurare un ambiente sicuro con un'atmosfera improntata sul rispetto della persona, dando rilievo a valori quali l'egualianza, l'equità, il rispetto della dignità e la cortesia, vietando ogni comportamento che possa essere lesivo della dignità ed autonomia del dipendente/socio lavoratore o collaboratore.

ITACA non tollera comportamenti che possano essere considerati a vario titolo inopportuni: in particolare per atti di discriminazione o molestie, adotta opportune azioni e misure disciplinari che, in casi estremi, possono includere il licenziamento.

Per "molestie" si considera ciò che produce un clima intimidatorio, ostile, offensivo e denigratorio quali commenti sprezzanti, insulti, linguaggio volgare, battute sarcastiche pesanti nonché minacce o intimidazioni fisiche.

Nello specifico per "molestie sessuali" si intendono tutti i comportamenti che subordinino un individuo a sottostare, esplicitamente o implicitamente, a tale condotta. Rientrano in questa categoria anche le proposte, le richieste di favori sessuali, le avances non gradite, i contatti fisici indesiderati, i commenti inopportuni sul corpo o l'aspetto fisico di un individuo, i corteggiamenti verbali o fisici, i gesti, i linguaggi o commenti volgari.

#### IMPEGNO, DILIGENZA ED ACCURATEZZA NELLO SVOLGIMENTO DI COMPITI, OBBLIGHI E MANSIONI

I Destinatari si impegnano con la massima serietà per eseguire con diligenza ed accuratezza gli incarichi e le mansioni su di essi incombenti e per onorare gli impegni nascenti da contratti ed obblighi.

#### QUALITÀ NELL'OFFERTA DI PRODOTTI E SERVIZI

ITACA orienta la propria attività alla piena soddisfazione e tutela dei propri clienti- utenti adoperandosi per dare ascolto alle richieste che possono favorire il miglioramento della qualità dei servizi socio assistenziali offerti.

A tal proposito ITACA incentiva le attività di ricerca, sviluppo ed erogazione ad elevati standard qualitativi dei propri servizi in linea con la politica aziendale adottata per l'applicazione delle strategie aziendali e finanziarie intraprese.

#### TRASPARENZA E COMPLETEZZA DELLE COMUNICAZIONI E DELLE INFORMAZIONI

I Destinatari sono tenuti a fornire informazioni complete, trasparenti, comprensibili ed accurate. ITACA si impegna a far sì che gli Stakeholder siano sempre messi in condizione, sulla base delle informazioni loro fornite, di assumere consapevolmente decisioni.

#### RISERVATEZZA E TRATTAMENTO DELLE INFORMAZIONI

ITACA assicura la riservatezza delle informazioni in proprio possesso e si astiene dal ricercare dati riservati, salvo il caso di espressa e consapevole autorizzazione e comunque in conformità alle norme giuridiche vigenti.

I collaboratori della cooperativa ITACA sono tenuti a non utilizzare informazioni riservate per scopi non connessi con l'esercizio della propria attività e a non trattare le stesse informazioni in modo difforme a quanto previsto dalle autorizzazioni ricevute e dalle procedure aziendali stabilite.

Tutte le informazioni delle parti interessate devono essere trattate dalla cooperativa ITACA nel pieno rispetto delle leggi vigenti in materia di protezione dei dati personali.

#### RESPONSABILITÀ NEGLI AFFARI

ITACA assicura che la conduzione degli affari sia basata sul rispetto dei principi di integrità e trasparenza. Tutte le azioni, operazioni, negoziazioni e, in genere, i comportamenti posti in essere nella pratica degli affari devono essere improntati alla massima correttezza, con esclusione di qualsiasi fenomeno di corruzione e favoritismo.

#### RESPONSABILITÀ VERSO LA COLLETTIVITÀ

ITACA è consapevole dell'influenza che le proprie attività possono avere sulle condizioni, sullo sviluppo economico e sociale e sul benessere generale della collettività. Per questo motivo ITACA intende condurre le attività finalizzate al conseguimento del proprio oggetto sociale nel rispetto delle comunità locali, nazionali ed internazionali con cui interagisce al fine di ottenere un miglioramento della propria reputazione ed accettazione sociale.

#### ACCURATEZZA NELL'INTERPRETAZIONE DELLE NORME

ITACA pretende che ogni Destinatario abbia consapevolezza dei regolamenti, leggi e disposizioni necessarie ed applicabili alla propria mansione e posizione, conformandosi ad esse.

A tal proposito la Cooperativa promuove attività di formazione, riqualificazione, aggiornamento, in particolare, sulle mansioni, sulle procedure adottate e sulla sicurezza nei luoghi di lavoro. I destinatari hanno quindi l'obbligo di parteciparvi ed aggiornarsi anche attraverso mezzi propri o di formazione continua.

In caso di dubbi circa la corretta interpretazione di leggi e regolamenti, i Destinatari dovranno richiedere il parere della funzione aziendale competente attraverso gli opportuni canali.

## 4 REGOLE DI COMPORTAMENTO NEI RAPPORTI CON GLI INTERLOCUTORI

### 4.1 Criteri di condotta Generali

#### TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI E DELLE INFORMAZIONI

Le informazioni dei diversi interlocutori sono trattate dalla cooperativa ITACA nel pieno rispetto sia della riservatezza e della privacy degli interessati sia della specifica legislazione vigente nazionale e regionale.

A tal proposito sono applicate e costantemente aggiornate politiche e procedure specifiche per la protezione delle informazioni; in particolare ITACA provvede a:

- ◆ Definire un'organizzazione per il trattamento delle informazioni che assicuri la corretta separazione dei ruoli e delle responsabilità;
- ◆ Classificare le informazioni a seconda delle tipologie di dato ed individuare le operazioni strettamente pertinenti e necessario al loro trattamento;
- ◆ Sottoporre i soggetti terzi che intervengono nel trattamento delle informazioni alla sottoscrizione di patti di riservatezza;
- ◆ Formare e sensibilizzare gli operatori responsabili del trattamento delle informazioni ritenute sensibili.

ITACA si impegna quindi a proteggere le informazioni ed i dati relativi ai Destinatari ed ai terzi, e ad evitare ogni uso improprio degli stessi.

#### REGALI OMAGGI E BENEFICI

Non è ammessa alcuna forma di regalo che possa anche solo essere interpretata come eccedente le normali pratiche di servizio e cortesia, o comunque rivolta ad acquisire trattamenti di favore nella conduzione di qualsiasi attività collegabile alla Cooperativa. In particolare, è vietata qualsiasi forma di regalo che possa influenzare l'indipendenza di giudizio o indurre ad ottenere un trattamento più favorevole in relazione a qualsiasi rapporto intrattenuto con la Pubblica Amministrazione.

#### AUTORIZZAZIONI ALLA FIRMA DI ATTI, DOCUMENTI E CONTRATTI

La valutazione e la sottoscrizione di atti, accordi e contratti in nome e per conto della cooperativa ITACA sono regolati da procedure che spettano al Consiglio di Amministrazione e a quanti in possesso di deleghe, procure, ecc...

Pertanto, gli associati, dipendenti o collaboratori a qualsiasi titolo non hanno facoltà di sottoscrivere atti con fornitori, clienti, ospiti o trattare intese non autorizzate, neppure sottoscrivere offerte di prodotti o servizi gratuiti o a prezzi scontati.

#### COMUNICAZIONI ALL'ESTERNO

La comunicazione della cooperativa ITACA verso i diversi portatori di interesse è improntata al rispetto del diritto dell'informazione; in nessun caso è permesso divulgare notizie o commenti falsi e tendenziosi.

Ogni attività di comunicazione rispetta le leggi, le normative, le regole, le pratiche di condotta professionale ed è realizzata con chiarezza, trasparenza e tempestività, salvaguardando tutte quelle informazioni ritenute "sensibili".

## 4.2 Criteri di condotta nelle relazioni con la Pubblica Amministrazione e le Autorità Pubbliche di Vigilanza

### 4.2.1 La "Governance" della Cooperativa

La struttura aziendale è organizzata in una sede direzionale ed una serie di unità operative dislocate sul territorio per consentire la separazione delle attività di indirizzo e controllo da quelle di servizio secondo gli schemi previsti dalle disposizioni legislative regionali.

La separazione delle attività permette quindi di garantire una maggiore trasparenza sulle funzioni di indirizzo e controllo orientate:

- ◆ Al mantenimento della continuità occupazionale lavorativa alle migliori condizioni economiche, sociali e professionali operando nell'interesse generale della Comunità, alla promozione umana ed all'integrazione sociale dei cittadini ...";
- ◆ Al perseguimento dei requisiti strutturali e gestionali definiti dalla legislazione Regionale in materia di autorizzazione al funzionamento;
- ◆ Alla definizione ed al controllo del raggiungimento degli obiettivi qualitativi ed agli standard di controllo qualità ai fini amministrativi fissati dalla normativa regionale in materia di accreditamento;
- ◆ Alla rendicontazione delle attività svolte nei confronti degli enti di controllo e di vigilanza;

ITACA si impegna a dare piena e scrupolosa osservanza alle regole dettate dalle autorità pubbliche di vigilanza per il rispetto delle normative vigenti, fornendo la massima collaborazione e trasparenza.

ITACA non ritarderà, negherà o occulterà alcuna informazione o comunicazione che dovesse essere richiesta dalle autorità pubbliche di vigilanza, ivi comprese le richieste effettuate nell'ambito delle attività pubbliche ispettive delle stesse autorità.

ITACA si adopererà scrupolosamente per evitare di trovarsi in situazioni di conflitto di interessi con dirigenti e dipendenti di qualsiasi attività pubblica di vigilanza e loro familiari.

### 4.2.2 Il Sistema dei controlli interni

#### TRASPARENZA CONTABILE

I Destinatari si impegnano, in conformità alle rispettive funzioni e mansioni, a far sì che i fatti relativi alla gestione della cooperativa ITACA siano rappresentati in maniera veritiera e corretta nella contabilità aziendale. I documenti attestanti l'attività di registrazione contabile devono poter consentire la celere ricostruzione dell'operazione contabile, l'individuazione dell'eventuale errore, nonché del grado di responsabilità all'interno del singolo processo operativo.

E' obbligo dei Destinatari, nell'ambito delle rispettive funzioni e mansioni, controllare la correttezza delle registrazioni contabili e rendere noti, a chi di competenza, eventuali errori, omissioni e/o falsificazioni delle stesse. ITACA istruisce i propri dirigenti, soci lavoratori, dipendenti e collaboratori affinché forniscano dati ed informazioni con chiarezza, completezza, veridicità e tempestività sia all'interno che all'esterno della cooperativa ITACA, garantendo la massima accuratezza nell'elaborazione degli stessi.

A tal fine, ogni operazione o transazione deve essere correttamente e tempestivamente registrata nel sistema di contabilità aziendale secondo i criteri indicati dalla legge e sulla base dei principi contabili applicabili; ogni operazione o transazione deve essere autorizzata, verificabile, legittima, coerente e congrua.

Affinché la contabilità risponda ai requisiti di chiarezza, completezza, veridicità del dato registrato, deve essere conservata agli atti della cooperativa ITACA un'adeguata e completa documentazione di supporto dell'attività svolta, in modo da consentire:

- ◆ l'accurata registrazione contabile di ciascuna operazione;
- ◆ l'immediata determinazione delle caratteristiche e delle motivazioni alla base della stessa;
- ◆ l'agevole ricostruzione formale dell'operazione, anche da un punto di vista cronologico;
- ◆ la verifica del processo di decisione, di autorizzazione e di realizzazione, nonché l'individuazione dei vari livelli di responsabilità e controllo

Ciascuna registrazione contabile deve riflettere esattamente ciò che risulta dalla documentazione di supporto. Pertanto, è compito di ciascun dipendente o collaboratore a ciò deputato fare in modo che la documentazione di supporto sia facilmente reperibile ed ordinata secondo criteri logici ed in conformità alle disposizioni ed alle procedure aziendali.

Nessuno può effettuare qualunque tipo di pagamento nell'interesse della cooperativa ITACA, in mancanza di autorizzazione, con i fondi della Società e in ogni caso di costituire e detenere fondi, anche esteri, non risultanti dalla contabilità ufficiale.

I dipendenti e soci lavoratori della cooperativa ITACA che venissero a conoscenza di omissioni, falsificazioni o trascuratezze nelle registrazioni contabili o nelle documentazioni di supporto, sono tenuti a riferirne tempestivamente al proprio superiore. Qualora la segnalazione non dia esito, ovvero nel caso in cui il dipendente si senta a disagio nel rivolgersi al suo diretto superiore per effettuare la segnalazione, il dipendente ne riferisce direttamente agli Organi Direzionali.

#### TUTELA DEL PATRIMONIO AZIENDALE

ITACA si adopera affinché l'utilizzo delle risorse disponibili – effettuato in conformità alla normativa vigente ed ai contenuti dello Statuto, ed in linea con i valori del Codice Etico – sia volto a garantire, accrescere e rafforzare il patrimonio sociale, a tutela della stessa Cooperativa, dei suoi soci, dei creditori e del mercato.

A tutela dell'integrità del patrimonio sociale, ITACA detiene un controllo interno per verificare, al di fuori dai casi in cui lo consenta espressamente la legge, il rispetto dei seguenti divieti:

- ◆ l'indebita restituzione in qualsiasi forma dei conferimenti oppure l'obbligo di eseguirli da parte dei Soci;
- ◆ la ripartizione di utili non effettivamente conseguiti o destinati per legge a riserva, ovvero riserve non distribuibili per legge;
- ◆ eventuali riduzioni del capitale sociale, fusioni e scissioni con violazione delle norme poste a tutela dei creditori;
- ◆ la formazione o l'aumento fittizio del capitale sociale;
- ◆ soddisfare, in caso di liquidazione, le pretese dei soci in danno dei creditori sociali.

#### RAPPORTI CON IL COLLEGIO SINDACALE E GLI ALTRI ORGANI SOCIETARI

I soci lavoratori, dipendenti e gli amministratori della cooperativa ITACA sono tenuti a garantire la massima collaborazione e trasparenza nei rapporti che possono essere chiamati ad intrattenere con il Collegio Sindacale e i soci, relativamente alle attività di controllo da questi esercitate.

In particolare, i soci lavoratori e i dipendenti della cooperativa ITACA devono astenersi da qualsiasi comportamento, commissivo od omissivo, che possa risolversi in un diniego a sindaci o soci o che attui un'opera diretta ad ostacolare la ricerca o a stornare l'attenzione dei sindaci o dei soci dall'esercizio delle rispettive attività di controllo.

## 4.3 Criteri di condotta nelle relazioni con i collaboratori

### 4.3.1 Selezione del Personale

La valutazione del personale da assumere è effettuata in base alla corrispondenza dei profili dei candidati rispetto alle esigenze aziendali, nel rispetto delle pari opportunità per tutti i soggetti interessati.

Le informazioni richieste sono strettamente collegate alla verifica degli aspetti previsti dal profilo professionale e psicoattitudinale atteso dalla cooperativa ITACA, nel rispetto della sfera privata e delle opinioni del candidato, senza dare rilievo ad elementi connessi a parentela e conoscenze del candidato stesso ed evitando ogni forma di discriminazione.

Gli organi direzionali, nei limiti delle informazioni disponibili, adottano opportune misure per evitare favoritismi, nepotismi o forme di clientelismo nelle fasi di selezione ed assunzione.

### 4.3.2 Costituzione dei rapporti di lavoro

Il personale è assunto con regolare rapporto di lavoro, e non sono tollerate forme di lavoro irregolare. Alla costituzione del rapporto di lavoro il soggetto assunto riceve piena e completa informazione circa:

- ◆ le caratteristiche della funzione e delle mansioni da svolgere;
- ◆ gli elementi normativi e retributivi così come regolati dal CCNL applicabile;
- ◆ la documentazione di lavoro da consegnare all'atto dell'ammissione di socio-lavoratore così come indicato nel Regolamento Interno;
- ◆ L'osservanza delle disposizioni contenute nel Codice Etico e Comportamentale che costituisce parte integrante ed essenziali del comportamento in servizio del personale.
- ◆ le norme e le procedure organizzative adottate al fine di evitare possibili rischi alla salute derivanti dall'attività lavorativa che si accinge a svolgere;

Tali informazioni sono presentate al personale in modo che l'accettazione dell'incarico sia basata sull'effettiva comprensione.

### 4.3.3 Gestione del personale

Nell'ambito dei processi di gestione e sviluppo del personale, così come in fase di selezione, le decisioni prese sono basate sulla corrispondenza tra profili attesi e profili posseduti, o su considerazioni strettamente attinenti al merito.

L'accesso a ruoli o incarichi è anch'esso stabilito in considerazione delle competenze e delle capacità; inoltre, compatibilmente con l'efficienza generale del lavoro, sono favorite forme di organizzazione del lavoro che agevolano la gestione dello stato di maternità e la cura dei figli.

Le politiche di gestione del personale ed i relativi criteri di valutazione sono divulgate attraverso strumenti di comunicazione aziendale (Regolamento Interno, Procedure Organizzative, Comunicazioni verso le strutture territoriali e verso la sede direzionale ...)

I soggetti preposti curano che sia conferita piena valorizzazione a tutte le professionalità presenti nella cooperativa ITACA, comunicando ai, soci lavoratori e collaboratori i rispettivi punti di forza e di debolezza, in modo da consentire loro, nell'ambito del sistema di formazione del personale che ITACA ha approntato, la programmazione della propria crescita professionale in maniera mirata.

Tutto questo al fine di improntare i rapporti con le Organizzazioni sindacali e dei lavoratori ad uno spirito responsabile e costruttivo, in modo da favorire un clima di reciproca fiducia e dialogo.

#### 4.3.4 Interventi sull'organizzazione del lavoro

Nel caso di riorganizzazione del lavoro, è salvaguardato il valore delle risorse umane prevedendo, ove necessario, azioni di formazione e/o riqualificazione professionale. ITACA, si attiene perciò, ai seguenti criteri:

- ◆ Ottimizzazione dei processi e dell'impiego delle risorse umane con l'intento di definire e rendere noto a tutti i livelli aziendali le responsabilità, le autorità e le reciproche interrelazioni tra i differenti ruoli interni;
- ◆ Distribuzione "orizzontale" degli oneri inerenti le riorganizzazioni del lavoro effettuate coerentemente con il mantenimento dell'efficacia e dell'efficienza richiesta per lo svolgimento delle attività operative;
- ◆ Qualora ci fossero attività straordinarie da gestire, incarichi e responsabilità devono essere opportunamente esplicitate e distribuite tra il personale impiegato avendo cura di salvaguardare le specifiche competenze professionali.

#### 4.3.5 Salute & Sicurezza dei lavoratori

ITACA si impegna a diffondere e consolidare una cultura della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro al fine di tutelare la salute e l'integrità psico-fisica dei propri lavoratori, nonché dei diversi soggetti che accedono o svolgono la propria attività all'interno delle unità operative dislocate sul territorio.

Tutti gli Organi Direzionali della cooperativa ITACA e delle sue Unità Operative dislocate sul territorio, devono attenersi ai principi così individuati in particolare ove debbano essere prese delle decisioni o fatte delle scelte, ed ove queste debbano ricevere attuazione.

Gli obiettivi di eliminare o ridurre i rischi individuati vengono perseguiti mediante interventi di natura tecnica ed organizzativa in grado di rispondere adeguatamente all'adempimento di tutti gli obblighi giuridici richiesti dell'Art. 30 del DLgs 81/2008.

Tutti i Destinatari devono attenersi alle istruzioni e procedure relative la salute, sicurezza e gestione del rischio, comprese eventuali prescrizioni legate alla sorveglianza medica o all'uso dei dispositivi di protezione individuale.

In coerenza con il suo impegno di diffusione e consolidamento culturale sulla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, ITACA ritiene che alcool e stupefacenti influiscano negativamente sulla lucidità della

persona e sulla capacità di lavoro degli associati, dipendenti o collaboratori mettendo in pericolo l'incolumità propria, dei colleghi, degli ospiti.

I Destinatari non possono presentarsi sul luogo di lavoro con un tasso alcolemico che influisca negativamente sulle prestazioni lavorative, né possedere o consumare bevande alcoliche mentre prestano servizio. Qualora avvenisse, anche se nei limiti consentiti dalla legge oppure si avessero dubbi sulle proprie capacità di guidare verso il rientro a casa o per raggiungere altri luoghi per prestare servizio per conto della cooperativa ITACA, è fatto obbligo di astenersi dall'uso del mezzo privato utilizzando solamente il trasporto pubblico o richiedendo un passaggio ai colleghi.

Violazioni di tali norme potranno essere sanzionate con misure disciplinari e, in casi gravi, comportano l'esclusione dal rapporto societario o di collaborazione.

#### 4.3.6 Doveri del Personale

Il personale, oltre a tenere un contegno rispondente ai doveri inerenti all'esplicazione delle mansioni affidategli, deve altresì:

- ◆ Agire lealmente al fine di rispettare gli obblighi descritti nel contratto di lavoro e quanto previsto dal Codice Etico e Comportamentale assicurando le prestazioni di servizio richieste;
- ◆ Segnalare tramite gli appositi canali, qualsiasi violazione delle regole di condotta stabilito dalle procedure interne;
- ◆ Conoscere ed attuare quanto previsto dalle Politiche aziendali in tema di sicurezza delle informazioni per garantirne l'integrità, la riservatezza e la disponibilità;

Al fine di mantenere un opportuno spirito collaborativo teso al raggiungimento degli obiettivi aziendali, il personale operativo deve anche consentire eventuali verifiche da parte di colleghi, responsabili o soggetti esterni autorizzati. Il tutto evitando situazioni in cui si possano manifestare conflitti di interesse ed astenendosi dall'avvantaggiarsi personalmente di opportunità createsi sul luogo di lavoro.

In ultimo il personale è tenuto a dare informazioni circa l'attività svolte al di fuori del tempo di lavoro, nel caso in cui queste possano apparire in conflitto di interesse con le attività svolte in Cooperativa.

### 4.4 Criteri di condotta nelle relazioni con gli Ospiti

#### 4.4.1 Imparzialità

Le modalità di erogazione dei servizi nei confronti degli utenti è regolamentato dalla Regione. Nei limiti previsti, ITACA si impegna a mantenere un comportamento imparziale verso gli utenti destinatari dei servizi.

#### 4.4.2 Comunicazioni agli Ospiti

Le comunicazioni verso gli utenti destinatari riguardano:

- ◆ Le informazioni riguardanti i diritti dell'Utenza;
- ◆ Le modalità e le tariffe alle quali ITACA eroga i propri servizi e le conseguenti informazioni da fornire all'Utenza;
- ◆ Le modalità sul trattamento delle informazioni richieste in fase di accoglienza dell'utente sia di carattere personale che sanitario;

Tutte le comunicazioni devono essere esaustive nonché formulate con un linguaggio chiaro e comprensibile all'Utenza. Gli scopi ed i destinatari delle comunicazioni determinano la scelta dei canali e degli strumenti più idonei alla trasmissione delle stesse.

#### 4.4.3 Carta dei Servizi

L'attuazione della carta dei servizi rappresenta la tutela dei diritti dell'utente, in particolare per gli aspetti di informazione, accoglienza, tutela, partecipazione e trasparenza. La carta dei servizi:

- ◆ Definisce gli standard qualitativi ed organizzativi richiesti dalla normativa vigente per lo svolgimento dei servizi forniti;
- ◆ Definisce i principi, le regole e gli standard qualitativi dei servizi, al fine di tutelare le esigenze dei cittadini - utenti nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità;
- ◆ Definisce i doveri, i diritti e le modalità di tutela degli utenti e dei cittadini;
- ◆ Evidenzia le Strategie e strumenti di miglioramento messi in atto per rendere un servizio efficiente ed efficace agli utenti e ai cittadini;
- ◆ Evidenzia gli indirizzi, i numeri di telefono, le procedure, i tempi per comprendere il funzionamento della cooperativa ITACA.

#### 4.4.4 Comportamento del personale

Lo stile di comportamento del personale della cooperativa ITACA nei confronti dell'Utenza è improntato alla disponibilità, al rispetto ed alla cortesia nell'ottica di un rapporto collaborativo e di elevata professionalità. Si richiede che il personale rispetti la legislazione vigente.

In coerenza con l'importanza attribuita alla tutela degli interessi dei propri utenti, ITACA si adopera per evitare l'insorgenza di conflitti di interesse, anche potenziali, che possano ingenerare dubbi sulla sua onorabilità e professionalità. Nel rispetto delle disposizioni di legge e regolamentari, eventuali situazioni di conflitto di interesse, anche potenziale, vengono comunicate agli ospiti.

ITACA persegue l'obiettivo di soddisfare le loro esigenze fornendo servizi di qualità a condizioni e prezzi congrui, nel pieno rispetto delle norme e dei regolamenti applicabili nel settore in cui opera.

Le strutture sul territorio infatti accolgono tutti gli ospiti che ne fanno richiesta senza discriminazione alcuna, compatibilmente con le possibilità di accoglienza e di assistenza garantendo il rispetto dei loro diritti, della loro riservatezza e personalità, la valorizzazione della persona attraverso una particolare cura dell'aspetto fisico, nonché la promozione del patrimonio culturale, politico e religioso di ciascuno.

ITACA ritiene che un servizio di elevata qualità professionale non possa prescindere da un decoro ed un abbigliamento adeguato da parte del personale coinvolto nelle strutture territoriali. Inoltre, in linea con le norme sulla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro la Cooperativa pretende che, ove richiesto, il personale utilizzi scarpe antiscivolo corrispondenti ad esigenze di prevenzione infortuni.

Nel caso si debba indossare abbigliamento personale, esso deve essere adeguato al proprio compito professionale, unitamente ad un aspetto generale, curato e dignitoso. Inoltre durante l'orario di servizio i Destinatari devono consentire il proprio riconoscimento da parte di ospiti e parenti esponendo il tesserino di riconoscimento.

#### 4.4.5 Controllo qualità e Customer satisfaction

ITACA si impegna a garantire adeguati standard di qualità dei servizi offerti sulla base dei livelli fissati dalla Regione ed indicati nella Carta dei Servizi.

ITACA conduce azioni di monitoraggio per la rilevazione sia della qualità dei servizi erogati che per quella percepita dagli ospiti e loro familiari.

### 4.5 Criteri di condotta con i fornitori ed operatori professionali

#### 4.5.1 Scelta del fornitore

Nelle sue politiche di acquisto, ITACA ha l'obiettivo di approvvigionarsi di prodotti, materiali, opere e servizi alle condizioni più vantaggiose in termini di rapporto qualità/prezzo. Tale obiettivo deve coniugarsi con la necessità di porre in essere relazioni con fornitori che assicurino modalità operative compatibili con il rispetto sia dei diritti dell'uomo e dei lavoratori sia dell'ambiente.

A tal fine ITACA richiede che i fornitori si astengano, a titolo esemplificativo, dall'utilizzare lavoro infantile o minorile e da discriminazioni, abusi o coercizioni a danno dei lavoratori, e che rispettino la normativa ambientale, adottando altresì politiche aziendali di contenimento dei consumi di materie prime, di riduzione dei rifiuti e delle emissioni nocive e in generale di limitazione dell'impatto ambientale delle produzioni.

ITACA, pur propendendo per la creazione di rapporti stabili di partnership con i propri fornitori, sottopone periodicamente a revisione il proprio elenco fornitori allo scopo di razionalizzarlo e aumentare economicità ed efficienza. Non deve quindi essere preclusa ad alcun potenziale fornitore, in possesso dei necessari requisiti, la possibilità di competere per offrire i propri prodotti/servizi.

Per tutte le forniture, anche per le collaborazioni con società di consulenza e libere professioni, devono essere ragionevolmente ed adeguatamente formalizzate e documentate le motivazioni della scelta e le considerazioni sul prezzo applicato, secondo quanto stabilito dalle procedure aziendali.

#### 4.5.2 Integrità ed indipendenza nei rapporti

Gli incaricati agli acquisti non devono accettare alcun regalo o altra utilità che possa creare imbarazzo, condizionare le loro scelte, o far sorgere il dubbio che la loro condotta non sia trasparente o imparziale.

Sono ammesse gratuità di modico valore nell'ambito degli usi e nel rispetto delle disposizioni aziendali. Nei casi critici, i soggetti incaricati deve darne tempestiva notizia agli Organi Direzionali della Cooperativa ITACA.

Contributi e finanziamenti a fini politici e assistenziali devono rimanere nei limiti consentiti dalla legge ed essere preventivamente autorizzati dal Consiglio di Amministrazione. ITACA non eroga contributi ad associazioni con cui possano profilarsi conflitti di interesse (ad esempio sindacati, associazioni di consumatori).

E' tuttavia ammissibile la collaborazione con tali soggetti nel caso in cui questa possa servire a perseguire la propria missione di "impresa sociale".

## 4.6 Criteri di condotta nelle relazioni con la collettività

### 4.6.1 Politica aziendale

La politica aziendale della cooperativa ITACA definisce gli obiettivi ed indirizzi generali di un'organizzazione, relativi alla qualità, espressi in modo formale dall'alta direzione

Gli obiettivi contenuti in essa sono:

- ◆ Rispetto della missione della struttura organizzativa;
- ◆ Rispetto delle normative che disciplinano le attività di erogazione dei servizi, a partire da quelle cogenti;
- ◆ Garanzia di conformità dei servizi alle richieste delle Parti Interessate;
- ◆ Impegno a mantenere stabile il livello qualitativo dei servizi erogati e, quando possibile, a migliorarlo;
- ◆ Costruire e mantenere attivo un efficace sistema organizzativo, ispirato alle indicazioni di qualità ed integrato con le peculiarità della struttura organizzativa stessa.

### 4.6.2 Tutela dell'ambiente

La politica ambientale della cooperativa ITACA si basa sulla convinzione che l'ambiente possa rappresentare un vantaggio competitivo in un mercato sempre più sensibile agli impatti ambientali.

A tal proposito ITACA basa la propria politica ambientale sui seguenti principi:

- ◆ Operare nel pieno rispetto della legislazione cogente e delle prescrizioni che l'organizzazione sottoscrive;
- ◆ Individuare, acquisire e pianificare preventivamente le attività richieste dalle nuove prescrizioni legali in materiale ambientale;
- ◆ Migliorare in continuo il sistema di gestione attraverso la pianificazione, l'attuazione ed il controllo di ogni misura introdotta per il miglioramento degli aspetti ambientali;
- ◆ Tutelare l'ambiente attraverso il miglioramento continuo tecnologico, dei processi e delle risorse fornendo criteri che salvaguardino l'uomo e l'ambiente;
- ◆ Rendere noto l'impegno nella tutela dell'ambiente che l'azienda persegue e tutte le persone che lavorano per l'organizzazione o per conto di essa.

### 4.6.3 Strategie e strumenti di miglioramento

ITACA si è impegnata ad individuare le azioni da implementare ed introdurre con successo i cambiamenti utili al miglioramento dell'efficacia organizzativa al fine di consentire la realizzazione di progressi organizzativi in termini di efficacia e di ottimizzazione delle risorse.

Come dichiarato all'interno della Carta dei Servizi della cooperativa ITACA intende garantire la qualità dei servizi offerti impiegando risorse economiche ed umane in attività di ricerca, progettazione, forme di motivazione al lavoro e formazione del personale, alla scoperta di sempre nuove soluzioni organizzative, professionali, di soddisfazione dei bisogni, in un'unica espressione di miglioramento della qualità della vita.

La valorizzazione delle persone, donne e uomini, è un elemento fondamentale per la realizzazione del cambiamento e richiede politiche di gestione e sviluppo delle risorse umane articolate e complesse, coerenti con gli obiettivi di miglioramento della qualità dei servizi resi ai cittadini e utenti.

ITACA intende quindi migliorare la qualità del lavoro, fornire opportunità di sviluppo professionale e rimuovere tutti gli ostacoli che si frappongono alla valorizzazione professionale e allo sviluppo di pari opportunità di carriera per i lavoratori e le lavoratrici. Valorizzare le differenze è un fattore di qualità dell'azione amministrativa: attuare le pari opportunità significa, quindi, innalzare il livello dei servizi con la finalità di rispondere con più efficacia ed efficienza ai bisogni delle cittadine e dei cittadini.

#### 4.6.4 Rapporti con le Associazioni portatrici di interesse

ITACA non favorisce né discrimina, direttamente o indirettamente, alcuna organizzazione di carattere politico o sindacale e si astiene dal fornire qualsiasi contributo, diretto o indiretto, sotto qualsiasi forma, a partiti, movimenti, comitati, organizzazioni politiche e sindacali, a loro rappresentanti e candidati.

#### 4.6.5 Contributi e sponsorizzazioni

L'offerta di doni o prestazioni gratuite a terzi soggetti privati, nel corso del rapporto di lavoro, deve essere considerata e valutata con la massima prudenza. Se rientranti nella consuetudine delle relazioni interpersonali, gli uni e le altre devono restare entro limiti ragionevoli ed avere valore simbolico.

Nel corso del rapporto di lavoro nessun dipendente, né direttamente né attraverso membri della propria famiglia, può richiedere o accettare denaro, altri doni e prestazioni di favore tanto per sé che per terzi, se ciò può influenzare o, comunque, far credere di influenzare proprie decisioni di lavoro. In ogni caso, doni e prestazioni di favore non devono eccedere i limiti della consuetudine e devono essere di valore simbolico. Nei casi critici, il destinatario deve darne tempestiva notizia alla cooperativa.

Contributi e finanziamenti a fini politici e assistenziali devono rimanere nei limiti consentiti dalla legge ed essere preventivamente autorizzati dal Consiglio di Amministrazione. ITACA non eroga contributi ad associazioni con cui possano profilarsi conflitti di interesse (ad esempio associazioni e sindacati). E' tuttavia possibile la collaborazione con tali soggetti nel caso in cui questa possa servire a perseguire la missione della stessa Cooperativa.

#### 4.6.6 Rapporti Istituzionali

Il Consiglio di Amministrazione, le altre posizioni apicali ed il personale della cooperativa ITACA hanno il dovere di partecipare alle riunioni cui sono invitati ad intervenire, nonché di espletare gli incarichi attribuiti con lealtà e correttezza. La circolazione delle informazioni tra la Cooperativa e gli organi istituzionali deve avvenire conformemente ai principi di veridicità, lealtà, correttezza, completezza, chiarezza, trasparenza e nel rispetto dell'autonomia.

ITACA fornisce con tempestività ed in modo completo le informazioni, chiarimenti, i dati ed ogni documentazione richiesti. Ogni informazione aziendale rilevante deve essere comunicata con assoluta tempestività agli organi istituzionali, con cui si intrattengono rapporti, e agli organi deputati al controllo.

## 5 SISTEMA DISCIPLINARE E SANZIONATORIO

L'inosservanza alle norme del Codice Etico da parte dei Destinatari comporta sanzioni diverse a seconda del ruolo svolto dal Destinatario interessato, fatto salvo ogni diritto al risarcimento dei danni eventualmente derivanti da tale inosservanza. L'osservanza del Codice Etico da parte dei Destinatari si aggiunge ai doveri generali di lealtà, correttezza, esecuzione secondo buona fede del contratto, e rileva anche ai fini dell'art. 2104 c.c. (Diligenza del prestatore di lavoro).

Le violazioni alle norme del Codice Etico costituiscono un inadempimento alle obbligazioni derivanti dal rapporto di lavoro, con ogni conseguenza contrattuale e di legge, anche con riferimento alla rilevanza delle stesse quale illecito disciplinare e/o alla conservazione del rapporto di lavoro. Per le violazioni al Codice Etico commesse da soggetti aventi rapporti di collaborazione con ITACA, si applicheranno i provvedimenti sanzionatori contenuti nei rispettivi contratti.

ITACA si impegna a prevedere ed irrogare, nel rispetto di quanto previsto dal sistema disciplinare societario e dalle procedure del CCNL di categoria, sanzioni proporzionate alla gravità delle violazioni commesse. In particolare, le violazioni delle disposizioni e dei principi stabiliti nel Codice Etico può dar luogo ad applicazione delle sanzioni e/o delle ulteriori misure, anche di natura cautelativa, esplicitamente indicate nel Modello Organizzativo ex D. Lgs. 231 del 2001.

Le violazioni del Codice Etico da parte di componenti degli organi sociali possono comportare l'adozione da parte degli organi sociali competenti delle misure ritenute più idonee tra quelle previste dalla legge.

## 6 PUBBLICITÀ DEL CODICE ETICO E SUA DIFFUSIONE

La diffusione del Codice Etico e delle procedure aziendali ai Destinatari è assicurata attraverso strumenti di comunicazione adeguati.

ITACA assicura che al Codice Etico sia data efficace attuazione mediante la promozione continua delle più opportune iniziative di comunicazione, formazione e supporto consultivo, all'indirizzo dei Destinatari.

Il Codice Etico è disponibile al pubblico nell'ingresso delle Unità Operative territoriali, mentre per i dipendenti e i soci lavoratori è a disposizione presso la sede direzionale.

Il Codice Etico è fatto oggetto di verifica ed eventuale aggiornamento con cadenza annuale.

Aggiornamenti, modifiche e/o integrazioni del Codice Etico saranno approvati dal Consiglio di Amministrazione della cooperativa ITACA e tempestivamente diffusi a tutti i Destinatari con i mezzi che saranno ritenuti più idonei.