



Codice Etico

Data approvazione della modifica e/o aggiornamento	Tipo di aggiornamento	Firma Presidente del Comitato Esecutivo
27/09/2021	Prima adozione	
03/01/2023	Aggiornamento per inserimento regole etiche	



Sommario

1	FINALITA' E DESTINATARI	3
2	IL VALORE DELLA REPUTAZIONE E DELLA CREDIBILITÀ DI ce.i.s. onlus	3
3	VALORE CONTRATTUALE DEL CODICE	4
4	PRINCIPI GENERALI	4
4.1	responsabilità	4
4.2	eguaglianza	4
4.3	continuità	4
4.4	trasparenza	5
4.5	correttezza	5
4.6	efficienza	5
4.7	Concorrenza	5
4.8	Rapporti con la collettività e tutela ambientale	5
4.9	Valorizzazione delle risorse umane	6
4.10	Sistema di governo dell'associazione	6
4.11	Condotta amministrativa	6
5	RAPPORTI CON IL PERSONALE	6
5.1	sicurezza sul lavoro e tutela della persona	7
5.2	selezione ed assunzione del personale	7
5.3	doveri del personale	8
5.4	Rapporto tra colleghi	9
5.5	conflitto di interessi	9
5.6	beni aziendali e sistema informatico	9
5.7	regali, omaggi ed altre utilità	9
5.8	tutela della riservatezza	10
5.9	dovere di riservatezza	10
5.10	obblighi di informazione	10
5.11	obblighi dei collaboratori	10
6	RAPPORTI CON GLI UTENTI	10
6.1	contratti e comunicazioni	11
6.2	qualità	11
7	RAPPORTI CON I FORNITORI	11
7.1	trasparenza	11
7.2	correttezza e diligenza nell'esecuzione dei contratti	12
8	RAPPORTI CON GLI ENTI PUBBLICI	12
9	RAPPORTI CON I MEZZI D'INFORMAZIONE	13
10	SEGNALAZIONE DI COMPORTAMENTI SCORRETTI	13
11	SISTEMA DISCIPLINARE	13



1 FINALITA' E DESTINATARI

Il presente documento individua insieme alla Carta dei Servizi (da intendersi quale documento integrativo del presente Codice), i principi generali e le regole comportamentali a cui il Centro Vicentino di Solidarietà Ce.I.S. Onlus (in seguito, per brevità, Ce.I.S. Onlus) riconosce valore etico positivo. Con l'adozione del Codice Etico si è, infatti, definito un nucleo essenziale di valori e principi, già insiti nell'agire dell'Associazione, come norme fondamentali di azione dell'attività quotidiana, applicabili sia nei rapporti interni, che verso l'esterno.

Il presente Codice ha lo scopo di indirizzare eticamente l'agire di Ce.I.S. Onlus e le disposizioni di esso sono conseguentemente vincolanti per i comportamenti di tutti gli amministratori dell'associazione, dei dirigenti, dipendenti, consulenti e di chiunque instauri, a qualsiasi titolo, un rapporto di collaborazione con l'Associazione stessa.

Del Codice è data ampia diffusione interna mediante affissione in luogo accessibile a tutti e pubblicazione sul sito dell'Associazione, essendo così a disposizione di qualunque interlocutore di Ce.I.S. Onlus.

2 IL VALORE DELLA REPUTAZIONE E DELLA CREDIBILITÀ DI Ce.I.S. Onlus

La reputazione e la credibilità costituiscono delle risorse immateriali fondamentali.

La buona reputazione e la credibilità dell'Associazione favoriscono i rapporti con gli utenti e le loro famiglie, con i servizi territoriali delle Ulss e degli Enti locali, nonché quelli con le varie comunità terapeutiche e con le istituzioni con cui collabora, assicurando lo sviluppo delle risorse umane, la correttezza e l'affidabilità dei vari soggetti che operano all'interno dell'Associazione.

Nello svolgimento di qualunque attività, i comportamenti non improntati all'etica compromettono il rapporto di fiducia fra l'Associazione ed i propri portatori di interesse. A tale fine, non sono etici e favoriscono, al contrario, l'instaurarsi di comportamenti ostili e non trasparenti nei confronti di Ce.I.S. Onlus, le condotte e gli atteggiamenti di chiunque, singolo od organizzazione, appartenente all'Associazione o in rapporto di collaborazione esterna con la stessa, cerchi di procurare un indebito vantaggio o interesse per sé o per Ce.I.S. Onlus.

Per comportamenti non etici si intendono sia quelli che violano normative di legge sia quelli che si pongono in contrasto con regolamenti e procedure interne, oltre che con il presente Codice.



3 VALORE CONTRATTUALE DEL CODICE

L'osservanza delle norme del Codice deve considerarsi parte essenziale delle obbligazioni contrattuali dei dipendenti dell'Associazione ai sensi e per gli effetti degli articoli 2104¹, 2105² e 2106³ del Codice Civile.

La violazione delle norme del presente Codice lede il rapporto di fiducia instaurato con l'Associazione e può portare ad azioni disciplinari e di risarcimento del danno, fermo restando, per i lavoratori dipendenti, il rispetto delle procedure previste dalle leggi in materia e dai contratti collettivi di lavoro.

4 PRINCIPI GENERALI

Il Codice Etico rappresenta, insieme alla Carta dei Servizi, un insieme di principi e di linee guida la cui osservanza è di fondamentale rilievo al fine del conseguimento degli obiettivi associativi, del regolare svolgimento delle attività, dell'affidabilità della gestione e dell'immagine di Ce.I.S. Onlus.

Le attività, i comportamenti ed i rapporti sia interni che esterni all'Associazione si ispirano a tali principi e linee guida.

4.1 RESPONSABILITÀ

Nella realizzazione della missione di Ce.I.S. Onlus, illustrata nella Carta dei Servizi alla quale si rinvia, i comportamenti di tutti i destinatari del presente Codice devono essere ispirati dall'etica della responsabilità. L'Associazione ha come principio imprescindibile il rispetto di leggi e regolamenti vigenti sia in Italia che a livello internazionale. I destinatari del Codice sono tenuti al rispetto della normativa vigente; in nessun caso è ammesso perseguire o realizzare l'interesse dell'Associazione in violazione delle leggi.

4.2 EGUAGLIANZA

L'erogazione dei servizi di Ce.I.S. Onlus è ispirata al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti di tutti gli Utenti della comunità; pertanto, sono uguali per tutti sia l'accesso ai servizi che le regole riguardanti i rapporti tra servizi ed Utenti. L'eguaglianza è intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali.

4.3 CONTINUITÀ

Ce.I.S. Onlus garantisce la regolarità dei propri servizi agli Utenti nel rispetto dei principi e delle norme sancite dalla legge e dalle disposizioni contrattuali in materia. Nel caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio vengono adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

¹ Diligenza del prestatore di lavoro: Il prestatore di lavoro deve usare la diligenza richiesta dalla natura della prestazione dovuta, dall'interesse dell'impresa e da quello superiore della produzione nazionale.

Deve inoltre osservare le disposizioni per l'esecuzione e per la disciplina del lavoro impartite dall'imprenditore e dai collaboratori di questo dai quali gerarchicamente dipende.

² Obbligo di fedeltà: Il prestatore di lavoro non deve trattare affari, per conto proprio o di terzi, in concorrenza con l'imprenditore, né divulgare notizie attinenti all'organizzazione e ai metodi di produzione dell'impresa, o farne uso in modo da poter recare ad essa pregiudizio.

³ Sanzioni disciplinari: L'inosservanza delle disposizioni contenute nei due articoli precedenti può dar luogo all'applicazione di sanzioni disciplinari, secondo la gravità dell'infrazione.



4.4 TRASPARENZA

Il principio della trasparenza si fonda sulla veridicità, accuratezza e completezza e condivisione dell'informazione sia all'esterno che all'interno dell'Associazione. Nella formulazione dei contratti con i propri Utenti e Fornitori l'Associazione elabora le clausole in modo chiaro e comprensibile.

4.5 CORRETTEZZA

Il principio della correttezza implica il rispetto dei diritti, anche sotto il profilo della *privacy* e delle opportunità, di tutti i soggetti che risultino coinvolti nelle attività lavorative e professionali. Ciò impone anche l'eliminazione di qualsiasi discriminazione e di ogni possibile conflitto di interesse tra i dipendenti e l'Associazione. I rapporti con l'esterno, le relazioni con i propri lavoratori/collaboratori e quelle tra questi, devono essere improntati alla massima lealtà, nell'agire con senso di responsabilità, nella valorizzazione e salvaguardia del patrimonio associativo e nell'applicazione di un'attitudine di buona fede in ogni attività o decisione.

Ce.I.S. Onlus si impegna pertanto ad agire in modo equo ed imparziale, adottando lo stesso comportamento verso tutti gli interlocutori con i quali entri in contatto, pur nelle differenti forme di relazione e comunicazione richieste dalla natura e dal ruolo istituzionale dei diversi interlocutori.

4.6 EFFICIENZA

Il principio dell'efficienza richiede che in ogni attività lavorativa venga realizzata l'economicità della gestione delle risorse impiegate nello svolgimento dei processi aziendali e venga assunto l'impegno di offrire servizi adeguati rispetto alle esigenze degli Utenti e secondo gli standard più avanzati.

Ce.I.S. Onlus si impegna a garantire costantemente l'efficacia e l'efficienza del proprio operato, mediante la predisposizione ed il rispetto di programmi per il miglioramento continuo della qualità dei servizi forniti attraverso l'adozione di soluzioni organizzative volte a coniugare la soddisfazione delle esigenze dei propri Utenti con l'efficienza ed economicità della gestione.

4.7 CONCORRENZA

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

Qualsiasi azione diretta ad alterare le condizioni di corretta competizione è contraria alla politica di Ce.I.S. Onlus ed è vietata a ogni soggetto che per essa agisce.

4.8 RAPPORTI CON LA COLLETTIVITÀ E TUTELA AMBIENTALE

Ce.I.S. Onlus nello svolgimento della propria attività si impegna a salvaguardare l'ambiente circostante ed a contribuire allo sviluppo sostenibile del territorio. Ce.I.S. Onlus, sensibile ai temi dello sviluppo sostenibile e della tutela ambientale, considera tra i suoi obiettivi primari l'impegno nella ricerca e nel miglioramento continuo dei processi nel rispetto della normativa vigente, delle esigenze ambientali e del comune interesse, applicando le migliori tecnologie disponibili economicamente praticabili al fine di minimizzare l'impatto ambientale diretto ed indiretto.

Coloro che sono coinvolti nei processi prestano la massima attenzione ad evitare ogni scarico, emissione e/o dispersione illecita di sostanze nocive e trattano, seguendo le specifiche prescrizioni, i rifiuti o residui derivanti dall'attività lavorativa e considerati a rischio.



4.9 VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE UMANE

Le risorse umane rappresentano un fattore fondamentale per lo sviluppo dell'Associazione. Pertanto, Ce.I.S. Onlus ne tutela e ne promuove la crescita professionale, anche allo scopo di accrescere il patrimonio di competenze possedute.

4.10 SISTEMA DI GOVERNO DELL'ASSOCIAZIONE

Il sistema di governo adottato dall'Associazione è conforme alla normativa vigente. Allo stato attuale, il sistema di governo di Ce.I.S. Onlus, come previsto dallo Statuto, è costituito da:

- l'Assemblea dei soci aderenti all'associazione stessa;
- il Presidente del Comitato Esecutivo;
- il Comitato Esecutivo;
- il Collegio dei Revisori dei conti.

L'Associazione ha, altresì, provveduto a nominare un Organismo di Vigilanza come organo e presidio di controllo della corretta ed effettiva applicazione del Modello 231.

Tale sistema risulta orientato a garantire una conduzione responsabile dell'Associazione e trasparente nei confronti del mercato, nella prospettiva di creazione del valore per i soci e del perseguimento degli obiettivi associativi.

I componenti degli organi associativi devono uniformare la propria attività ai principi di correttezza ed integrità, astenendosi dall'agire in situazioni di conflitto di interesse nell'ambito dell'attività da loro svolta nell'Associazione. Ad essi è altresì richiesta la partecipazione assidua ed informata all'attività dell'Associazione; sono tenuti a fare un uso riservato delle informazioni di cui vengano a conoscenza per ragioni di ufficio e non possono avvalersi della loro posizione per ottenere regalie e vantaggi personali, diretti od indiretti; ogni attività di comunicazione deve rispettare le leggi e le pratiche di corretta condotta e deve essere volta a salvaguardare le informazioni coperte da riservatezza.

Gli Organi Amministrativi oltre alle proprie competenze, hanno l'impegno di far rispettare scrupolosamente i valori enunciati dal Codice Etico, promuovendone la condivisione e la diffusione anche nei confronti di terzi.

Ai componenti degli organi dell'Associazione è richiesto il rispetto della normativa vigente. Gli obblighi di lealtà e riservatezza vincolano tali soggetti anche successivamente alla cessazione del rapporto con l'Associazione.

4.11 CONDOTTA AMMINISTRATIVA

Ce.I.S. Onlus registra in modo accurato e completo tutte le proprie attività ed operazioni, onde attuare la massima trasparenza contabile nei confronti degli enti esterni preposti ed evitare che compaiano poste false, fuorvianti o ingannevoli.

Viene perseguita una condotta di rispetto formale e sostanziale delle normative di legge, mantenendo una condotta trasparente e affidabile, anche nei confronti dei creditori, perseguendo l'integrità del patrimonio dell'associazione e collaborando con le autorità preposte.

5 RAPPORTI CON IL PERSONALE

Ce.I.S. Onlus riconosce il valore delle risorse umane, il rispetto della individualità dei lavoratori, l'importanza del loro contributo all'attività associativa.



L'Associazione assicura il rispetto dei contratti collettivi di lavoro e delle norme previdenziali, assicurative ed assistenziali del settore. La gestione del rapporto di lavoro è orientata a favorire la crescita professionale e delle competenze di ciascun lavoratore.

È vietata ogni discriminazione razziale, di sesso, di nazionalità, di religione, di lingua, sindacale politica, nell'assunzione, nella retribuzione, nelle promozioni o nel licenziamento nonché ogni forma di favoritismo.

È vietato lo sfruttamento di minori.

5.1 SICUREZZA SUL LAVORO E TUTELA DELLA PERSONA

L'Associazione si impegna a tutelare l'integrità morale e fisica dei dipendenti e di coloro accedano all'interno della comunità Ce.I.S. Onlus.

A tal fine promuove comportamenti responsabili e sicuri ed adotta tutte le misure di sicurezza richieste dall'evoluzione tecnologica per garantire un ambiente lavorativo sicuro e salubre, nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di salute e sicurezza sul lavoro.

Ce.I.S. Onlus si impegna a garantire il rispetto delle condizioni necessarie per l'esistenza di un ambiente di lavoro collaborativo, non ostile e privo di qualsiasi comportamento discriminatorio riguardante razza, religione, sesso, opinioni politiche e sindacali, inclinazioni sessuali, età, origine, handicap o altri fattori, che nulla hanno a che vedere con le prestazioni lavorative del personale.

L'associazione esige la collaborazione di tutti al fine di mantenere un clima di rispetto della dignità, dell'onore e della reputazione di ciascuno.

Non sono ammesse nelle relazioni di lavoro molestie di alcun tipo. Sono comportamenti vietati, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo:

- abusi o molestie sessuali;
- minacce o comportamenti violenti, di tipo fisico, verbale, psicologico;
- possesso di armi di qualunque tipo;
- uso di registratori, inclusi smartphone o fotocamere per scopi diversi da quelli approvati dai responsabili di funzione;
- uso, distribuzione, vendita o possesso di sostanze stupefacenti;
- detenzione, a qualsiasi titolo, di materiale pornografico.

Inoltre, il lavoratore non può restare nei locali di Ce.I.S. Onlus o in un ambiente lavorativo di Ce.I.S. Onlus o prendere servizio se è sotto l'influenza di bevande alcoliche, droghe o altre sostanze stupefacenti.

Ce.I.S. Onlus non tollera alcun atteggiamento intimidatorio o discriminante e adotterà misure disciplinari adeguate nei confronti di coloro che assumessero tali atteggiamenti o abusassero della propria posizione di autorità all'interno dell'associazione.

I dipendenti che ritengono di aver subito discriminazioni possono riferire l'accaduto all'Organismo di Vigilanza, tramite i canali descritti nel seguito del Codice.

5.2 SELEZIONE ED ASSUNZIONE DEL PERSONALE

Fermi restando gli obblighi derivanti dalle disposizioni vigenti, la selezione del personale è subordinata alla verifica della piena rispondenza dei candidati ad una sostanziale aderenza ai profili professionali richiesti dall'associazione, nel rispetto delle pari opportunità per tutti i soggetti interessati.



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.

L'associazione non farà mai uso di lavoro forzato né in altro modo vincolato.

L'associazione non impiegherà mai lavoratori di età inferiore a quella prevista dalle norme di legge poste a tutela del lavoro dei bambini e degli adolescenti.

5.3 DOVERI DEL PERSONALE

Il personale deve impegnarsi a rispettare gli obblighi previsti dal presente Codice, attenersi, nell'espletamento dei propri compiti, al rispetto della legge ed improntare la propria condotta a principi di integrità, correttezza, fedeltà e buona fede.

il personale accetta gli impegni assunti dal Ce.I.S, si impegna a seguirne le indicazioni per la gestione dei progetti relativi agli ospiti delle strutture, si attiene ai comportamenti suggeriti per ogni specifico caso dagli organi sociali o dalle équipe di appartenenza. L'operatore si impegna più specificamente - secondo le proprie competenze, il ruolo affidato, l'orario di lavoro ed il livello retributivo attribuitigli - a supportare gli ospiti a lui affidati nel percorso terapeutico. il singolo operatore si impegna ad attivare interventi o a generare processi dei quali ogni altro collega d'équipe possa beneficiare in modo che la ricaduta del proprio intervento sul contesto di equipe sia positiva. La diversa attenzione, trattamento, applicazione delle regole e delle consuetudini comuni nei confronti di un singolo ospite può essere attuata solamente ove prevista nel programma terapeutico dall'équipe.

L'operatore si astiene dall'affidare agli ospiti incarichi che rappresentino una mansione del personale. L'operatore in nessun caso abbandona la custodia della struttura a lui affidata: ove necessario ne informa l'organizzazione al fine di affidare la custodia ad un collega reperibile ed attende presso la struttura che il sostituto arrivi.

Ogni operatore si astiene dal rivelare ad uno o più ospiti particolari sulla propria vita privata, sulle vicende personali od intime, i propri contatti personali (numero telefono, social media, ...). Altresì gli è fatto espresso divieto di esporre notizie sulla vita privata dei colleghi.

Sono considerate incompatibili con il ruolo di operatore le frequentazioni con ospiti di Ce.I.S che avvengano durante il percorso terapeutico per motivazioni estranee alla gestione di progetti di Ce.I.S.

L'operatore si astiene dal consumare alcolici o sostanze alteranti in servizio ed in ogni caso dall'assumerli in presenza di ospiti. Parimenti gli è fatto divieto di introdurre dette bevande o sostanze nelle strutture. E' incompatibile con il ruolo di operatore lo svolgimento del servizio in stato di ebbrezza o di alterazione dovuta all'assunzione di stupefacenti.

Fatto salvo l'estremo caso di autodifesa, è incompatibile con il ruolo professionale affidato ogni comportamento od atto violento nei confronti dell'ospite a prescindere dal comportamento di quest'ultimo.

L'operatore veste secondo il decoro personale ed il proprio gusto, tenendo conto tuttavia della natura del luogo, dell'esempio rivolto agli ospiti, delle necessità di servizio, delle diverse sensibilità ospitate nelle strutture anche in materia di pudore, nonché di eventuali prescrizioni vigenti in materia di igiene e sicurezza sul lavoro.



Il personale che dovesse avere notizia o sospettare la violazione di norme del presente Codice o di procedure stabilite nel Modello di organizzazione e gestione, ne deve riferire all'Organismo di Vigilanza.

I responsabili devono vigilare per impedire qualunque tipo di ritorsione contro chiunque fornisca notizie in ordine alla violazione di norme etiche e/o procedure interne o collabori nelle indagini all'uopo svolte.

5.4 RAPPORTO TRA COLLEGGHI

In linea generale l'operatore opera in armonia d'intenti con i colleghi, con rispetto e lealtà nei loro confronti, sostenendone l'operato e rinforzandone la posizione nei confronti degli ospiti, affinché costoro fruiscono stabilmente di una eterogeneità di apporti considerati utili.

L'operatore si astiene dall'accusare o criticare i colleghi presenti od assenti di fronte agli ospiti, differendo ad altre sedi e diversi contesti l'eventuale appunto sul loro operato. Si astiene parimenti dall'ingiustificata delazione nei confronti di colleghi incolpevoli o dal riferire notizie infondate o non pienamente verificate rispetto al loro operato.

A nessun operatore è consentito agire in modo da invalidare o rendere inefficace il lavoro di un collega.

5.5 CONFLITTO DI INTERESSI

Il personale deve mantenere una posizione di autonomia ed integrità al fine di evitare di assumere decisioni o svolgere attività in situazioni, anche solo apparenti, di conflitto di interessi rispetto all'attività dell'associazione.

Deve essere evitata qualsiasi attività in contrasto con il corretto adempimento dei propri compiti che possa nuocere agli interessi ed all'immagine dell'associazione.

Ogni situazione di conflitto di interessi, reale o potenziale, deve essere preventivamente comunicata all'Organismo di Vigilanza.

5.6 BENI AZIENDALI E SISTEMA INFORMATICO

Il lavoratore utilizza e custodisce con cura i beni di cui dispone per ragioni di ufficio. Non è ammesso l'uso difforme dei beni e delle risorse di proprietà dell'associazione.

Tutte le informazioni che risiedono nei sistemi informatici e telematici aziendali, posta elettronica inclusa, oltre che su supporto cartaceo, sono di proprietà di Ce.I.S. Onlus e vanno usati esclusivamente per lo svolgimento di attività aziendali, con le regole e nei limiti indicati dall'associazione.

Ogni lavoratore è direttamente e personalmente responsabile della protezione e dell'utilizzo legittimo dei beni, dei mezzi e delle risorse a lui affidate per lo svolgimento delle proprie funzioni.

L'utilizzo degli strumenti informatici e telematici è soggetto a monitoraggi e verifiche da parte dell'associazione.

5.7 REGALI, OMAGGI ED ALTRE UTILITÀ

Il lavoratore non può chiedere, accettare o offrire, per sé o per altri, regali o altre utilità, salvo quelli conformi alle normali pratiche commerciali e di cortesia di modico valore, da chiunque abbia rapporti commerciali o lavorativi con l'associazione.

Non possono essere attribuiti vantaggi illeciti a Utenti o fornitori pubblici e privati.



I regali ed i vantaggi offerti o ricevuti, che eccedano il valore modico, devono essere segnalati per consentire agli Organi Amministrativi di valutarne l'appropriatezza che, ove necessario, provvederanno a far notificare al mittente la politica dell'associazione in materia.

5.8 TUTELA DELLA RISERVATEZZA

L'associazione tutela la *privacy* dei dipendenti, secondo le norme vigenti in materia, impegnandosi a non comunicare né diffondere, fatti salvi gli obblighi di legge, i relativi dati personali senza il previo consenso dell'interessato, ove necessario.

L'acquisizione, il trattamento e la conservazione di dette informazioni avvengono all'interno di specifiche procedure volte ad evitare che persone non autorizzate possano venirne a conoscenza ed a garantire che sia pienamente rispettata la normativa a tutela della *privacy*.

5.9 DOVERE DI RISERVATEZZA

Ogni lavoratore è tenuto a mantenere riservate le informazioni apprese nell'esercizio delle proprie funzioni in conformità alle leggi, ai regolamenti, alle procedure adottate ed alle circostanze.

Ogni lavoratore deve osservare tale dovere di riservatezza anche dopo la cessazione del rapporto di lavoro. Egli deve altresì custodire con cura la documentazione affidatagli.

5.10 OBBLIGHI DI INFORMAZIONE

Tutti i dipendenti sono tenuti a riferire con tempestività e riservatezza al diretto Responsabile ogni notizia di cui siano venuti a conoscenza nell'espletamento delle loro attività lavorative, circa violazioni di norme giuridiche, del Codice Etico, del Modello o altre disposizioni aziendali che possano, a qualunque titolo, applicarsi all'associazione.

I Responsabili devono vigilare sull'operato dei collaboratori assegnatigli e devono informare gli Organi Amministrativi di ogni possibile violazione delle predette norme.

5.11 OBBLIGHI DEI COLLABORATORI

Le disposizioni di cui al paragrafo 5 ("Rapporti con il personale") sono estese a tutti gli eventuali collaboratori o consulenti dell'associazione.

6 RAPPORTI CON GLI UTENTI

Ce.I.S. Onlus instaura con gli Utenti e le loro famiglie un rapporto caratterizzato da elevata professionalità e improntato alla disponibilità, al rispetto, alla cortesia, alla ricerca ed all'offerta della massima collaborazione.

La soddisfazione dei propri Utenti e delle rispettive famiglie rappresenta un obiettivo fondamentale per Ce.I.S. Onlus e, a tal fine, l'associazione è impegnata a garantire la qualità dei servizi erogati.

Ce.I.S. Onlus si impegna ad adottare nei confronti dell'utenza uno stile di comportamento improntato all'efficienza, alla collaborazione ed alla cortesia, fornendo, in modo chiaro e trasparente, informazioni accurate, complete e veritiere circa le caratteristiche dei servizi e prodotti offerti, utilizzando un linguaggio semplice e comprensibile ed assicurando eguaglianza di trattamento nei confronti di tutti gli Utenti.



Ce.I.S. e gli operatori si astengono da interventi tesi a suggerire agli ospiti o a modificare negli ospiti percorsi religiosi o spirituali, pratiche a questi legate, credo politici, orientamenti sessuali, nel totale rispetto dell'individuo durante l'iter riabilitativo.

Ce.I.S. e gli operatori adottano la condivisione con l'ospite quale valore di riferimento, mantenendo ferma, tra sé ed ospite, la distinzione di ruolo, di responsabilità, di capacità decisionale, valutativa ed esecutiva che non potranno in alcun caso considerarsi paritetiche.

Nei confronti di qualunque ospite Ce.I.S. e gli operatori si asterranno da comportamenti lesivi della sua dignità, dell'autostima, della immagine individuale. Sono inammissibili nei confronti degli ospiti comportamenti quali la gratuita denigrazione, lo scherno, l'insulto, l'umiliante o immotivate punizioni.

L'operatore testimone di episodi lesivi della dignità dell'ospite è tenuto ad intervenire nei confronti del collega eventualmente responsabile informando, se ne ricorrano gli estremi, i preposti interni o la Direzione.

6.1 CONTRATTI E COMUNICAZIONI

I contratti e le comunicazioni con gli Utenti e gli Stakeholders devono essere:

- chiari e semplici, formulati con il linguaggio più vicino possibile a quello dell'utenza;
- conformi alle normative vigenti.

L'associazione si impegna a comunicare tempestivamente e nel modo più appropriato ogni informazione relativa ad eventuali modifiche e variazioni nella prestazione del servizio erogato.

6.2 QUALITÀ

L'associazione si impegna a favorire l'interazione con gli Utenti e le rispettive famiglie attraverso la gestione e la risoluzione rapida di eventuali reclami e/o avvalendosi di appropriati sistemi di comunicazione.

L'associazione tutela i dati personali ed i dati riservati dei propri Utenti, secondo le norme vigenti in materia, impegnandosi ad adottare le misure necessarie ad evitare la perdita, modifica, comunicazione o diffusione illecite di tali dati.

7 RAPPORTI CON I FORNITORI

La scelta del fornitore e l'acquisto di beni e servizi di qualsiasi tipo devono avvenire nel rispetto dei principi di concorrenza e pariteticità delle condizioni dei presentatori delle offerte e sulla base di valutazioni obiettive relative alla competitività, alla qualità, all'utilità ed al prezzo di fornitura. Le modalità di scelta del fornitore devono essere conformi a quanto previsto nel presente Codice.

Nella selezione del fornitore, l'associazione tiene conto della disponibilità di mezzi e strutture organizzative, della adozione da parte del fornitore di un Modello ex D.Lgs 231/01 e della necessità di far fronte agli obblighi di riservatezza.

Ogni procedura di selezione deve essere espletata nel rispetto delle più ampie condizioni di concorrenza ed ogni eventuale deroga a tale principio deve essere autorizzata e motivata.

7.1 TRASPARENZA

Le relazioni con i fornitori dell'associazione, comprensive dei contratti finanziari e di consulenza, sono regolate dalle norme del presente Codice e disciplinate da procedure interne, inoltre sono oggetto di



costante ed attento monitoraggio da parte dell'associazione anche sotto il profilo della congruità delle prestazioni o dei beni forniti rispetto al corrispettivo pattuito.

Ce.I.S. Onlus adotta opportuni protocolli per garantire la massima trasparenza delle operazioni di selezione del fornitore e di acquisto di beni e servizi.

7.2 CORRETTEZZA E DILIGENZA NELL'ESECUZIONE DEI CONTRATTI

L'associazione e i propri Stakeholders devono operare al fine di costruire un rapporto collaborativo e di reciproca fiducia.

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

8 RAPPORTI CON GLI ENTI PUBBLICI

L'associazione persegue i propri obiettivi collaborando efficacemente con gli organismi pubblici, sia italiani che esteri, preposti alla regolazione e controllo delle ottemperanze fiscali, contabili, amministrative e giuridiche.

Al fine di garantire la massima chiarezza nei rapporti istituzionali, questi sono intrattenuti esclusivamente attraverso referenti che abbiano ricevuto esplicito mandato dagli organismi associativi, che non versino in situazioni di conflitto di interessi rispetto ai rappresentanti delle istituzioni stesse.

Nell'ambito dei rapporti intrattenuti a vario titolo con le Istituzioni e le Pubbliche Amministrazioni, coloro i quali rappresentano Ce.I.S. Onlus devono operare con la massima trasparenza, chiarezza, correttezza.

A tal fine, Ce.I.S. Onlus eviterà di affidare l'intero processo ad un'unica persona fisica, sul presupposto che la pluralità di soggetti e funzioni consenta di minimizzare il rischio di rapporti interpersonali non coerenti con la volontà dell'associazione e dell'Ente. Inoltre, per quanto possibile, nei rapporti di natura ispettiva ed autorizzativa, Ce.I.S. Onlus favorirà la pluralità di interlocutori, sempre sul presupposto che ciò consenta di minimizzare il predetto rischio.

Nel corso delle trattative d'affari, richieste o rapporti commerciali con la Pubblica Amministrazione non si terranno, direttamente od indirettamente, comportamenti tali da influenzare in modo non corretto la decisione della controparte. In particolare, non è consentito esaminare o proporre opportunità d'impiego e/o commerciali che possano avvantaggiare dipendenti/collaboratori della Pubblica Amministrazione a titolo personale, o sollecitare o ottenere informazioni riservate che possano compromettere l'integrità o la reputazione di entrambe le parti.

È fatto esplicito divieto di offrire, promettere, accettare la richiesta o dare denaro, regali o altre utilità a pubblici ufficiali, incaricati di pubblico servizio o soggetti facenti parte della Pubblica Amministrazione, salvo il pagamento sia conseguenza di un atto ufficiale pervenuto per iscritto all'associazione o sia previsto da una norma, indirizzato ad un ente pubblico o ad un ufficio pubblico e effettuato tramite mezzi tracciabili.

Rientrano tra le "altre utilità" anche l'assunzione o la promessa di assunzione di persone, ove effettuate al fine di trarre un vantaggio ingiusto nei rapporti con la Pubblica Amministrazione.

È fatto esplicito divieto di destinare erogazioni, contributi, finanziamenti, sgravi ricevuti da organismi pubblici nazionali, comunitari o extracomunitari a scopi diversi da quelli cui sono destinati. L'associazione non eroga



contributi, vantaggi o altre utilità ai partiti politici e alle organizzazioni sindacali dei lavoratori, né a loro rappresentanti o candidati, fermo il rispetto della normativa applicabile.

È fatto, inoltre, esplicito divieto di agire con minaccia o violenza, o di offrire o promettere denaro o altre utilità ad una persona in modo che questa renda dichiarazioni false o non effettui dichiarazioni all'autorità giudiziaria nell'ambito di un procedimento penale.

9 RAPPORTI CON I MEZZI D'INFORMAZIONE

Tutti i contatti con gli organi d'informazione devono essere tenuti esclusivamente dalle funzioni associative a essi espressamente preposte o incaricate.

I rapporti con i mass media sono improntati al rispetto del diritto d'informazione.

L'informazione verso i mass media sarà accurata, coordinata e coerente con i principi e le politiche dell'associazione, inoltre deve essere realizzata con chiarezza e trasparenza.

È assolutamente vietato divulgare notizie false.

10 SEGNALAZIONE DI COMPORTAMENTI SCORRETTI

Ce.I.S. Onlus ha adottato un canale di comunicazione riservato che chiunque può utilizzare per inviare segnalazioni di condotte illecite o violazioni del Codice Etico.

Nel sito dell'associazione si trova l'indirizzo a cui inviare le segnalazioni direttamente all'Organismo di Vigilanza nominato da Ce.I.S. Onlus

È espressamente vietato effettuare segnalazioni di violazioni che il segnalante sia consapevole essere false e/o infondate.

Fatto salvo quanto sopra, sono vietati atti di ritorsione o discriminatori, diretti o indiretti, nei confronti del segnalante per motivi collegati, direttamente o indirettamente, alla segnalazione.

11 SISTEMA DISCIPLINARE

La violazione delle norme del Codice Etico da parte dei suoi destinatari lede il rapporto di fiducia instaurato con l'associazione. I destinatari delle sanzioni possono essere:

- Dipendenti (dirigenti, quadri, impiegati, autisti, ...);
- Amministratori;
- Terzi destinatari (collaboratori esterni, consulenti, partners, fornitori, etc..);

Rispetto ai lavoratori dipendenti, l'osservanza delle norme del Codice Etico è parte essenziale delle obbligazioni contrattuali ai sensi e per gli effetti degli articoli 2104, 2105 e 2106 del Codice Civile e del CCNL di categoria applicato e ai contratti individuali: alle violazioni del Codice consegue contestazione disciplinare ed eventuale sanzione, graduata in base alla gravità della violazione, salvo il risarcimento del danno causato come previsto dal Codice Disciplinare.

Il sistema sanzionatorio è conforme con quanto previsto dalla Legge 20 maggio 1970 n. 300, dalle specifiche normative di settore, dalla contrattazione collettiva e dalle vigenti disposizioni aziendali.



Quanto ai soggetti che non siano legati da un rapporto di lavoro subordinato con Ce.I.S. Onlus, a questi è richiesto di impegnarsi contrattualmente al rispetto del Codice Etico. La violazione dello stesso sarebbe considerata inadempimento contrattuale giustificante la risoluzione del contratto in essere.