

Codice etico e di comportamento di *Dina Muraro* società cooperativa sociale predisposto nel rispetto delle disposizioni del decreto legislativo 231/2001, costituisce parte integrante del Modello 231 ed è stato deliberato dal CdA della cooperativa sociale *Dina Muraro* in data 17.08.2017

Codice etico e di comportamento della cooperativa sociale *Dina Muraro*

definito secondo le disposizioni del decreto legislativo 231/2001

	pagina
PREMESSA	2
RIFERIMENTI NORMATIVI	2
VALORI	3
La solidarietà	
L'integrazione	
Il diritto di cittadinanza	
I RAPPORTI CON IL CLIENTE UTENTE	4
I RAPPORTI CON IL PERSONALE E I COLLABORATORI	4
Tutela della dignità	
Assunzione di personale	
Gestione del rapporto	
Professionalità al lavoro	
Formazione	
IMPEGNI PER IL GOVERNO E LA GESTIONE DELLA COOPERATIVA	6
Ruoli e responsabilità	
Organi di gestione -- Amministratori	
Organi di gestione – Coordinatori	
Organi di controllo	
Conflitto di interessi	
Regali, compensi e altre utilità	
RISPETTO DELLA PRIVACY, DEI DATI SENSIBILI E GIUDIZIARI	9
SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO	10
CURA NELL'UTILIZZO DEGLI STRUMENTI DI LAVORO	11
RAPPORTI CON GLI INTERLOCUTORI ESTERNI	11
CORRETTEZZA NEI CONFRONTI DI PARTNER, CONCORRENTI E FORNITORI	11
CORRETTEZZA NEI RAPPORTI CON LE AUTORITA' DI VIGILANZA	12
SEGNALAZIONE E TUTELA DEI SEGNALENTI	12
Modalità segnalazione	
Gestione dei reclami e dei suggerimenti	

PREMESSA

Dina Muraro è una cooperativa sociale retta e disciplinata dai principi di mutualità, senza fine di speculazione privata e senza scopo di lucro. Non ha fini di lucro, è retta dallo scopo mutualistico e persegue l'interesse generale della comunità alla promozione umana ed all'integrazione sociale attraverso la gestione di servizi sociali e sanitari orientati, in via prioritaria ma non esclusiva, alla risposta dei bisogni di persone con problematiche e disabilità conseguenti o correlate alla malattia mentale.

Per il raggiungimento degli scopi indicati la Cooperativa Sociale è altresì impegnata, in modo permanente o secondo contingenti opportunità, ad integrare la propria attività con quella di altri enti cooperativi, promuovendo ed aderendo a Consorzi e ad altre organizzazioni frutto dell'associazionismo cooperativo.

Il presente Codice impegna la cooperativa sociale *Dina Muraro*, i soci, i dipendenti, le persone in inserimento, i tirocinanti, i volontari, chi a diverso titolo collabora con la cooperativa, i soggetti fornitori di servizi e prodotti, i partner commerciali.

Il codice etico:

- definisce i valori a cui l'agire della cooperativa sociale *Dina Muraro* deve fare costantemente e imprescindibilmente riferimento
- stabilisce quali comportamenti tenere o evitare per tutelare sia la singola persona che l'intera cooperativa;
- informa sui reati ai quali la cooperativa è esposta.

RIFERIMENTI NORMATIVI E IDEALI

Il Codice rispetta le disposizioni del decreto legislativo 231/2001 e costituisce parte integrante del Modello organizzativo 231 previsto dalla normativa e attualmente in corso di costruzione. Il codice verrà sottoposto a revisioni periodiche secondo le modalità previste dal sistema di responsabilità adottato dalla Cooperativa.

Rispetta le Linee Guida ANAC 32/2016 (Linee guida per l'affidamento dei servizi a enti non profit e a cooperative sociali, deliberate dalla Autorità Nazionale Anticorruzione) che ribadiscono le disposizioni stabilite dal decreto legislativo 231/2001 (punto 12.3) e condizionano la possibilità di partecipazione ad affidamenti, gare e bandi pubblici al rispetto delle disposizioni introdotte dal decreto legislativo 231/2001.

Costituisce parte integrante del processo di adesione della Cooperativa al Protocollo di Legalità promosso dalla Alleanza Cooperativa Italiana. Questo codice di comportamento è ispirato ai valori e ai principi promossi dalla Alleanza Cooperativa Internazionale, tra cui:

- democraticità e partecipazione,
- volontarietà di adesione alla Cooperativa,
- partecipazione economica dei soci e gestione trasparente,
- parità di condizione dei soci,
- promozione ed educazione alla cooperazione,
- autonomia e indipendenza della Cooperativa,
- cooperazione con altre realtà cooperative,
- responsabilità e impegno verso la comunità.

Poiché la cooperativa sociale *Dina Muraro* collabora con Enti pubblici nella gestione di strutture e servizi ha ritenuto opportuno recepire nel presente Codice etico gli obblighi di condotta previsti dal Codice di comportamento aziendale ex DPR n. 62/2013 dell'Azienda Ulss n. 16 di Padova come approvato dalla Deliberazione del Direttore Generale n. 88 del 30/01/2014 (www.ulss16.padova.it/all/Codice_comportamento_aziendale_per_sito.pdf).

Nel declinare principi e regole di comportamento il presente Codice corrisponde alle indicazioni contenute nell'art. 4 ter della Legge regionale 3 novembre 2006, n. 23 "Norme per la promozione e lo sviluppo della cooperazione sociale" così come modificata e integrata dalla legge regionale 4 ottobre 2018, n. 32. Esso tiene inoltre conto dello schema di Codice Etico proposto dalla Regione Veneto con la DGR n. 1971/2018.

Con l'adozione del presente codice la cooperativa si impegna e impegna chiunque operi per suo conto o collabori con essa a qualunque titolo a:

- conoscere, far conoscere e rispettare gli obblighi in esso contenuti, le norme, direttive, accordi e regolamenti adottati;
- operare con correttezza;
- evitare comportamenti illeciti.

Il Codice Etico è affiancato da un Sistema disciplinare sanzionatorio illustrato a dipendenti e collaboratori, consegnato in copia e da loro sottoscritto. Con l'obiettivo di scoraggiare le violazioni del Modello Organizzativo Gestionale e promuovere il rispetto delle indicazioni stabilite dal Codice Etico e di comportamento.

VALORI

LA SOLIDARIETA'

Ci sta a cuore e ci interessa occuparci del bene comune, del bene delle nostre comunità e dei nostri territori. In particolare, all'interno di questi, di chi è in situazioni di maggiore fragilità perché vive una situazione di disagio.

Sappiamo che una società che sa guardare e assumersi la responsabilità nei confronti delle persone che vivono in condizione di fragilità e di svantaggio, è una società più giusta e più umana. Per tutti.

L'INTEGRAZIONE

Ci sta a cuore e Ci interessa farlo nella prospettiva dell'accoglienza, dell'inclusione e della vicinanza sociale. Mettendo in relazione persone, mondi, ambienti.

IL DIRITTO DI CITTADINANZA

Lavorare per l'inclusione sociale, per la Cooperativa *Dina Muraro*, significa offrire, anche a chi trascorre un periodo della sua vita in comunità, la possibilità di essere cittadino a tutti gli effetti, con un ruolo sociale valido. Ciò significa che, tenendo conto di disabilità e difficoltà, si interviene sull'ospite per sviluppare comportamenti socialmente competenti e sul contesto per individuare gli ostacoli e operare per la loro rimozione. Il fine è promuovere condizioni di vita dignitose e un sistema di relazioni soddisfacenti, in modo da potersi sentire parte di una comunità e di contesti relazionali dove poter agire e vedere riconosciuto il proprio ruolo e la propria identità. A tale fine, nel dialogo tra comunità e territorio, ci si attiva per portare nella comunità persone e istituzioni del territorio e, contestualmente, sul territorio gli ospiti della comunità facendo loro vivere l'ambiente di vita e coinvolgendoli in attività in cui possano identificarsi e stabilire rapporti sociali validi.

Per la Cooperativa Sociale *Dina Muraro* risultano, inoltre, fondamentali i principi di:

- **Eguaglianza e Imparzialità:** tutte le persone sono uguali e con pari dignità e a tutti devono essere assicurate le medesime prestazioni, attenzioni e condizioni. In tal senso si impegna a contrastare ogni discriminazione basata su sesso, nazionalità, religione, opinioni personali e politiche, età, salute e condizioni fisiche e economiche.

- **Partecipazione:** vi è l'impegno a raccogliere suggerimenti, reclami e ad avere momenti di confronto sul servizio erogato e sulla qualità dello stesso, rendendo l'utente e le famiglie partecipi del costante processo di adeguamento e miglioramento della qualità dei servizi.
- **Efficacia ed Efficienza:** i servizi devono essere forniti utilizzando in modo armonico tutte le risorse di cui la Cooperativa dispone, secondo i criteri di efficacia ed efficienza

I RAPPORTI CON IL CLIENTE UTENTE

Fondamento nella propria azione è la **centralità dell'utente**: egli è il soggetto e non l'oggetto del nostro intervento. La persona, in questo modo, da destinataria di servizi e interventi diviene soggetto a cui garantire opportunità e possibilità, portatore di problemi e bisogni ma anche di potenzialità e desideri, con una propria dignità e un ruolo attivo nelle scelte che si devono compiere. Ogni intervento risponde ai bisogni specifici dell'utente ed è il più possibile personalizzato e proporzionato alle effettive possibilità; ogni ospite è chiamato a partecipare alla soluzione dei suoi problemi.

Le persone inserite nelle strutture gestite dalla Cooperativa Sociale *Dina Muraro* o che usufruiscono dei servizi erogati dalla stessa hanno diritto:

- ad essere seguite con attenzione, ad essere rispettate nonché assistite nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche, politiche e religiose;
- ad avere garantita una adeguata presenza attiva degli operatori;
- a comportamenti, da parte del personale, che escludano l'uso di metodi coercitivi, la violenza e l'intimidazione;
- ad avere garantita una adeguata presenza attiva da parte degli operatori;
- di vivere in un ambiente sufficientemente protetto in rapporto alla propria situazione psicofisica;
- ad una somministrazione della terapia farmacologica rigidamente rispettosa delle prescrizioni mediche;
- che si presti la massima attenzione a tutto ciò che riguarda il loro benessere psicofisico, al riconoscimento, allo sviluppo, al potenziamento di ogni sua capacità e attitudine in vista di una migliore qualità di vita;
- a non vedere messa in atto nei propri confronti nessuna azione, anche verbale, che possa essere riconducibile a espressioni di tipo sessuale, a molestie o abusi sessuali;
- a mantenere e coltivare i propri interessi e le proprie relazioni interpersonali nel rispetto di quanto previsto dal proprio *Progetto personalizzato* e dalla disponibilità del personale;
- ad avere a disposizione una struttura conforme alle norme vigenti in materia di prevenzione e sicurezza, a vivere in un ambiente curato, pulito, ordinato;
- durante la permanenza presso la struttura o nell'utilizzo dei servizi, ad essere sempre individuate con il proprio nome;
- ad ottenere una esauriente informazione sulle "regole" che caratterizzano l'organizzazione delle strutture e sono finalizzate a garantire una serena convivenza all'interno della comunità;
- di ricevere notizie che permettano loro di esprimere un consenso effettivamente informato sugli interventi che li coinvolgono;
- che i dati relativi alla propria situazione ed ogni altra circostanza che li riguarda rimangano riservati;
- di esporre reclami per prestazioni ritenute non adeguate agli standard attesi ed essere tempestivamente informate sull'esito degli stessi.

I RAPPORTI CON IL PERSONALE E I COLLABORATORI

- **TUTELA DELLA DIGNITÀ.** L'ente è impegnato nel garantire a quanti collaborano:
 - la tutela della dignità e dell'integrità psicofisica garantendo un ambiente salubre e la sicurezza sul lavoro;
 - il rispetto del principio di pari opportunità contrastando ogni forma di pregiudizio e discriminazione;

- il benessere relazionale e la prevenzione dei conflitti;
- la tutela della privacy e la riservatezza nel trattamento dei dati personali di cui dispone, con specifico riguardo a quelli sensibili, conformemente a quanto previsto dalla normativa vigente.

Non è consentita nessuna forma di lavoro irregolare, né da parte della Cooperativa sociale, né da parte di società controllate, fornitori, subappaltatori, collaboratori.

La Cooperativa Sociale *Dina Muraro* mette in pratica opportune politiche di welfare aziendale e di supporto al lavoratore in particolare per quanto riguarda la conciliazione tra tempi di lavoro e tempi di vita familiare e sociale e la gestione delle situazioni di difficoltà o di stress correlato.

- **ASSUNZIONE DEL PERSONALE.** La cooperativa applica a chi lavora il contratto collettivo nazionale delle cooperative sociali e si impegna a garantire la puntualità della retribuzione. Se possibile vengono praticate condizioni di miglior favore a vantaggio dei soci-lavoratori (ferie aggiuntive, permessi medici, ristoro). Nei casi di progetti a termine, la cooperativa mira a garantire la continuità del lavoro anche verificando la possibilità di reimpiegare i soci lavoratori e i dipendenti. Tutto il personale viene assunto con regolare contratto di lavoro nelle forme previste. L'assunzione del personale o il conferimento di incarichi di collaborazione avviene mediante contratti formali scritti. Non è consentita alcuna forma di lavoro irregolare. Il dipendente/collaboratore riceve dal coordinatore della struttura esaurienti informazioni riguardo:

- alle caratteristiche delle mansioni e della funzione assegnata,
- agli elementi normativi e retributivi,
- alle normative ed ai comportamenti per la gestione dei rischi connessi alla salute personale,
- sul corretto uso dei dispositivi di protezione individuale (DPI)
- ai comportamenti eticamente accettati e richiesti dall'ente, tramite consegna del Codice Etico.

La cooperativa consegna a tutti i lavoratori i riferimenti telefonici delle figure di responsabilità, al fine di facilitare la comunicazione e le eventuali segnalazioni di abusi, molestie, discriminazioni o comportamenti che arrechino o possano arrecare pregiudizio al lavoratore.

Dipendente, tirocinante o volontario firmano un modulo con il quale attestano di avere ricevuto le informazioni **necessarie** e diventano responsabili del mancato rispetto delle prescrizioni assegnate.

- **GESTIONE DEL RAPPORTO.** Nella gestione dei rapporti gerarchici l'autorità è esercitata con equità e correttezza, evitandone ogni abuso. E' proibita qualsiasi forma di discriminazione, di qualsiasi genere, nei confronti delle persone. Tutte le decisioni prese nell'ambito della gestione e dello sviluppo delle risorse umane sono basate su considerazioni di profili di merito e/o corrispondenza tra profili attesi e profili posseduti dai dipendenti /collaboratori.

La cooperativa vieta qualsiasi forma di molestia o di abuso e informa di tale divieto ogni persona e organizzazione che opera per conto della cooperativa. La cooperativa invita tutte le persone o le organizzazioni che operano per suo conto a segnalare abusi o molestie direttamente al presidente o all'OdV.

Ogni comunicazione ufficiale della Cooperativa è sempre validata da figure che ricoprono ruoli di direzione o di responsabilità.

La cooperativa vieta turpiloquio e abusi verbali verso le persone, le offese e le bestemmie e si impegna a contrastare e a sanzionare tali comportamenti. Tutti quanti collaborano con la cooperativa sono chiamato al rispetto reciproco.

Le mansioni e i compiti affidati ai lavoratori devono sottostare alla valutazione del Medico Competente che accerta le condizioni soggettive della persona inserita e determina le eventuali limitazioni e/o prescrizioni.

Tutti i dipendenti/collaboratori si impegnano ad agire lealmente al fine di rispettare gli obblighi assunti col contratto di lavoro e quelli contemplati nel Codice Etico, assicurando le prestazioni che sono loro richieste e rispettando gli impegni assunti.

La cooperativa si impegna a rilevare **periodicamente** il grado di soddisfazione lavorativa. Nell'ambito di tale rilevazione verrà riservato specifico spazio per segnalare comportamenti che possano venire associati a forme di molestie o abusi.

- **PROFESSIONALITÀ AL LAVORO.** Alle persone che lavorano e collaborano con la cooperativa è chiesto di:
 - lavorare con professionalità e qualità;
 - **trattare con rispetto tutti i colleghi di lavoro improntando le relazioni tra colleghi ad un corretto e costruttivo rapporto reciproco;**
 - di fare proprio e sottoscrivere quanto previsto dal presente Codice etico e di comportamento;
 - osservare gli obblighi imposti dal contratto di lavoro in particolare per quanto riguarda il rispetto dell'orario di lavoro, la puntualità e l'utilizzo dei permessi di astensione dal lavoro;
 - rispettare il ruolo dei coordinatori e dei preposti che, nelle situazioni operative, hanno il compito di rappresentare la cooperativa;
 - non diffondere deliberatamente notizie sulla cooperativa che possano ingannare partner, clienti, committenti ;
 - non fare pubblicità negativa nei confronti della cooperativa;
 - non arrecare nocimento all'immagine dell'ULSS così come rendere dichiarazioni che possono nuocere alla personalità e all'immagine di questo Ente;
 - utilizzare loghi e segni di riconoscimento propri della cooperativa – carta intestata, indumenti di lavoro – in modo appropriato e coerente con le esigenze e gli interessi dell'organizzazione.

- **Formazione.** Ai dipendenti che operano per conto della cooperativa viene chiesto di:
 - **partecipare in modo collaborativo ai momenti di formazione, addestramento e aggiornamento;**
 - **condividere competenze e apprendimenti;**
 - conoscere il funzionamento degli strumenti di lavoro e le modalità per utilizzare correttamente i prodotti da impiegare nelle attività lavorative.

IMPEGNI PER IL GOVERNO E LA GESTIONE DELLA COOPERATIVA

Lo stile di governo della Cooperativa e delle sue singole articolazioni operative è democratico e improntato all'ascolto e al confronto, nel rispetto dei diversi ruoli organizzativi.

La cooperativa opera nel rispetto delle leggi, del proprio statuto e dei regolamenti interni.

La cooperativa è sottoposta all'indirizzo e al controllo dei soci che eleggono democraticamente gli organi di governo (secondo quanto stabilito dallo statuto e dal codice civile). I soci, attraverso l'assemblea, partecipano alle scelte strategiche della cooperativa. Ai soci e agli amministratori della cooperativa è vietato influenzare l'autonomia dell'Assemblea con l'obiettivo di procurare a sé o ad altri un ingiusto profitto.

L'associazione alla cooperativa è volontaria e non costituisce un vincolo per potervi lavorare. Divenire socie e soci è possibile, senza alcuna discriminazione, per tutte le persone in grado di contribuire al

raggiungimento dello scopo sociale e che accettino le responsabilità derivanti dall'appartenenza alla Cooperativa. Si diviene soci e socie dopo l'approvazione del CdA.

La cooperativa tutela l'integrità del capitale sociale dei soci e il patrimonio della società.

Ogni azione riguardante il governo e la gestione della Cooperativa è correttamente registrata attraverso un adeguato supporto documentale, in modo che sia possibile in qualsiasi momento:

- mettere in atto controlli che attestino le caratteristiche e le motivazioni dell'azione;
- individuino i diversi livelli di responsabilità e la ricostruzione dell'operazione.

Le decisioni degli organi di governo devono essere motivate, verbalizzate e pubblicizzate. I verbali del CdA e delle assemblee sono portati a conoscenza dei soci.

RUOLI E RESPONSABILITÀ

La cooperativa sociale Dina Muraro nel favorire un modello organizzativo basato sulla collaborazione, applica il principio della separazione e distinzione dei poteri e delle responsabilità:

- a nessuna funzione o ruolo vengano attribuiti poteri illimitati;
- i poteri, compresi quelli autorizzativi e di firma, e le responsabilità sono definiti e conosciuti, come esplicitato nel Profilo organizzativo del SGQ;
- all'interno di uno stesso macro-processo aziendale, intervengono più soggetti, così da garantire un controllo incrociato.

Nel rispetto del Modello 231, la cooperativa attribuisce incarichi formalizzati alle figure di:

- Presidente, Vice Presidente e Consigliere di amministrazione;
- Coordinatore;
- Referente interno 231, Referente interno Qualità, Delegato privacy e Delegato interno al trattamento dei dati;
- OdV;
- RSPP e Medico del Lavoro;
- Revisore dei conti .

La cooperativa favorisce la possibilità per i dipendenti di eleggere i loro RLS.

ORGANI DI GESTIONE -- AMMINISTRATORI

Gli organi di governo sottopongono all'assemblea dei soci il bilancio economico per un esame puntuale dei risultati raggiunti. Agli amministratori della cooperativa è vietato:

- influenzare l'autonomia dell'Assemblea con l'obiettivo di procurare a sé o ad altri un ingiusto profitto;
- ostacolare o impedire le attività di controllo legalmente attribuite ai soci e agli organi sociali o le attività di revisione e controllo attribuite a soggetti pubblici o privati formalmente incaricati.
- costituire riserve finanziarie occulte e non finalizzate (fondi neri);
- alterare in modo illegittimo il capitale sociale della cooperativa, restituendo conferimenti effettuati dai soci o sollevandoli dal versare conferimenti richiesti;
- ripartire utili o acconti su utili non effettivamente conseguiti, destinati a riserva o distribuire riserve indisponibili;
- procurare danno ai creditori, ai soci e al patrimonio della cooperativa.

Le scritture contabili, i bilanci e le comunicazioni devono dare una rappresentazione corretta e fedele della situazione patrimoniale e dell'attività economica, finanziaria e gestionale della cooperativa. Sono redatte in modo accurato, completo e aggiornate, secondo le norme in materia di contabilità.

ORGANI DI GESTIONE -- COORDINATORI UNITÀ OPERATIVA

I coordinatori hanno l'obbligo di:

- assumere atteggiamenti leali e trasparenti,
- avere un comportamento esemplare e imparziale nei rapporti con colleghi e collaboratori,
- garantire che le risorse assegnate siano utilizzate al meglio per gli scopi previsti,
- curare il benessere organizzativo **nell'unità operativa che gestiscono** e assumere iniziative finalizzate alla circolazione delle informazioni, alla formazione e all'aggiornamento del personale,
- effettuare un'equa ripartizione dei carichi di lavoro,
- in qualità di preposti, mettere in atto tutte le azioni necessarie a garantire la sicurezza e la tutela della salute di quanti sono impegnati, a qualsiasi titolo, o usufruiscono delle strutture e dei servizi della cooperativa.

ORGANI DI CONTROLLO

I componenti dell'organo di controllo della cooperativa ispirano i loro interventi a principi di onestà, correttezza, indipendenza e continuità. Assicurano la massima professionalità nella redazione di relazioni o altre comunicazioni che attestino la situazione patrimoniale, economica, finanziaria della cooperativa fornendo informazioni utili alla piena comprensione di dati e fatti.

In ottemperanza all'adozione del MOG 231, è stato nominato un Organismo di Vigilanza (OdV) quale parte integrante del sistema di controllo interno all'impresa, dotato di autonomi poteri di iniziativa e di controllo, con il principale compito di vigilare sul funzionamento e sull'osservanza del Modello Organizzativo. L'OdV, dotato di adeguate risorse finanziarie, compie almeno quattro controlli annui e presenta una relazione annua al CdA riguardo la sua attività ed eventuali criticità emerse.

CONFLITTI DI INTERESSI

Agli amministratori, ai quadri, ai componenti degli organi di controllo, ai consulenti, ai dipendenti è richiesto di segnalare tempestivamente situazioni o attività nelle quali loro stessi o i loro famigliari si trovino ad avere interessi in conflitto con quelli della cooperativa. Essi sono inoltre tenuti a rispettare le decisioni assunte dall'organo di governo della cooperativa per eliminare il conflitto di interessi.

La cooperativa vieta di:

- svolgere lavori o attività a titolo personale in orario di lavoro;
- svolgere lavori o attività fuori dall'orario di lavoro per clienti o committenti della cooperativa;
- svolgere lavori o attività verso terzi servendosi di prodotti, attrezzature o mezzi della cooperativa;
- servirsi di contatti o rapporti sviluppati in ambito cooperativo per ricercare vantaggi personali con potenziale danno d'immagine per la cooperativa;
- favorire partiti, organizzazioni politiche o candidati ad elezioni.

Chi è assunto a tempo pieno e svolge una seconda attività o ha una collaborazione con altre aziende, anche non in contrasto con quelle svolte dalla cooperativa, deve informare e chiedere l'autorizzazione al Consiglio di Amministrazione.

Il dipendente deve informare il CdA di eventuali situazioni di conflitto di interessi, anche potenziale, con interessi personali, del coniuge o convivente o di parenti.

REGALI, COMPENSI E ALTRE UTILITÀ

A dipendenti, consulenti, collaboratori, volontari non è permesso:

- fare e ricevere regali o altre utilità salvo quelli di modico valore effettuati occasionalmente nell'ambito delle normali relazioni di cortesia;
- chiedere, per sé o per altri, regali o altre utilità, neanche di modico valore, a titolo di corrispettivo per compiere o aver compiuto un atto del proprio ufficio;

RISPETTO DELLA PRIVACY, DEI DATI SENSIBILI E GIUDIZIARI

La Cooperativa si impegna a tutelare la privacy e garantire la riservatezza nel trattamento dei dati personali di cui dispone, con massimo riguardo per quelli sensibili o giudiziari, in ottemperanza a quanto previsto dalla normativa vigente.

L'acquisizione, l'uso, il trattamento e la conservazione di informazioni e dati sensibili del personale e di altri interlocutori, avviene nel rispetto delle procedure interne e dal Documento Programmatico per la Sicurezza (DPS).

Tutto il personale della cooperativa sociale Dina Muraro, i consulenti, i collaboratori, i tirocinanti e i volontari sono tenuti:

- al rispetto della vigente normativa in materia di tutela della Privacy come previsto dal GDPR 2016/679 e successive modifiche ed integrazioni;
- al massimo impegno nel rispettare la privacy di tutte le persone che operano e/o sono presenti in cooperativa;
- al segreto professionale in relazione a tutti i dati e a tutte le informazioni di qualsivoglia natura di cui vengono a conoscenza nell'espletamento delle loro mansioni.

E' fatto espresso divieto di raccontare o pubblicare su facebook o altri social media fatti personali e immagini di chi opera in cooperativa e di chi usufruisce dei servizi. Per quanto riguarda i telefonini e gli altri dispositivi elettronici personali è espressamente vietato a chiunque **effettuare** e conservare immagini e registrazioni che riguardano gli utenti delle strutture e servizi della cooperativa. Lo stesso divieto vi è anche per immagini e registrazioni che riguardano chi lavora o collabora con la cooperativa.

In occasioni di avvenimenti, feste o attività è possibile effettuare foto, registrazioni audio e riprese video solo ed esclusivamente con apparecchiature di proprietà della cooperativa e in uso solo in quella unità operativa. Foto, registrazioni audio e riprese video possono essere esposte o visualizzate solo all'interno della struttura stessa. La loro conservazione durerà fino alla conclusione della permanenza dell'ospite. Deve comunque, in ogni caso, essere fatta firmare preventivamente una dichiarazione di consenso all'utilizzo delle immagini dall'interessato e dall'amministratore di sostegno se presente. Il materiale può essere visto da terzi anche all'esterno della struttura ma solo per finalità di formazione, studio, supervisione o, nel caso di finanziamenti ricevuti, come dimostrazione delle attività svolte. In tutti questi ulteriori casi deve essere richiesta una ulteriore specifica dichiarazione di consenso.

E' comunque riconosciuto alla persona interessata la possibilità di esercitare, in ogni momento, il diritto di revoca del consenso dato come chiedere la cancellazione dei dati in possesso della cooperativa.

Massima cura deve essere posta a non lasciare in vista o a divulgare documenti che riportino informazioni personali e a non divulgare notizie su servizi, interventi o attività della cooperativa.

SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

La tutela della sicurezza e della salute dei lavoratori (e di tutti coloro indicati dal decreto legislativo 81/2008) costituisce un obiettivo fondamentale della cooperativa che si impegna al rispetto delle norme, garantendo un ambiente di lavoro sicuro, promuovendo la prevenzione dei rischi, rimuovendo situazioni rischiose, assicurando indicazioni, regole, strumenti e supporti necessari, sanzionando i comportamenti scorretti.

La Cooperativa chiede a chiunque operi per suo conto di:

- utilizzare sempre e correttamente i dispositivi di protezione individuale;
- segnalare l'usura, la scadenza o l'inefficienza dei dispositivi di protezione individuale (DPI);
- utilizzare correttamente mezzi e attrezzature di lavoro;
- segnalare l'usura, la scadenza o l'inefficienza di mezzi e attrezzature;
- in caso di dubbio o incertezze rivolgersi sempre al coordinatore o ad un responsabile per avere indicazioni sul corretto utilizzo di DPI, mezzi o attrezzature.

La cooperativa vieta di:

- rimuovere o modificare i dispositivi di sicurezza, di segnalazione o di controllo;
- compiere operazioni o attività che non siano di propria competenza o che possano compromettere la sicurezza propria o di altri lavoratori.

La cooperativa vieta di assumere bevande alcoliche o sostanze psicotrope, in orario di lavoro. Tale divieto è motivato dalla potenziale pericolosità delle attività svolte e dall'obiettivo di assicurare la salvaguardia e l'incolumità della persona stessa e di terzi. La cooperativa utilizza gli strumenti contrattualmente previsti in caso di violazione del divieto.

Per prevenire e minimizzare eventi critici e incidenti, e per gestire meglio le conseguenze di eventuali incidenti o danni, ai lavoratori, tirocinanti, persone in percorso di inserimento, volontari è chiesto di segnalare al diretto superiore o a un responsabile:

- le non conformità, i problemi o le difficoltà lavorative riscontrate;
- i comportamenti pericolosi, i mancati infortuni o i mancati incidenti;
- gli eventuali errori, o incidenti occorsi;
- I danni provocati a sé o agli altri, a mezzi o ad attrezzature.

Le figure responsabili che ricevono tali segnalazioni sono tenute a gestirle con tempestività e a registrarle secondo la procedura sulle non conformità, azioni preventive e azioni correttive.

CURA NELL'UTILIZZO DEGLI STRUMENTI DI LAVORO

Chi lavora o collabora con la cooperativa è tenuto a utilizzare con cura strutture, mezzi e attrezzature, assegnati per svolgere le attività, secondo quanto stabilito dalle procedure interne.

In particolare devono:

- prevenire possibili danni a persone, cose, o all'ambiente rispettando le norme di sicurezza previste dalla legge e dalle procedure interne;
- utilizzare i beni di proprietà della cooperativa, di qualsiasi tipo e valore, esclusivamente per scopi connessi a compiti ed attività lavorative;
- operare per ridurre il rischio di furti, danneggiamenti o incuria dei beni e degli strumenti che l'organizzazione fornisce, informando in modo tempestivo i preposti in presenza di situazioni anomale;
- La cooperativa chiede a tutti i lavoratori, tirocinanti e volontari il massimo impegno nel trattare con cura mezzi, strumenti e beni di terzi e dei committenti e ne vieta l'uso o l'appropriazione temporanea.

La cooperativa consente l'utilizzo di suoi mezzi o attrezzature ai soci, sulla base di una richiesta scritta e autorizzata dal coordinatore della struttura. Il socio si assume la responsabilità dell'uso e della cura dei mezzi e delle attrezzature, rispondendo degli eventuali danni. Il socio si assume il costo dell'utilizzo del carburante.

I computer, i software e le connessioni della cooperativa devono essere usati per svolgere attività lavorative. La cooperativa vieta ogni uso improprio di tali strumenti e richiama l'obbligo a conservare con cura gli identificativi e le password personali di accesso ai sistemi informatici interni e esterni, e di rinnovarle periodicamente.

RAPPORTI CON GLI INTERLOCUTORI ESTERNI

I rapporti tra la cooperativa, i committenti pubblici e i clienti privati devono:

- avvenire nel pieno rispetto dei vincoli di legge e di quelli contrattuali;
- essere corretti e trasparenti;
- promuovere collaborazione;
- rispettare le procedure stabilite dalla cooperativa o le procedure concordate con il cliente/committente;
- rispettare quanto previsto dai Progetti tecnici presentati in occasione delle gare di appalto;
- essere tracciabili secondo le disposizioni definite dal Sistema Gestione Qualità e Modello 231.

Nei rapporti con le Amministrazioni Pubbliche, clienti e committenti la cooperativa si impegna e impegna tutti i lavoratori e collaboratori a:

- presentare dichiarazioni veritiere e fornire le informazioni dovute,
- destinare corrispettivi, erogazioni, contributi o finanziamenti agli scopi per i quali sono state assegnate,
- non corrompere, promettendo o dando denaro, beni o altri vantaggi per acquisire indebitamente, servizi, commesse, finanziamenti, certificazioni o autorizzazioni o altri vantaggi per la cooperativa,
- non alterare il funzionamento di sistemi informatici o telematici di una amministrazione pubblica o a intervenire senza diritto su dati, informazioni e programmi.

A nessuno è consentito offrire denaro, regali, benefici o fare favori a nome della cooperativa o a titolo personale neppure se da tali atti non sia possibile ricavarne vantaggi o influenzare l'autonomia dell'interlocutore.

La richiesta di patrocini e l'attivazione di sponsorizzazioni sono deliberate dall'organo di governo.

Coloro che, operando per conto o nell'ambito dei servizi della cooperativa, ricevano pressioni da parte di interlocutori della cooperativa, richieste esplicite o implicite di denaro, benefici o altri vantaggi devono informare immediatamente il proprio superiore o l'Organismo di vigilanza.

Chi è incaricato è tenuto a conoscere i contenuti dei capitolati e dei contratti, a rispettarne le disposizioni e a farle rispettare.

CORRETTEZZA NEI CONFRONTI DI PARTNER, CONCORRENTI E FORNITORI

La cooperativa sociale *Dina Muraro* si impegna a chiedere il rispetto di quanto previsto dal proprio Codice etico e di comportamento ai soggetti esterni con cui interagisce. Si impegna inoltre a:

- non instaurare rapporti commerciali con persone fisiche o giuridiche coinvolte in fatti o in azioni criminose;
- competere con imprese concorrenti con correttezza e lealtà;
- collaborare con partner commerciali e strategici ricercando risultati reciprocamente vantaggiosi;
- identificare fornitori affidabili in grado di assicurare servizi e beni di qualità, formulando con essi accordi contrattuali chiari e assicurando condizioni fra le parti non vessatorie

La Cooperativa non effettua nei confronti dei partner e dei fornitori pagamenti illeciti di alcun genere. I pagamenti devono avere un fondamento contrattuale, essere debitamente autorizzati, ed essere effettuati secondo gli accordi. La cooperativa si impegna a tracciare e a rendere verificabili i rapporti commerciali che intrattiene con i fornitori e partner.

La cooperativa si impegna inoltre a utilizzare simboli, loghi, marchi o segni di riconoscimento propri o di altre organizzazioni, enti e istituzioni solo in presenza di una autorizzazione che ne consenta l'utilizzo, e solo nei limiti e nelle forme specificate dall'autorizzazione stessa.

Sfruttamento del lavoro. La cooperativa contrasta ogni forma di sfruttamento del lavoro e mancato rispetto della normativa. Non è consentita alcuna forma di lavoro irregolare, né da parte dell'ente né da parte di fornitori, subappaltatori e collaboratori.

Nei contratti con committenti e con fornitori la cooperativa predispone idonee clausole contrattuali finalizzate a contrastare ogni forma di sfruttamento e impiego irregolare.

La cooperativa si impegna a non stipulare contratti o eventualmente a risolverli, qualora rilevi o venga a conoscenza di una forma di sfruttamento.

La cooperativa si impegna a denunciare all'autorità competente eventuali forme di sfruttamento di cui venisse a conoscenza nell'ambito dei propri rapporti commerciali e a darne informazione al committente.

CORRETTEZZA NEI RAPPORTI CON LE AUTORITÀ DI VIGILANZA

La cooperativa chiede alle figure che hanno incarichi di amministrazione, ai dipendenti, ai volontari e ai collaboratori di:

- fornire dichiarazioni veritiere all'autorità giudiziaria,
- assicurare adeguata collaborazione in occasione di ispezioni o verifiche da parte di autorità pubbliche o private.

SEGNALAZIONI E TUTELA DEI SEGNALANTI

Ciascuno è tenuto a segnalare al Presidente, ai coordinatori, al Referente interno 231 o all'Organismo di Vigilanza, in modo circostanziato:

- eventuali situazioni che possono preludere o indicare il mancato rispetto di norme, direttive, accordi o regolamenti;
- incongruenze o criticità che possano dare luogo a comportamenti dannosi per gli utenti, i lavoratori, l'organizzazione e altri portatori di interesse;
- [situazioni o attività nelle quali ci potrebbero essere titolari di interessi in conflitto con quelli della Cooperativa.](#)

Ciascuno è tenuto a richiamare il rispetto delle disposizioni contenute nel Codice Etico e di comportamento così come, nei propri ambiti di responsabilità, ha il compito di fare rispettare le indicazioni in esso contenute.

Nel caso il comportamento illecito sia messo in atto da soggetti dipendenti dall'Azienda Ulss n. 6 nell'ambito dell'orario di lavoro svolto presso una delle strutture o servizi gestiti dalla cooperativa Dina Muraro, vi è l'obbligo di segnalazione di tale comportamento al suo Responsabile.

MODALITÀ DI SEGNALAZIONI

Per effettuare segnalazioni riservate è possibile rivolgersi direttamente al referente interno 231 o al presidente dell'OdV ai seguenti indirizzi mail:

- angelo.cuccato@dinamuraro.it a questa e-mail risponde il referente interno della cooperativa sociale *Dina Muraro* (Angiolino Cuccato) per il Modello di organizzazione, gestione e controllo degli adempimenti 231/2001.
- presidenteodv@dinamuraro.it a questa mail risponde il presidente dell'Organismo di Vigilanza che ha l'obbligo di tutelare gli autori delle segnalazioni contro eventuali ritorsioni e di mantenere riservata l'identità di chi presenta la segnalazione oltre a procedere con una verifica sulle criticità segnalate.

Le segnalazioni rivolte al referente interno 231 o all'OdV vengono raccolte, affrontate e archiviate. A tutte le segnalazioni viene garantita la massima riservatezza possibile salvo specifici vincoli di legge. Non vengono accolte segnalazioni in forma anonima o che non siano circostanziate.

La cooperativa vieta ritorsioni o discriminazioni nei confronti di chiunque effettua segnalazioni anche se non dipendente della cooperativa stessa. Il sistema disciplinare, parte integrante del Modello 231, prevede specifiche sanzioni sia nei confronti di chi non tutela, punisce o discrimina il segnalante, sia di chi effettua con dolo o colpa grave segnalazioni che si rivelino infondate.

GESTIONE DEI RECLAMI E DEI SUGGERIMENTI

La cooperativa sociale Dina Muraro ha elaborato una propria procedura per la gestione dei reclami e dei suggerimenti.

All'interno della comunità, affissa in prossimità dell'ingresso, vi è una cassetta per i reclami. Settimanalmente il coordinatore verifica la presenza di reclami o suggerimenti e ne visiona il contenuto.

Se i reclami sono inerenti a disfunzionalità riferite al vivere comunitario da parte degli ospiti, ne verrà discusso nei gruppi organizzativi.

Se, invece, gli eventuali reclami sono stati prodotti da famigliari, verrà fissato un incontro per discuterne oppure vi sarà una risposta scritta.

E' possibile anche, per ospiti e familiari, chiedere un colloquio con il Coordinatore di sede.

È a discrezione di ognuno decidere se apporre la propria firma o meno, fermo restando che ogni reclamo verrà comunque preso in considerazione e affrontato in situazione di gruppo.

Le attività per la gestione dei reclami, secondo il manuale della qualità, prevedono:

- la identificazione,
- la valutazione,
- la risoluzione,
- la verifica della sua soluzione.

Tutti i reclami vengono documentati e registrati sui moduli "Rapporto di non conformità e azione correttiva e preventiva". Essi saranno oggetto di confronto in occasione degli incontri di Riesame del sistema qualità. Inoltre vengono riportati nella Relazione annuale sulle attività svolte. Dei reclami viene informato l'OdV.

Il presente Codice Etico (Revisione 3) è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione della Cooperativa sociale Dina Muraro con delibera n. 7. in data 18.04.2019 e ratificato dall'Assemblea dei Soci in data 06.05.2019.