



Codice Etico

# **AGORA' Società Cooperativa Sociale**

Approvato dall'Organo amministrativo della Cooperativa in data 28/09/2016

## **Sommario**

1.1	Introduzione e finalità del Codice Etico .....	3
1.2	Struttura del Codice Etico.....	5
1.3	Destinatari.....	5
2	Principi etici e valori di riferimento.....	7
2.1	Rispetto della legge.....	7
2.2	Continuità .....	7
2.3	Diritto di scelta .....	8
2.4	Partecipazione ed informazione.....	8
2.5	Efficienza ed efficacia .....	8
2.6	Correttezza, lealtà ed onestà .....	8
2.7	Eguaglianza, imparzialità ed equità .....	9
2.8	Qualità dei servizi .....	9
2.9	Trasparenza e completezza dell'informazione.....	9
2.10	Correttezza nella gestione dell'ente nell'utilizzo delle risorse umane .....	9
2.11	Centralità della persona, diritti dei lavoratori e sicurezza sul lavoro .....	10
2.12	Tutela dell'ambiente .....	11
2.13	Riservatezza delle informazioni.....	11
2.14	Prevenzione e risoluzione dei conflitti di interesse.....	12
2.15	Omaggi, regalie e benefici .....	12
2.16	Spirito di servizio e collaborazione tra le persone .....	12
2.17	Utilizzo delle nuove tecnologie informatiche .....	13
3	La gestione dei rapporti e delle attività secondo i principi etici.....	14
3.1	La gestione delle attività e dei rapporti esterni .....	14
3.2	La gestione delle attività e dei rapporti interni .....	14
4	Norme di comportamento .....	15
4.1	Norme di comportamento nei confronti degli utenti.....	15
4.2	Norme di comportamento nei confronti dei fornitori (di beni e servizi).....	16
4.3	Norme di comportamento nei confronti della Pubblica Amministrazione.....	17
4.4	Norme di comportamento nei confronti dei soci e degli organi sociali .....	19
4.5	Norme di comportamento nei confronti dei dipendenti .....	19
4.6	Norme di comportamento nei confronti di altri soggetti esterni e della collettività.....	22
4.7	Comunicazione esterne .....	22
5	I controlli esterni ed interni.....	23
5.1	Autorità pubbliche di vigilanza.....	23
5.2	Organismo di vigilanza.....	23
6	Sistema di attuazione e monitoraggio .....	24
6.1	Le funzioni incaricate .....	24
6.2	Formazione e sensibilizzazione .....	24
6.3	Monitoraggio sull'efficacia del modello.....	24
6.4	Obblighi di comunicazione e segnalazione all'OdV.....	25
6.5	Violazione del Codice Etico .....	25
6.6	Aggiornamento .....	26

## Premessa

### 1.1 Introduzione e finalità del Codice Etico

**Agorà Società Cooperativa Sociale**, costituita nel 1980 ed iscritta al Registro Unico Cittadino degli organismi accreditati per i servizi alla persona di Roma Capitale, offre servizi sociali perseguendo esclusivamente fini di solidarietà sociale e promozione della persona umana, attuando a tal proposito opere in favore di persone svantaggiate per condizioni fisiche, economiche, sociali e familiari.

La cooperativa Agorà, in base all'art. 1 della L.381/1991, ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale, attraverso l'erogazione di servizi socio-assistenziali ed educativi, rivolti principalmente a cittadini disabili, anziani e minori, in stretta collaborazione con i servizi socio-sanitari e sociali pubblici.

La cooperativa collabora, inoltre, con tutte le realtà delle reti formale ed informale, per favorire connessioni e sinergie utili alla crescita generale del tessuto sociale e alla reale integrazione di ciascun cittadino.

L'entrata in vigore del D.Lgs. n. 231/2001 ha posto l'esigenza di definire un chiaro schema comportamentale di riferimento, che esplica i valori cui deve essere improntata la condotta di tutti coloro che, ai vari di livelli di responsabilità concorrono con propri atti allo svolgimento dell'attività dell'ente, direttamente o indirettamente operano per suo conto e con essa interagiscono. Essi sono i principali destinatari del codice etico tenuti a conoscerne il contenuto e a darvi attuazione. Il codice etico individua, infatti, gli impegni e le responsabilità etiche assunti da tali soggetti nello svolgimento delle attività dell'ente, nonché i principi etici che ne ispirano i lavori.

**Agorà aderisce al codice etico di Confcooperative**, associazione di rappresentanza del movimento cooperativo che ha recepito il sistema di norme etiche per la legalità introdotto dall'art. 3, c.4, L. 180/2011 (cd Statuto delle imprese) al più alto livello delle fonti giuridiche interne, essendo stato inserito nel corpo stesso dei principi statutari, all'art. 2, cc. 4 e ss.. **Confcooperative e le imprese ad essa associate riconoscono, tra i valori fondanti la propria organizzazione, il rifiuto di ogni rapporto con organizzazioni criminali o mafiose e con soggetti che fanno ricorso a comportamenti contrari alla legge, al fine di contrastare e ridurre le forme di controllo delle imprese e dei loro collaboratori che alterano di fatto la libera concorrenza. Le imprese che aderiscono a Confcooperative respingono e contrastano ogni forma di estorsione, usura o altre tipologie di reato, poste in essere da organizzazioni criminali o mafiose, e collaborano con le forze dell'ordine e le istituzioni, denunciando, anche con l'assistenza di Confcooperative, ogni episodio di attività illegale di cui sono soggetti passivi. Il mancato rispetto delle norme etiche di Confcooperative e dei doveri degli associati è sanzionato con la diffida e l'esclusione".** Tali principi costituiscono una delle norme previste dallo Statuto e dal Regolamento di attuazione in tema di sospensione del rapporto associativo dell'ente per sospetto di infiltrazioni criminali in violazione del codice etico dell'associazione ai sensi della L. 180/2011, che vincola giuridicamente tutte le imprese aderenti all'associazione e tutte le persone che siedono nei loro organi ed a tutti i livelli di partecipazione all'associazione, territoriali e settoriali, sanzionando ogni condotta irregolare o illecita con la più severa delle pene associative (esclusione).

Agorà ha anche adottato una propria Carta dei Servizi, nella quale sono evidenziati i principi fondamentali e i valori a cui la Cooperativa si ispira, nonché la missione che la muove. La Carta evidenzia altresì la visione dell'ente : *"Il nostro impegno per il futuro è orientato alla promozione della crescita dei diritti dei singoli e della collettività; alla costruzione di modelli innovativi di intervento, in favore delle persone in stato di bisogno; alla diffusione della cultura dell'accoglienza, della tolleranza e della solidarietà; all'attivazione di processi di socializzazione e di pratiche di aiuto reciproco; all'implementazione continua della rete territoriale; al costante miglioramento dei processi organizzativi e gestionali; alla valorizzazione delle risorse umane, garantendo ai lavoratori stabilità occupazionale, rispetto dei diritti e le migliori condizioni economiche, sociali, professionali e formative; alla diffusione e alla condivisione dei progetti e delle metodologie di intervento utilizzate".*

Agorà ha scelto di adottare e rendere pubblico il proprio Codice etico, come uno strumento utile a preservare il valore e l'integrità dell'ente nel tempo. Infatti, il codice rappresenta per l'organizzazione un

necessario strumento integrativo in grado di dettare regole etiche e deontologiche ulteriori rispetto alle norme dettate dal legislatore.

L'ente è molto sensibile ai principi della responsabilità sociale d'impresa, concepisce le proprie attività nell'ambito dei principi dello sviluppo sostenibile, un'idea di sviluppo secondo la quale le esigenze di efficienza economica e di legittimo profitto devono essere coerenti con la tutela ambientale e lo sviluppo sociale.

Vi è inoltre la consapevolezza da parte dell'organizzazione che un'impresa viene valutata, oltre che alla stregua della qualità dei servizi che è in grado di offrire, anche sulla base della sua capacità di produrre valore e creare benessere per la collettività.

L'organizzazione si impegna a promuovere la conoscenza, a rispettare e a far rispettare i principi generali e le norme etiche indicate nel Codice Etico, poiché a tale rispetto, oltre che a fondamentali finalità morali, corrisponde una maggiore tutela dell'interesse dell'organizzazione, anche sotto il profilo economico.

Il Codice Etico rappresenta un punto di riferimento per il lavoro di ogni giorno e per un comportamento orientato al rispetto degli impegni e delle responsabilità etiche nei confronti degli stakeholder, vale a dire di tutti i portatori di interessi legati all'attività dell'ente. Tutte le azioni, infatti, o le relazioni tra le persone e verso il mondo esterno, hanno degli effetti sull'organizzazione, sia in positivo sia anche in negativo. L'integrità professionale, l'onestà e il rispetto degli impegni sono comportamenti che portano fiducia verso l'organizzazione. L'etica, infatti, è un approccio di fondamentale importanza per il buon funzionamento dell'attività di un ente e per la credibilità di cui lo stesso può godere tra gli stakeholder e nell'intero contesto sociale ed economico in cui opera.

La violazione di questi valori, riconosciuti dalla comunità e dal mercato, eventuali azioni non corrette o contro la Legge, possono causare danni anche difficili da riparare.

I danni possono essere di diverso tipo, ad esempio di immagine, ma soprattutto di reputazione e di credibilità, che possono avere risvolti tali da mettere in pericolo la fiducia da parte del mercato, degli investitori, dei clienti, degli utenti, dei fornitori e delle persone stesse che lavorano o che vorrebbero lavorare presso Agorà.

Il Codice Etico ha anche l'obiettivo di aiutare le persone a individuare le situazioni potenzialmente rischiose che possono presentarsi nello svolgimento delle attività, ma anche nelle relazioni o nei comportamenti non perfettamente chiari che possono danneggiare l'organizzazione stessa e, di fronte ad esse, ispirarli ad agire correttamente.

La conoscenza del Codice Etico è quindi un dovere, così come è un dovere applicarlo.

Agorà intende attraverso il presente Codice:

- definire ed esplicitare i valori ed i principi della propria attività e i propri rapporti con dipendenti, utenti, clienti, fornitori, consulenti ed istituzioni;
- formalizzare l'impegno a comportarsi con lealtà e correttezza, fornendo uno "*standard di comportamento*";
- indicare, a tutti i soggetti, i principi di comportamento, i valori e le responsabilità di cui richiede il puntuale rispetto nel corso dell'erogazione della prestazione lavorativa, con l'ulteriore consapevolezza che la reputazione è cosa fragile e che va pertanto evitata anche solo l'apparenza di scorrettezze.

Agorà assicura:

- la massima diffusione, conoscenza, e coerente applicazione del presente Codice Etico da parte dei dipendenti;
- la massima divulgazione del presente Codice Etico presso i terzi con cui intrattiene rapporti e presso tutti coloro che, operando a diverso titolo ed ai vari livelli di responsabilità per il conseguimento degli obiettivi, sono tenuti all'osservanza e alla concreta attuazione delle disposizioni qui contenute.

Nell'ambito del sistema di controllo interno, il Codice Etico costituisce (ai sensi degli articoli 6 e 7 del D.Lgs. n. 231 del 2001 e delle "Linee Guida per la costruzione dei modelli di organizzazione, gestione e controllo ex D.Lgs. n. 231/2001" emanate da Confindustria), tra l'altro, presupposto e riferimento del Modello di organizzazione, gestione e controllo e del sistema sanzionatorio ivi previsto.

L'attuazione del Codice Etico è demandata all'organo amministrativo, che si avvale a tal fine delle attività di vigilanza dell'organo di controllo istituito ai sensi del D.Lgs. 231/2001 (cosiddetto Organismo di Vigilanza).

il Codice Etico trova diffusione all'interno dell'ente ed è distribuito a tutti i soggetti terzi che entrano in rapporto con essa. Ne consegue che:

- ciascun dipendente, socio, collaboratore e persona a vario titolo coinvolta nelle attività è tenuto alla rigorosa osservanza del Codice Etico in quanto la mancata osservanza costituisce violazione al “Modello di organizzazione, gestione e controllo” adottato ai sensi dell’art. 6 del D. Lgs. 231/01. In nessun modo, la convinzione di agire a vantaggio dell’ente, giustificherà l’adozione di comportamenti in contrasto con i principi del presente Codice Etico. Ogni destinatario del presente codice etico deve consultare il proprio superiore per qualsiasi chiarimento relativo all’interpretazione o all’applicazione delle regole di comportamento contenute nel presente documento;
- le regole contenute nel presente Codice Etico, integrano il comportamento che i dipendenti devono osservare anche in conformità alle regole di ordinaria diligenza, anche ai sensi degli articoli del codice civile in materia di rapporti di lavoro (art. 2104 e 2105 c.c.);
- la mancata osservanza delle regole impone all’ente l’adozione di adeguate misure disciplinari nei confronti dei dipendenti, collaboratori a vario titolo o amministratori che ne fossero responsabili, secondo quanto previsto dal sistema disciplinare adottato.

## 1.2 Struttura del Codice Etico

Il presente Codice Etico si compone, oltre che della premessa, delle seguenti sezioni:

- **Principi etici di riferimento:** individuano i valori di riferimento nell’attività dell’organizzazione.
- **Norme di comportamento:** in cui sono evidenziate le aree di responsabilità e i relativi comportamenti da tenere.
- **I controlli esterni e interni.**
- **Sistema di attuazione e monitoraggio:** identifica i soggetti responsabili per la corretta attuazione del Codice Etico e per la sua diffusione.
- **Sistema disciplinare e sanzionatorio.**

## 1.3 Destinatari

Il presente Codice Etico si applica a tutte le attività dell’ente e alle strutture da essa gestite. L’osservanza dei principi e delle disposizioni del presente Codice sono vincolanti per tutti i soggetti che operano per il conseguimento degli obiettivi dell’ente, siano essi soggetti in posizione apicale, quali i Consigli di amministrazione ed i dirigenti, soggetti con funzioni di direzione o rappresentanza, soci, dipendenti e tutti coloro che operano con la Cooperativa sulla base di un rapporto contrattuale, anche temporaneo.

Le norme del Codice Etico si applicano, dunque, a tutti i soggetti che operano nell’interesse dell’ente sia internamente sia esternamente e, dunque, senza alcuna eccezione:

- all’Organo amministrativo, al Collegio Sindacale e all’Organismo di Vigilanza;
- ai soci;
- ai responsabili, ai coordinatori, ai dipendenti ed ai collaboratori interni ed esterni;
- ad ogni altro soggetto, privato o pubblico che, direttamente o indirettamente, stabilmente o temporaneamente, instaura, a qualsiasi titolo, rapporti e relazioni di collaborazione od opera nell’interesse dell’ente.

Tali soggetti (di seguito “Destinatari”), nel già dovuto rispetto della legge e delle normative vigenti, adegueranno le proprie azioni e i propri comportamenti ai principi, agli obiettivi e agli impegni previsti dal Codice Etico, astenendosi dal porre in essere condotte agli stessi contrarie.

A fronte di ciò, l’organizzazione promuove la più ampia diffusione del Codice Etico presso tutti i soggetti interessati, la corretta interpretazione dei suoi contenuti, e fornisce gli strumenti più adeguati per favorirne l’applicazione.



Tutti i Destinatari, al fine di contribuire ad una gestione etica dell'organizzazione, sono tenuti ad osservare, secondo i principi di sana e prudente gestione e nel rispetto delle leggi nazionali e comunitarie, nonché dei regolamenti e delle procedure interne, i principi contenuti nel Codice Etico.

In conformità a quanto previsto nelle Linee Guida di Confindustria, l'organizzazione intende definire i principi etici le norme di comportamento per tutti i Destinatari.

Inoltre, mette in atto le necessarie misure al fine di svolgere attività di verifica e monitoraggio dell'applicazione del Codice Etico stesso. A questo scopo, l'Organismo di Vigilanza ha il compito, tra gli altri, di vigilare sull'applicazione del Codice Etico.

## 2 Principi etici e valori di riferimento

L'ente adotta principi etici e valori di riferimento coerenti con la missione dell'ente, evidenziata anche nella Carta dei servizi, vale a dire quella di 1) perseguire l'interesse generale della Comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale, attraverso l'erogazione di servizi socio-sanitari ed educativi, rivolti principalmente a cittadini disabili, anziani e minori, in stretta collaborazione con i servizi socio-sanitari e sociali pubblici e di 2) collaborare con tutte le realtà delle reti formale ed informale per favorire connessioni e sinergie utili alla crescita generale del tessuto sociale e alla reale integrazione di ciascun cittadino. La Cooperativa intende garantire che le attività ed i comportamenti dei soggetti ai quali si applica il presente codice etico siano posti in essere nel rispetto di imprescindibili valori e principi etici di riferimento. In nessun modo la convinzione di agire nell'interesse o vantaggio dell'organizzazione può giustificare l'adozione di comportamenti in contrasto con i principi indicati nel presente Codice Etico.

La cooperativa assume e promuove, come valori concettuali di riferimento, i temi propri del lavoro sociale:

- l'integrazione, come bene dell'intera collettività;
- la partecipazione di tutti i cittadini alla costruzione sociale;
- la responsabilità sociale collettiva in relazione al superamento dell'esclusione;
- la promozione umana;
- la differenza, come elemento fondante della convivenza;
- l'universalità dei diritti;
- la territorialità, come attenzione alle caratteristiche, alle esigenze e alle capacità di risposta di ciascun contesto sociale specifico;
- l'autodeterminazione, come tensione allo sviluppo delle capacità costruttive, sia degli individui, sia della comunità.

I principi cui si ispira tale documento sono di seguito esplicitati.

### 2.1 Rispetto della legge

Nello svolgimento della propria attività e nelle relazioni di qualunque tipo e natura, tutti coloro che lavorano e/o collaborano con e/o per Agorà sono tenuti a rispettare con onestà e diligenza le leggi e i regolamenti vigenti, nazionali, regionali e locali, adottando comportamenti ad essi conformi.

I destinatari del presente codice etico sono anche tenuti al rispetto degli eventuali codici deontologici attinenti alla loro professione nella misura applicabile al loro operato.

Conformità alle leggi, trasparenza e correttezza gestionale, fiducia e cooperazione con gli stakeholder, sono i principi etici cui l'organizzazione si ispira e da cui deriva i propri modelli di condotta, al fine di competere efficacemente e lealmente sul mercato, migliorare la soddisfazione dei propri utenti, sviluppare le competenze e la crescita professionale delle proprie risorse umane. A tal fine esige dai propri, amministratori, dipendenti, e da chiunque svolga, a qualsiasi titolo, funzioni di rappresentanza, anche di fatto, il rispetto della legislazione e di tutte le norme vigenti e dei principi e procedure a tale scopo preordinate, nonché comportamenti eticamente corretti, tali da non pregiudicarne l'affidabilità morale e professionale.

L'ente non tollera alcuna forma di lavoro irregolare o minorile, ripudia ogni genere di terrorismo e/o di eversione all'ordine democratico, nonché ogni forma di violenza volta a limitare la libertà individuale e qualsiasi altra condotta contraria alle norme di legge.

### 2.2 Continuità

L'erogazione dei servizi è continua, regolare e senza interruzioni, secondo quanto previsto dalle disposizioni di legge e sulla base di quanto stabilito nella specifica documentazione di affidamento.

### 2.3 Diritto di scelta

La Cooperativa garantisce il diritto di scelta, ove sia prevista una pluralità di offerta.

### 2.4 Partecipazione ed informazione

La partecipazione del cittadino è sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti del soggetto erogatore. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241. L'utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. Agorà si impegna a dare immediato riscontro alle segnalazioni e alle proposte formulate, acquisendo periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso. La cooperativa assicura, in ogni momento, l'accesso alle informazioni sui servizi, secondo quanto previsto dalle norme vigenti in materia.

Gli strumenti utilizzati per assicurare tale accesso sono:

- gli uffici amministrativi
- la comunicazione telefonica
- le pubblicazioni specifiche
- la carta dei servizi

### 2.5 Efficienza ed efficacia

Agorà fa in modo che i propri servizi siano erogati in modo tale da garantire i livelli di efficienza ed efficacia prestabiliti. Con l'obiettivo di assicurare sostegno e tutela agli utenti, Agorà opera in favore della massima valorizzazione delle risorse umane, economiche, logistiche e di rete a disposizione.

### 2.6 Correttezza, lealtà ed onestà

Agorà deve agire nei confronti delle controparti, degli utenti, dei propri dipendenti e della collettività secondo i principi di lealtà, correttezza ed onestà, improntando il proprio agire a principi di integrità di comportamento.

L'onestà rappresenta il principio fondamentale per tutte le attività dell'organizzazione, le sue iniziative, i suoi rendiconti, le sue comunicazioni e costituisce elemento essenziale della gestione.

I rapporti con gli stakeholder sono improntati a criteri e comportamenti di correttezza, collaborazione, lealtà e reciproco rispetto.

Tutti i Destinatari, nello svolgimento delle loro attività e nel rispetto del principio di onestà, lealtà e correttezza, non possono utilizzare per scopi personali informazioni, beni ed attrezzature a loro disposizione nello svolgimento della funzione e dell'incarico dagli stessi espletato, né possono effettuare o accettare, per sé o per altri, raccomandazioni o promesse di indebite offerte di denaro, indebiti vantaggi per sé o per l'ente o altri benefici, né possono accettare, offrire o promettere, anche indirettamente, doni, servizi o prestazioni non dovute nei rapporti intrattenuti con pubblici ufficiali o incaricati di servizio pubblico. Essi, infatti, devono rinunciare al perseguimento di interessi personali in violazione delle norme di comportamento dettate da questo Codice Etico.

Agorà si ispira anche al principio di correttezza in ambito contrattuale, impegnandosi ad eseguire i contratti e gli incarichi di lavoro con correttezza e secondo quanto stabilito consapevolmente dalle parti. L'ente si impegna a non sfruttare eventuali condizioni di ignoranza o di incapacità delle proprie controparti e ad evitare che, nei rapporti in essere, si approfitti di eventuali lacune contrattuali, o di eventi



imprevisti, per rinegoziare il contratto al solo scopo di sfruttare la posizione di dipendenza o di debolezza, nelle quali la controparte si sia venuta a trovare.

## 2.7 Eguaglianza, imparzialità ed equità

L'erogazione dei servizi è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. L'ente si impegna ad evitare, nella prestazione dei servizi ed in ogni attività, ogni forma di discriminazione basata su razza, sesso, nazionalità, età, stato di salute, orientamenti sessuali, convinzioni religiose, opinioni politiche o sindacali e condizione economiche verso qualunque soggetto interno ed esterno all'organizzazione. L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali. In particolare, il comportamento degli operatori della cooperativa, nei confronti degli utenti, è improntato a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

## 2.8 Qualità dei servizi

L'organizzazione orienta la propria attività alla soddisfazione e alla tutela dei propri utenti oltre che all'apprezzamento della collettività in cui opera, applicando i più elevati standard di qualità e sicurezza nei servizi da essa svolti. L'ente intende assicurare le migliori prestazioni sociali ed assistenziali possibili ai propri utenti, in termini di appropriatezza, efficacia, sistematicità, e continuità e fornendo agli stessi ogni necessaria informazione in merito alle prestazioni medesime. A tal scopo persegue l'eccellenza nell'erogazione dei propri servizi, nonché nelle capacità professionali e nell'impegno del proprio personale. Concretamente si impegna nel porre in essere un'azione continua di miglioramento dei servizi, mirata al rispetto delle persone e alla ricerca del benessere, della serenità e della soddisfazione dell'utente, nonché alla tutela dei lavoratori e incentivando la crescita professionale e il raggiungimento della massima competenza in chiunque vi operi.

## 2.9 Trasparenza e completezza dell'informazione

L'organizzazione riconosce il valore fondamentale della corretta informazione agli organi ed alle funzioni competenti, in ordine ai fatti significativi concernenti la gestione organizzativa, amministrativa e contabile. Nel rispetto del principio della trasparenza, il quale si fonda sulla veridicità, accuratezza e completezza dell'informazione sia all'esterno che all'interno dell'organizzazione, ogni operazione e transazione deve essere correttamente registrata, autorizzata, verificabile, legittima, coerente e congrua. Per ogni operazione vi deve essere un adeguato supporto documentale al fine di poter procedere, in ogni momento, all'effettuazione di controlli che attestino le caratteristiche e le motivazioni dell'operazione. L'ente utilizza criteri oggettivi e trasparenti anche per la scelta dei fornitori. Tale scelta, nel rispetto delle norme vigenti e delle procedure interne, deve avvenire in base a valutazioni oggettive relative alla competitività, alla qualità ed alle condizioni economiche praticate. Nei confronti degli stakeholder, l'ente è tenuto, a fornire informazioni complete, trasparenti, comprensibili ed accurate tali da consentire loro di assumere decisioni consapevoli sulla base delle stesse.

## 2.10 Correttezza nella gestione dell'ente nell'utilizzo delle risorse umane

Il principio di correttezza implica il rispetto da parte di tutti, nell'espletamento della propria attività lavorativa e professionale, dei diritti di ciascun soggetto coinvolto, al di là della mera osservanza di norme vigenti e contratti di lavoro, e l'adozione di condotte ispirate al valore dell'onestà, in modo che i vantaggi dei singoli individui e dell'impresa siano leciti e condivisi.

Tale rispetto è da intendersi anche sotto il profilo delle pari opportunità e del rifiuto di qualsiasi forma di discriminazione arbitraria nei confronti delle persone o di soggetti collettivi; della tutela della privacy e del decoro; dell'adozione di comportamenti tesi a evitare conflitti di interessi, intendendosi per tali tutte le situazioni in cui il perseguimento del proprio interesse sia in contrasto con gli interessi e la missione dell'organizzazione.

L'organizzazione vigila affinché tutti i soggetti operanti al suo interno si uniformino ai principi di correttezza e di lealtà nell'espletamento delle proprie funzioni, interne ed esterne, anche ai fini del mantenimento dell'immagine dell'organizzazione e del rapporto di fiducia instaurato con gli stakeholder.

## 2.11 Centralità della persona, diritti dei lavoratori e sicurezza sul lavoro

Agorà tutela e promuove il valore e lo sviluppo delle risorse umane, allo scopo di massimizzarne il grado di soddisfazione ed accrescerne il patrimonio di competenze possedute. La gestione delle risorse umane è basata sul rispetto della personalità e della professionalità di ciascuno, garantendone l'integrità fisica e morale, nonché la crescita professionale.

A tal scopo intende garantire un ambiente di lavoro sicuro, tale da agevolare l'assolvimento del lavoro e da valorizzare le attitudini professionali di ciascuno. L'ambiente di lavoro ispirato al rispetto, alla correttezza ed alla collaborazione, deve tendere al coinvolgimento e alla responsabilizzazione delle persone, con riguardo agli specifici obiettivi da raggiungere ed alle modalità per perseguirli.

Nella gestione dei rapporti che implicano l'instaurarsi di relazioni gerarchiche, l'organizzazione richiede che l'autorità sia esercitata con equità e correttezza, vietando ogni comportamento che possa essere ritenuto lesivo della dignità ed dell'autonomia del dipendente.

Al fine di garantire il pieno rispetto della persona, l'organizzazione richiede l'impegno da parte di tutti, al rispetto degli obblighi di legge in tema di tutela del lavoro, delle condizioni igienico-sanitarie e di sicurezza, diritti sindacali o comunque di associazione e rappresentanza richiesti dalla normativa del paese in cui essi operano.

Quanto ai diritti dei lavoratori di cui viene fatta menzione anche nella Carta dei Servizi, Agorà opera esclusivamente nel pieno rispetto dei diritti dei lavoratori, assicurando l'integrale applicazione del Contratto collettivo nazionale delle cooperative sociali. Tutti gli operatori sono assunti con contratti a tempo indeterminato e sono inquadrati al livello previsto per le mansioni ricoperte. La stabilità e la continuità occupazionale rappresentano, infatti, valori irrinunciabili per la salvaguardia della dignità professionale e personale dei lavoratori.

La valorizzazione delle risorse umane passa, soprattutto, attraverso la formazione del personale, strumento indispensabile, anche al fine di ridurre il rischio di burn out, tipico del lavoro sociale. La crescita professionale viene curata attraverso l'offerta di attività di formazione articolate in percorsi differenziati, a seconda delle figure coinvolte.

Per gli operatori afferenti alle aree di coordinamento, il processo formativo si definisce anche sulla base di proposte individuali, anche i valori propri del modello d'elezione di Agorà possano meglio coniugarsi con le personali esigenze di aggiornamento e approfondimento professionale.

Per ciò che riguarda, invece, il personale operativo, la cooperativa, attraverso cicli formativi annuali, arricchiti anche da interventi esterni, persegue obiettivi di innalzamento complessivo della qualità, con un'offerta orientata, quindi, a una maggiore standardizzazione. Viene conferita un'importanza rilevante, non solo alla trasmissione di contenuti immediatamente utilizzabili "sul campo", ma anche all'accrescimento delle competenze fondamentali per la pratica generale del lavoro sociale. Tutti i percorsi formativi sono caratterizzati dalla forte volontà di connettere sapere, saper essere e saper fare.

Agorà applica integralmente le disposizioni legislative in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, riservando particolare attenzione alla gestione dei rischi specifici connessi alle varie attività lavorative. Agorà, infatti, gestisce le sue attività perseguendo l'eccellenza nel campo della tutela della salute e sicurezza del proprio personale dipendente, degli utenti e dei terzi tutti, ponendosi come obiettivo il miglioramento continuo delle proprie prestazioni in materia e a tal fine:

- si impegna a rispettare le disposizioni vigenti in materia di sicurezza;
- elabora e comunica le linee guida della tutela della sicurezza che devono essere seguite;
- promuove la partecipazione dei dipendenti al processo di prevenzione dei rischi e di tutela della salute e della sicurezza nei confronti di se stessi, dei colleghi e dei terzi.

Agorà, anche attraverso il proprio sistema di prevenzione e protezione provvede all'individuazione dei fattori di rischio, alla valutazione dei rischi ad all'individuazione delle misure per la sicurezza e la salubrità degli ambienti di lavoro, nel rispetto della normativa vigente, nonché a stabile e ad assumere tutte le misure per la gestione della sicurezza.

L'organizzazione è tenuta altresì a mantenere il rispetto degli standard tecnico-strumentali di legge relativi alle case famiglia, alle attrezzature, apparecchiature, impianti, luoghi di lavoro.

## 2.12 Tutela dell'ambiente

L'ambiente è un bene primario che Agorà si impegna a salvaguardare; a tal fine programma le proprie attività ricercando un equilibrio tra iniziative economiche e imprescindibili esigenze ambientali, in considerazione dei diritti delle generazioni future.

L'organizzazione si impegna dunque a migliorare l'impatto ambientale e paesaggistico delle proprie attività, nonché a prevenire i rischi per le popolazioni e per l'ambiente non solo nel rispetto della normativa vigente, ma tenendo conto dello sviluppo della ricerca scientifica e delle migliori esperienze in materia.

Agorà gestisce le sue attività perseguendo l'eccellenza nel campo della tutela dell'ambiente ponendosi come obiettivo il miglioramento continuo delle proprie prestazioni in materia e a tal fine:

- si impegna a rispettare le disposizioni vigenti in materia ambientale;
- promuove la partecipazione dei dipendenti al processo di prevenzione dei rischi e di salvaguardia dell'ambiente.

Le persone che operano all'interno della Cooperativa, nell'ambito delle proprie mansioni, partecipano attivamente al processo di prevenzione dei rischi e di salvaguardia dell'ambiente.

## 2.13 Riservatezza delle informazioni

I dati sensibili riguardanti gli utenti sono trattati nel pieno rispetto della normativa sulla privacy. Il personale della cooperativa riceve la formazione utile a garantire la completa tutela della riservatezza delle informazioni, secondo le prescrizioni del D.Lgs 30 giugno 2003, n. 196.

Le attività poste in essere da Agorà comportano, infatti, la raccolta ed il trattamento di dati personali e sensibili che l'ente si impegna a trattare nei limiti ed in conformità a quanto previsto dalla normativa vigente in materia di privacy con specifico riferimento al D. Lgs n. 196/03 (Codice Privacy) e successive modificazioni.

In particolare, nel caso di dati sensibili afferenti allo stato di salute dei utenti, ex art. 4, comma 1, lett. d) del Codice Privacy, l'ente assicura il rigoroso rispetto di tutte le garanzie previste dall'art. 26 e degli adempimenti previsti dagli artt. 37 e ss. dello stesso Codice Privacy. I dati sensibili ex art. 4, comma 1, lett. d) del Codice Privacy, possono essere trattati ex art. 261 dello stesso Codice solo con il consenso scritto dell'interessato e previa autorizzazione del Garante, nell'osservanza dei presupposti e dei limiti stabiliti dal Codice Privacy, nonché dalla legge, dai regolamenti e dal segreto professionale. Tali dati non possono essere diffusi ex art 265 dello stesso Codice.

Il personale dell'ente che si trova, nell'ambito delle mansioni lavorative, a trattare dati (siano essi sensibili o non) deve procedere sempre nel rispetto della suddetta normativa e delle istruzioni operative impartite in proposito dalla Cooperativa. Le informazioni in merito agli stakeholder che non costituiscano dati sensibili devono, comunque, essere trattati dalla Cooperativa nel rispetto della riservatezza degli interessati.

Fermo restando la trasparenza delle attività poste in essere e gli obblighi d'informazione imposti dalle disposizioni vigenti, è obbligo di tutti coloro che collaborano con Agorà di assicurare la riservatezza richiesta dalle circostanze per ciascuna notizia appresa in ragione della propria funzione lavorativa.

Tutte le informazioni contenute nelle banche dati e negli archivi personali, devono essere trattate dall'organizzazione nel pieno rispetto delle leggi vigenti in materia di protezione dei dati personali.

Per dati e archivi personali si intendono:

- i dati relativi ai utenti;
- i dati relativi al personale: assenze, maternità presenze, ferie, malattie e retribuzioni;
- i piani strategici, economici/finanziari, contabili, commerciali, gestionali ed operativi;
- i progetti e gli investimenti;
- gli accordi e i contratti commerciali;
- le anagrafiche dei fornitori.

I rapporti con i mezzi di informazione sono riservati esclusivamente alle funzioni e alle responsabilità aziendali a ciò delegate. Tutti i dipendenti, collaboratori e consulenti di Agorà sono tenuti a concordare preventivamente con le strutture competenti dati e notizie da fornire ai rappresentanti dei mezzi di informazione, nonché l'impegno a fornirli.

#### 2.14 Prevenzione e risoluzione dei conflitti di interesse

Agorà pone la massima attenzione a che siano evitate situazioni potenzialmente in grado di generare conflitti di interesse. Al fine di evitare situazioni di conflitto di interesse, anche solo potenziali, l'organizzazione, al momento di assegnazione dell'incarico o di avvio del rapporto di lavoro e/o di collaborazione, si deve accertare che i propri amministratori e lavoratori non presentino situazioni di conflitto tra i propri interessi e quelli dell'organizzazione.

Richiede peraltro che chiunque abbia notizia di situazioni di conflitto di interesse ne dia tempestiva comunicazione al proprio superiore o referente o, in alternativa, direttamente all'Organismo di Vigilanza.

I dipendenti, i membri degli organi sociali e, in genere, tutti coloro che operano in nome e per conto della Cooperativa, devono evitare ogni possibile situazione di conflitti d'interesse che possa derivare dal:

- partecipare a decisioni che riguardino affari dai quali potrebbe derivare un interesse personale;
- accettare accordi dai quali possano derivare vantaggi personali;
- compiere atti, stipulare accordi e, in genere, tenere qualsivoglia comportamento che possa, direttamente o indirettamente, causare all'ente un danno, anche in termini di immagine e/o credibilità sul mercato;
- confliggere con l'interesse della Cooperativa, influenzando l'autonomia decisionale di un altro soggetto demandato a definire rapporti commerciali con o per la stessa.

Gli Amministratori e dipendenti che si trovino in una situazione di conflitto d'interesse, anche solo potenziale, devono darne immediata notizia all'Amministrazione dell'ente e all'Organismo di vigilanza che valuteranno il comportamento da tenere.

Nella conduzione di qualsiasi attività Agorà deve evitare situazioni ove i soggetti coinvolti nelle transazioni siano, o possano anche solo apparire, in conflitto di interesse.

#### 2.15 Omaggi, regalie e benefici

Agorà condanna tutte le pratiche di corruzione, favori illegittimi, comportamenti collusivi, sollecitazioni dirette e/o indirette di vantaggi personali.

L'ente può ricevere erogazioni liberali e donazione, ma mai deve accettarne ove mirate ad ottenere trattamenti di favore nella conduzione delle attività dell'ente.

#### 2.16 Spirito di servizio e collaborazione tra le persone

Il principio dello spirito di servizio implica la fondamentale condivisione dei valori e dei fini comuni dell'organizzazione, alla cui definizione ciascuno partecipa secondo le proprie responsabilità.

I comportamenti tra le persone coinvolte nell'attività, a tutti i livelli e gradi di responsabilità, devono essere costantemente ispirati a lealtà, fiducia e collaborazione, in modo da agevolare la migliore prestazione possibile nel rispetto reciproco.

## 2.17 Utilizzo delle nuove tecnologie informatiche

Agorà raccomanda l'utilizzo degli strumenti di lavoro con particolare riferimento alle nuove tecnologie informatiche (posta elettronica ed internet) nel rigoroso rispetto della legge e delle norme interne. Il Personal Computer (fisso o mobile) nonché i relativi programmi e/o applicazioni affidati al dipendente sono strumenti di lavoro e pertanto da usare esclusivamente per lo svolgimento delle proprie mansioni ed attività lavorative.

Per tale ragione, si deve prontamente segnalare all'azienda il furto, danneggiamento o smarrimento del computer ovvero di ogni altro strumento ad esso correlato e/o assimilabile.

È consentito installare programmi provenienti dall'esterno (mediante Floppy, CD- ROM, CD musicali, Internet o altro) solo se espressamente autorizzati.

Non è consentito usare strumenti software e/o hardware atti ad intercettare, falsificare, alterare, sopprimere o trasmettere il contenuto di comunicazioni e/o documenti informatici; non è consentito modificare le configurazioni impostate dai Sistemi Informativi sul proprio PC.

Non è consentita l'installazione sul proprio PC di mezzi di comunicazione (come ad esempio modem) se non espressamente autorizzati dai Sistemi Informativi.

Non è consentita la navigazione in internet se non per esclusive ragioni legate allo svolgimento delle proprie mansioni ed attività lavorative.

L'ente si impegna, altresì, a rendere massimamente efficace ed efficiente la gestione delle risorse tecnologiche.

### 3 La gestione dei rapporti e delle attività secondo i principi etici

#### 3.1 La gestione delle attività e dei rapporti esterni

I rapporti esterni e le attività che danno ad essi origine devono essere gestiti secondo i principi etici della Cooperativa. In particolare:

- nei rapporti con gli utenti i principi guida più rilevanti sono: rispetto della legge, continuità del servizio, diritto di scelta, partecipazione e informazione, efficienza e efficacia, correttezza, lealtà ed onestà, eguaglianza, imparzialità ed equità, qualità dei servizi, trasparenza e completezza dell'informazione, riservatezza delle informazioni;
- nei rapporti con i fornitori, i principi guida più rilevanti sono rispetto della legge, correttezza, lealtà ed onestà, trasparenza e completezza dell'informazione, prevenzione e risoluzione dei conflitti di interesse, riservatezza delle informazioni;
- nei rapporti con la Pubblica Amministrazione i principi guida più rilevanti sono rispetto della legge, correttezza, lealtà ed onestà, trasparenza e completezza dell'informazione, prevenzione e risoluzione dei conflitti di interesse, riservatezza delle informazioni. Inoltre si applica il principio per cui occorre evitare qualsiasi forma di regalia o favore o la semplice promessa di regalia o favore a qualunque funzionario pubblico o suo familiare che eccedano oltre le normali pratiche commerciali o di cortesia.

Nei confronti della collettività e della comunità intera essenziale è il principio guida del rispetto dell'ambiente.

#### 3.2 La gestione delle attività e dei rapporti interni

I rapporti interni e le attività che danno ad essi origine devono essere gestiti secondo i principi etici della Cooperativa. In particolare, nei rapporti con i soci ed i lavoratori soci e non, i principi guida più rilevanti sono rispetto della legge, correttezza, lealtà ed onestà, trasparenza e completezza dell'informazione, prevenzione e risoluzione dei conflitti di interesse, correttezza nella gestione dell'ente nell'utilizzo delle risorse umane, centralità della persona, diritti dei lavoratori e sicurezza sul lavoro, spirito di servizio e collaborazione tra le persone.

## 4 Norme di comportamento

Tutti i soggetti che, a vario titolo, interagiscono con l'organizzazione dovranno adottare un comportamento rispettoso dei valori e dei principi di riferimento enunciati nel presente Codice Etico.

### 4.1 Norme di comportamento nei confronti degli utenti

Agorà si impegna a non discriminare in alcun modo i propri utenti, nonché garantire rapporti di fiducia e di soddisfazione con gli stessi, nel rispetto degli obblighi definiti dalla normativa vigente, da eventuali contratti e dagli standard di qualità prefissati, adottando comportamenti non discriminatori.

L'obiettivo dell'organizzazione è essere al servizio dei utenti per rispondere ai loro bisogni, con comportamenti corretti e trasparenti, con professionalità, cortesia, disponibilità e credibilità.

A tal fine Agorà si impegna a garantire il raggiungimento degli standard di qualità e sicurezza previsti e a monitorare periodicamente la qualità erogata dei servizi prestati, in un'ottica di miglioramento continuo.

Le variazioni della qualità dei servizi percepita dall'utente e la coerenza tra tali percezioni e i livelli di qualità erogata sono considerati ai fini della progettazione di azioni di miglioramento.

Nello svolgimento della propria attività la Agorà mira a perseguire l'eguaglianza tra tutti i cittadini di cui è richiesta l'accoglienza e l'assistenza, l'imparzialità nello svolgimento quotidiano della propria attività, l'efficienza e l'efficacia nell'erogazione delle prestazioni.

**L'informativa all'utente deve essere trasparente e completa.** Ogni comunicazione deve essere chiara e semplice, formulata con un linguaggio vicino a quello normalmente adoperato dagli interlocutori, conforme alle normative vigenti, completa. Gli utenti, infatti, devono essere pienamente informati sui principi etici a cui si ispirano i collaboratori e i partner, nonché sulle attività che li vedono coinvolti.

**La professionalità, la competenza, la disponibilità, la correttezza e la cortesia** rappresentano i principi guida che i Destinatari del Codice Etico sono tenuti a seguire nei loro rapporti con gli utenti.

Il personale che ha contatti con interlocutori esterni è tenuto a garantire la riservatezza delle informazioni di cui viene a conoscenza nello svolgimento della sua attività. I comportamenti assunti sono dunque improntati al rispetto della riservatezza delle informazioni acquisite nel corso dell'attività, in conformità alla normativa in tema di privacy tempo per tempo vigente.

Per tutelare l'immagine e la reputazione dell'organizzazione è indispensabile che i rapporti con gli utenti siano improntati:

- alla piena trasparenza e correttezza: in tal senso le comunicazioni devono essere chiari, semplici, conformi alle normative vigenti, e completi così da non trascurare alcun elemento rilevante;
- al rispetto della legge;
- all'indipendenza nei confronti di ogni forma di condizionamento, sia interno che esterno;
- alla corretta informazione ed al dialogo.

Gli operatori e gli altri soggetti che operano in Agorà, devono, nei confronti degli utenti rispettare i diritti fondamentali della persona con particolare riferimento a quelli dell'infanzia ed evitare ogni forma di discriminazione;

- avere un comportamento ed un abbigliamento decoroso, rispetto degli usi, delle culture e delle confessioni locali nel rispetto della dignità del proprio ruolo e in linea con i principi dell'ente;

- utilizzare in modo corretto i beni patrimoniali e le risorse dell'ente;

- rispettare l'ambiente ed il posto di lavoro;

- rendere noti eventuali conflitti di interesse nell'espletamento delle proprie funzioni.

A tutti gli operatori è vietato sempre ed in ogni caso

- il possesso di armi o la loro detenzione nelle strutture e negli automezzi;

- comportamenti che rechino danno, anche solo d'immagine, alla Cooperativa;

- l'impiego di lavoratori minorenni;

- l'utilizzo di sostanze psicotrope;

- l'adozione di comportamenti che possano configurarsi quale violenza morale e abusi di autorità tramite minaccia, vessazione e persecuzione psicologica che arrechino offesa alla dignità e all'integrità psicofisica degli operatori subordinati o mirino a degradare il clima lavorativo;

- l'attuazione di qualsiasi forma di molestia;
- l'intrattenimento di relazioni di natura sessuale con minorenni;
- l'esecuzione di pagamenti e transazioni in modo non corretto e contro le leggi antiriciclaggio;
- l'utilizzo e la messa in circolazione di monete contraffatte o alterate, anche se ricevute in buona fede.

Il personale non può elargire denaro, offrire vantaggi economici o altre tipologie di benefici diretti od indiretti ad utenti allo scopo di ottenere vantaggi, personali o per l'ente. Non è ammessa alcuna forma di regalo e/o sconto che possa essere interpretata come eccedente le normali pratiche di cortesia, o comunque rivolta ad acquisire trattamenti di favore nella conduzione di qualsiasi attività collegabile all'ente. È vietata qualsiasi forma di regalo ad utenti o a loro familiari, che possa influenzarne l'indipendenza di giudizio allo scopo di ottenere trattamenti più favorevoli o prestazioni indebite o vantaggi di vario genere.

In particolare, è fatto divieto:

- utilizzare strumenti di persuasione scientifica o di altro genere i cui contenuti siano ingannevoli o comunque non veritieri;
- erogare prestazioni non necessarie o dichiarare prestazioni diverse da quelle erogate;
- alterare o tacere informazioni connesse alle prestazioni e agli effettivi bisogni degli utenti.

#### 4.2 Norme di comportamento nei confronti dei fornitori (di beni e servizi)

Agorà si impegna a ricercare nei fornitori professionalità idonea e impegno alla condivisione dei principi e contenuti del Codice Etico, i quali, devono necessariamente ispirare le loro condotte.

Le relazioni con tutti i fornitori sono regolate, oltre che dalle leggi, da opportune procedure e devono avvenire garantendo la massima trasparenza, lealtà, integrità e riservatezza, coerentemente con le responsabilità, gli ambiti di competenza e le attività operative attribuite, e nel rispetto del sistema di deleghe e dei principi organizzativi di segregazione tra compiti e responsabilità incompatibili.

L'organizzazione imposta i contratti con i propri fornitori, in modo corretto, completo e trasparente, cercando di prevedere le circostanze che potrebbero influire significativamente sulla relazione instaurata.

Ciascuna procedura di selezione deve essere espletata adottando le più ampie condizioni di concorrenza e ogni eventuale deroga a tale principio deve essere autorizzata e motivata. Sono da evitare situazioni di dipendenza, sia per Agorà che per il fornitore.

Nei rapporti di appalto e, in genere, di fornitura di beni e/o servizi e di collaborazione esterna (compresi consulenti, etc.), il personale responsabile della gestione del contratto, oltre a quanto previsto per i dipendenti in generale, è tenuto a:

- rispettare i principi di imparzialità ed indipendenza nell'esercizio dei compiti e delle funzioni affidate, garantendo la parità di trattamento delle imprese che vengano in contatto con l'organizzazione;
- astenersi dal compimento di qualsiasi atto arbitrario che possa produrre effetti negativi sulle imprese, nonché da qualsiasi trattamento di favore;
- mantenersi libero da obblighi personali verso i fornitori;
- segnalare eventuali rapporti personali con i fornitori; a tal fine il personale deve non svolgere alcuna attività contrastante con il corretto adempimento dei compiti d'ufficio ed evitare situazioni, anche solo apparenti, di conflitto di interessi che, se ipotizzabili, devono essere comunque comunicate al superiore gerarchico;
- osservare le procedure interne per la selezione e la gestione dei rapporti con i fornitori e non precludere ad alcun soggetto in possesso dei requisiti richiesti la possibilità di competere per aggiudicarsi una fornitura;
- mantenere i rapporti e condurre le trattative con i fornitori in modo da creare una solida base per relazioni reciprocamente convenienti e di lunga durata, nell'interesse dell'organizzazione;



- segnalare tempestivamente per iscritto a mezzo mail non anonime all'Organismo di Vigilanza qualsiasi tentativo o caso di alterazione dei normali rapporti commerciali. Le comunicazioni ricevute con altro mezzo o anonime non saranno prese in considerazione;
- non offrire beni o servizi, in particolare sotto forma di regali, a personale di altre società o enti per ottenere informazioni riservate o benefici diretti o indiretti rilevanti, per sé o per l'organizzazione, fatto salvo quanto previsto dalle disposizioni generali;
- non accettare beni o servizi da soggetti esterni o interni a fronte del rilascio di notizie riservate o dell'avvio di azioni o comportamenti volti a favorire tali soggetti, anche nel caso non vi siano ripercussioni dirette per l'organizzazione;
- non percepire denaro, vantaggi economici o altre tipologie di benefici diretti od indiretti da fornitori allo scopo di favorire gli stessi fornitori. Non è, in generale, ammessa alcuna forma di incentivo che possa essere interpretata come eccedente le normali pratiche commerciali o di cortesia, o comunque rivolta ad acquisire trattamenti di favore nella conduzione di qualsiasi attività collegabile all'ente.

L'ente può riservarsi di richiedere ai fornitori, ove lo ritenga opportuno l'attestazione di requisiti, quali:

- la disponibilità opportunamente documentata di mezzi, anche finanziari, strutture organizzative, capacità e risorse progettuali, know-how, etc.;
- l'esistenza ed effettiva attuazione, nei casi in cui le specifiche dell'ente lo prevedano, di sistemi di qualità aziendali adeguati (es. ISO, etc.);
- protocolli di sicurezza sul lavoro, budget assegnato e documentazione degli adempimenti di cui al D.Lgs. n. 81/08;
- codice etico ed adempimenti di cui al D. Lgs. n. 231/01.

#### 4.3 Norme di comportamento nei confronti della Pubblica Amministrazione

Ai fini del presente Codice Etico, per Pubblica Amministrazione si deve intendere, oltre a qualsiasi ente pubblico, qualsiasi agenzia amministrativa indipendente, persona fisica o giuridica, che agisce in qualità di pubblico ufficiale o incaricato di pubblico servizio.

I rapporti con le istituzioni sono riservati esclusivamente alle funzioni dell'ente a ciò delegate. Il vertice deve autorizzare esplicitamente i referenti che devono interloquire con le istituzioni e/o con chi le rappresenta.

I rapporti devono essere improntati alla massima trasparenza, chiarezza, correttezza, eticità di comportamento e devono essere tali da non compromettere l'integrità delle parti e non indurre ad interpretazioni parziali, falsate, ambigue o fuorvianti da parte dei soggetti istituzionali privati e pubblici con i quali s'intrattengono relazioni a vario titolo.

Nello svolgere operazioni e nell'intrattenere rapporti con la Pubblica Amministrazione, il personale deve garantire la massima trasparenza e tracciabilità delle informazioni rilevanti. Particolari cautele devono essere osservate nelle operazioni relative ad assegnazione di servizi in committenza, contratti, autorizzazioni, accreditamenti, concessioni, licenze, richieste di finanziamenti di provenienza pubblica.

A tal fine, Agorà si impegna a:

- instaurare canali efficaci di comunicazione con gli interlocutori istituzionali;
- stabilire di volta in volta, forme di comunicazione consone, evitando in qualunque modo discriminazioni arbitrarie;
- rappresentare gli interessi e le posizioni proprie in maniera trasparente, rigorosa e coerente, evitando atteggiamenti di natura collusiva di qualsiasi natura o in qualsiasi forma; non sono ammesse pratiche di corruzione attiva o passiva o comportamenti collusivi;
- coordinare le relazioni con gli interlocutori istituzionali al fine di garantire la massima chiarezza nei rapporti;
- adottare misure adeguate a prevenire i reati nei confronti della pubblica amministrazione;
- motivare e tracciare eventuali contatti informali con esponenti della Pubblica Amministrazione coinvolti nelle procedure di gara o nei procedimenti di concessione e/o autorizzazione;

- non farsi rappresentare, nei confronti della Pubblica Amministrazione, da un consulente o da un soggetto terzo, quando si possano creare conflitti d'interesse.

Pertanto, Agorà rifiuta logiche di condizionamento delle decisioni della controparte, in ogni forma espresse o attuate, volte ad influenzare decisioni in favore dell'organizzazione o a richiedere od ottenere un trattamento di favore.

Non è ammesso, né direttamente, né indirettamente, né per il tramite di interposta persona, **offrire o promettere denaro, doni o compensi**, sotto qualsiasi forma, né esercitare illecite pressioni, né promettere qualsiasi oggetto, servizio, prestazione o favore a dirigenti, funzionari o dipendenti della Pubblica Amministrazione ovvero a soggetti incaricati di pubblico servizio ovvero a loro parenti o conviventi allo scopo di indurre al compimento di un atto contrario ai doveri d'ufficio, dovendosi ritenere tale anche lo scopo di favorire o danneggiare una parte in un processo civile, penale o amministrativo al fine di arrecare un vantaggio diretto o indiretto all'ente. Non possono, analogamente essere offerti vantaggi economici di qualsiasi genere o altre tipologie di benefici diretti od indiretti a soggetti della Pubblica Amministrazione. Non è ammessa, dunque, alcuna forma di regalo che possa essere interpretata come eccedente le normali pratiche commerciali o di cortesia, o comunque rivolta ad acquisire trattamenti di favore nella conduzione di qualsiasi attività collegabile all'ente. Sono ammessi soltanto nel caso in cui si tratti di beni materiali di modico valore commerciale. In ogni caso questi atti non devono essere esercitati come strumenti di pressione per ottenere favori illegittimi. Inoltre, chi riceve richieste esplicite o implicite di benefici di qualsiasi natura da parte di soggetti della Pubblica Amministrazione, come sopra definiti, dovrà immediatamente sospendere ogni rapporto con essi e informare l'Organismo di Vigilanza ed il proprio responsabile.

Tuttavia l'ente, come Cooperativa, può sostenere programmi di enti pubblici intesi a realizzare utilità e benefici per la collettività, sempre nel rispetto delle normative vigenti e dei principi del presente codice e dello statuto sociale.

Nel caso in cui l'ente voglia effettuare donazioni in denaro, in attrezzature o in beni, viene formalizzata un'apposita procedura, vale a dire esso deve predisporre ed inviare all'organismo della Pubblica Amministrazione beneficiario una comunicazione, nella quale manifesta l'intenzione di volere donare una somma di denaro, un'attrezzatura o dei beni. A tal punto, una volta che l'organismo dell'ente pubblico beneficiario avrà adottato la normativa in vigore, ai fini dell'attuazione e dell'accettazione della donazione, Agorà potrà fornire tutti i dettagli della donazione stessa e predisporre i conseguenti adempimenti ex lege.

Non è consentito utilizzare o presentare **dichiarazioni o documenti falsi** o attestanti cose non vere, ovvero omettere informazioni per conseguire, a vantaggio o nell'interesse dell'ente, contributi, finanziamenti o altre erogazioni comunque denominate concesse dallo Stato o da Enti Pubblici.

È vietato **indurre chiunque in errore con artifici o raggiri** per procurare all'organizzazione un ingiusto profitto con altrui danno. La violazione di tale divieto è ancora più grave se ad essere indotto in errore è lo Stato o un ente pubblico. Il "profitto ingiusto" può essere diretto o indiretto e comprendere, oltre all'aggiudicazione di servizi di pubblica utilità, contributi, finanziamenti ed altre erogazioni concesse dallo Stato o da ente pubblico, anche concessioni, autorizzazioni, accreditamenti, licenze o altri atti amministrativi.

È fatto divieto di utilizzare **contributi, finanziamenti o altre erogazioni** comunque denominate, concesse dallo Stato o da un ente pubblico, per scopi diversi da quelli per i quali gli stessi sono stati assegnati.

È vietato alterare in qualsiasi modo il funzionamento di un **sistema informatico o telematico** o intervenire illegalmente con qualsiasi modalità sui dati, informazioni e programmi in esso contenuti o ad esso pertinenti, al fine di conseguire un ingiusto profitto con altrui danno. Il divieto è rafforzato se ad essere danneggiato è lo Stato o altro ente pubblico.

#### 4.4 Norme di comportamento nei confronti dei soci e degli organi sociali

Agorà adotta un sistema di gestione sociale ispirato ai più elevati standard di trasparenza e correttezza nella gestione dell'ente.

Le decisioni dei componenti degli organi sociali devono avvenire autonomamente, ovvero basarsi sul libero apprezzamento e perseguire l'interesse dell'organizzazione. L'**indipendenza del giudizio** è un requisito indispensabile nelle decisioni degli organi sociali e, pertanto, i componenti devono garantire la massima trasparenza nella gestione delle operazioni in cui abbiano interessi particolari. In tali circostanze dovranno rispettare le norme di legge e lo statuto dell'ente.

Agli Amministratori è fatto divieto di:

- restituire i conferimenti ai soci o liberarli dall'obbligo di eseguirli, fuori dei casi di legittima riduzione del capitale sociale, e di effettuare riduzioni del capitale sociale o fusioni con altra società o scissioni, in violazione delle disposizioni di legge a tutela dei creditori;
- ripartire utili o acconti su utili non effettivamente conseguiti o destinati per legge a riserva, ovvero ripartire riserve non distribuibili a termini di legge;
- formare od aumentare fittiziamente il capitale della Cooperativa mediante operazioni non consentite dalla legge.

Gli organi sociali sono tenuti alla reciproca informazione e confronto sugli aspetti dell'attività di ciascuno che possano riguardare anche la competenza dell'altro.

Agorà si propone di diffondere con la massima **trasparenza, affidabilità ed integrità** le informazioni inerenti alla contabilità dell'ente. Ogni operazione e transazione deve essere correttamente registrata, autorizzata, verificabile, legittimata, coerente e congrua. Tutte le azioni e operazioni dell'organizzazione devono avere una registrazione adeguata e deve essere possibile la verifica del processo di decisione, autorizzazione e di svolgimento.

Per ogni operazione vi deve essere un adeguato supporto documentale al fine di poter procedere, in ogni momento, all'effettuazione di controlli che attestino le caratteristiche e le motivazioni dell'operazione stessa. I Destinatari che venissero a conoscenza di omissioni, falsificazioni e negligenze sono tenuti a riferire all'Organismo di Vigilanza.

#### 4.5 Norme di comportamento nei confronti dei dipendenti

I dipendenti sono trattati con equità e rispetto dei loro diritti, in tutte le fasi della vita lavorativa. L'amministrazione del personale è condotta con accuratezza, riservatezza dei dati personali e tempestività degli adempimenti.

Agorà promuove il rispetto dei **principi di eguaglianza e di pari opportunità nelle attività di selezione e reclutamento del personale**, rifiutando qualunque forma di favoritismo, nepotismo e clientelismo.

Allo scopo di garantire trasparenza e parità di trattamento nella selezione del personale, nonché di evitare indebite pressioni, la funzione delegata alla selezione del personale verifica la sussistenza di potenziali situazioni in grado di esporre l'organizzazione all'influenza del candidato o dell'Ente di provenienza e da cui l'organizzazione stessa o i suoi soggetti apicali potrebbero attendersi apparenti vantaggi.

Il personale addetto alle selezioni è tenuto a dichiarare la presenza, tra i candidati, di propri parenti o consanguinei e astenersi dall'attività. Nel contempo, all'avvio della fase di selezione, i candidati devono comunicare potenziali situazioni di conflitto di interesse con l'organizzazione in cui possono essere coinvolti.

In tal caso il personale ne deve dare immediata comunicazione all'Organismo di Vigilanza.

La selezione del personale deve avvenire a mezzo di procedure trasparenti e documentabili e deve essere effettuata in accordo alle reali esigenze aziendali e sulla base di requisiti di professionalità specifici rispetto all'incarico o alle mansioni richieste, con le modalità previste dalle procedure interne, nel rispetto delle pari opportunità per tutti i soggetti interessati.

Le informazioni richieste ai candidati sono strettamente collegate alla verifica degli aspetti previsti dal profilo professionale e psico-attitudinale, nel rispetto della sfera privata e delle opinioni del candidato.

Nell'ambito dei processi di gestione e sviluppo dei dipendenti, così come in fase di selezione, le decisioni prese sono basate sulla corrispondenza tra profili attesi e profili posseduti dalle persone. L'accesso a ruoli ed incarichi deve infatti avvenire sulla base delle competenze e delle capacità. Ogni responsabile è tenuto

a valorizzare il tempo di lavoro delle persone, richiedendo prestazioni coerenti con l'esercizio delle loro mansioni e con i piani di organizzazione del lavoro.

**I rapporti di lavoro sono formalizzati con regolare contratto, rifiutando qualunque forma di lavoro irregolare.** I Destinatari favoriscono la massima collaborazione e trasparenza nei confronti dei neoassunti, affinché quest'ultimo abbia chiara consapevolezza dell'incarico attribuitogli.

Infatti, nel momento in cui inizia la collaborazione, il dipendente deve ricevere esaurienti informazioni riguardo le caratteristiche delle mansioni da svolgere, gli elementi normativi e retributivi regolati dal contratto collettivo nazionale di lavoro applicato e dai contratti aziendali, le norme e procedure da adottare al fine di evitare i possibili rischi per la salute associati all'attività lavorativa. Tali informazioni devono essere fornite al soggetto prima di essere assunto e in maniera tale che egli, alla luce di esse, possa consapevolmente decidere se accettare o meno l'incarico. Il dipendente riceve inoltre una copia del Codice Etico.

L'ente favorisce condizioni di lavoro che tutelino:

- **l'integrità psico-fisica delle persone**, mettendo a disposizione luoghi di lavoro conformi alle vigenti normative in materia di salute e sicurezza. Per questo essa si impegna a promuovere e diffondere una cultura della sicurezza, sviluppando tra i propri dipendenti la consapevolezza della gestione dei rischi, promuovendo comportamenti responsabili e mettendo in atto una serie di azioni, soprattutto preventive, per preservare la salute, la sicurezza e l'incolumità di tutto il personale. Il dipendente, d'altro canto, dovrà rispettare tutte le leggi e gli standard applicabili in materia di sicurezza e protezione ambientale ed attenersi alle politiche dell'organizzazione nei casi in cui queste impongano requisiti più rigorosi rispetto agli standard di legge. Il personale deve rispettare le norme e procedure interne in materia di prevenzione dei rischi e tutela della salute e della sicurezza, segnalando tempestivamente eventuali carenze o il mancato rispetto delle norme in materia applicabili. In nessun caso l'osservanza delle misure di sicurezza viene subordinata all'interesse per la realizzazione del lavoro e al rispetto dei tempi;
- **la valorizzazione e alla crescita professionale di ogni singolo dipendente**, nonché alla tutela della sua **integrità morale**, garantendogli di operare in condizioni di lavoro rispettose della sua dignità e facendo attenzione a che tutti siano trattati con il medesimo rispetto e con le stesse possibilità di sviluppo professionale e di carriera.

L'organizzazione vuole essere per i suoi dipendenti un luogo di lavoro esente da **discriminazioni o molestie di carattere fisico e/o psicologico**. Pertanto, saranno offerte pari opportunità a tutti i dipendenti, in linea con le disposizioni di legge applicabili. L'organizzazione non tollera molestie o condotte suscettibili di creare un'atmosfera ostile sul luogo di lavoro in quanto lesive della dignità umana, e comportamenti di sistematica discriminazione, umiliazione, violenza psicologica o isolamento nei confronti di colleghi, indipendentemente dalle ragioni che li determinano.

Per molestie si intendono:

- un ambiente di lavoro intimidatorio, ostile, di isolamento nei confronti di singoli o gruppi di lavoratori;
- l'interferenza ingiustificata con l'esecuzione dell'attività lavorativa altrui;
- qualsiasi comportamento idoneo a recare lesioni alla dignità e alla libertà personale e sessuale delle lavoratrici e dei lavoratori.

Il dipendente che ritiene di essere stato oggetto di molestie o di essere stato discriminato per motivi legati alla sfera sessuale, alla nazionalità, allo stato di salute, alle opinioni politiche, alle credenziali religiose o di essere stato discriminato o umiliato può segnalare l'accaduto all'Organismo di Vigilanza che valuterà attentamente l'effettiva violazione del presente Codice Etico e comunicherà i risultati alla funzione competente.

Nella **gestione dei rapporti gerarchici** gli esponenti aziendali si impegnano a fare in modo che l'autorità sia esercitata con equità e correttezza evitando ogni abuso. È compito di ciascun responsabile rappresentare con il proprio comportamento un esempio per i propri dipendenti.

Costituisce abuso della posizione di autorità richiedere, come atto dovuto al superiore gerarchico, prestazioni e favori personali e qualunque comportamento che configuri una violazione del presente Codice Etico.

Il dipendente deve agire lealmente al fine di rispettare gli obblighi sottoscritti dal proprio contratto di lavoro e da quanto previsto dal presente Codice Etico, assicurando le prestazioni che siano richieste, nel rispetto dei piani di organizzazione del lavoro.

Ciascun responsabile deve promuovere la crescita professionale delle risorse assegnate, tenendo in considerazione le attitudini di ciascuno nell'attribuzione dei compiti, in modo da realizzare una reale efficienza in ambito operativo. A tutti identicamente sono assicurate le medesime opportunità di esprimere il proprio potenziale professionale. Ogni responsabile presta la debita attenzione e, ove possibile e opportuno, dà seguito a suggerimenti richiesti dai propri collaboratori in un'ottica di miglioramento.

Nel caso debba provvedersi ad una riorganizzazione del lavoro, l'ente deve salvaguardare il valore delle risorse umane prevedendo, ove necessario, azioni di formazione e/o di riqualificazione professionale.

Tutti i dipendenti sono tenuti ad evitare e a segnalare situazioni da cui possano scaturire **conflitti d'interesse** e ad astenersi dall'avvantaggiarsi personalmente di opportunità di affari di cui sono venuti a conoscenza nel corso dello svolgimento delle proprie funzioni.

Nel caso di eventuale conflitto di interesse il soggetto interessato deve segnalare al proprio superiore gerarchico tali situazioni. Il superiore gerarchico individua le soluzioni operative idonee a salvaguardare la trasparenza e la correttezza dei comportamenti nello svolgimento delle attività dell'ente e fornisce le necessarie istruzioni al segnalante.

Possono determinare conflitto d'interesse le seguenti situazioni, citate a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- esercitare in proprio un'attività in concorrenza salvo espressa autorizzazione dell'ente;
- accettare denaro o favori da persone o aziende che sono o intendono entrare in rapporti di affari con l'organizzazione;
- utilizzare la propria posizione in azienda, le informazioni o le opportunità di affari acquisite nell'esercizio del proprio incarico, a vantaggio proprio o di terzi;
- curare i rapporti con i fornitori e con i committenti e svolgere attività lavorativa, anche da parte di parenti e affini, presso gli stessi.

Ciascun dipendente è inoltre tenuto a comunicare informazioni circa le attività svolte al di fuori del tempo di lavoro, nel caso in cui queste possano apparire in conflitto d'interessi con l'organizzazione.

L'**utilizzo dei beni aziendali**, quali ad esempio locali, attrezzature, veicoli, informazioni riservate dell'organizzazione, non sono consentiti per uso e interesse personale di qualunque genere.

Ciascuno è tenuto a operare con diligenza per tutelare le risorse dell'ente, evitando utilizzi impropri che possano causare danno o riduzione di efficienza o, comunque, in contrasto con l'interesse dell'organizzazione.

Ciascuno è responsabile della protezione delle risorse affidate e ha il dovere di informare tempestivamente le unità preposte di eventuali minacce o eventi dannosi che si siano verificati.

Ciascuno è tenuto al rispetto delle politiche e delle norme inerenti la sicurezza informatica. Il personale è tenuto pertanto a:

- non inviare messaggi di posta elettronica minatori ed ingiuriosi;
- non navigare su siti internet con contenuti indecorosi ed offensivi.

Il personale dell'organizzazione deve prestare la massima attenzione e prudenza quando esprime opinioni e commenti su temi di rilevanza pubblica e/o sociale che potrebbero direttamente, a vario titolo, danneggiare gli interessi, il prestigio e l'immagine dell'organizzazione

È fatto **divieto** a chiunque operi all'interno o per conto dell'organizzazione di **offrire**, donare, **chiedere o accettare**, anche per interposta persona, compensi o altre utilità personali, connessi con la gestione delle attività dell'organizzazione. A titolo esemplificativo e senza presunzione di esaustività si può fare riferimento alle seguenti condotte: riconoscimento di importi; commissioni; regalie e qualunque favore che abbia un valore più che nominale, a meno che non sia generalmente considerato come un comune

gesto di cortesia accettabile e lecito secondo la prassi gestionale corrente. Il divieto si applica a quanto dato (o ricevuto da) a ogni persona, inclusi, per esempio, altri dipendenti, futuri dipendenti, utenti, dipendenti pubblici, pubblici ufficiali, concorrenti, fornitori e altre persone con cui l'ente ha, o vorrebbe avere, relazioni.

Con particolare riferimento ai rapporti istituzionali intrattenuti con pubblici ufficiali od esponenti della Pubblica Amministrazione, è opportuno interpellare l'Organismo di Vigilanza, prima di concedere qualunque tipo di regalo o pagamento di ogni genere e consistenza.

In ogni caso, è fatto obbligo a ciascuno di informare l'Organismo di Vigilanza di qualunque sollecitazione o offerta di vantaggi particolari a lui proposta direttamente o indirettamente.

Il personale deve agire lealmente, al fine di rispettare gli obblighi sottoscritti nel contratto di lavoro e/o negli altri contratti e quanto previsto dal presente Codice, assicurando le prestazioni richieste.

Il personale deve conoscere ed attuare quanto previsto dalle politiche dell'ente, in tema di sicurezza delle informazioni, per garantirne l'integrità, la riservatezza e la disponibilità.

#### 4.6 Norme di comportamento nei confronti di altri soggetti esterni e della collettività

Agorà non contribuisce in alcun modo al finanziamento di partiti, movimenti, comitati e organizzazioni politiche e sindacali, anche se aventi natura giuridica di associazione o fondazione agli stessi strumentale, né di loro rappresentanti e candidati.

Tuttavia l'ente può cooperare, anche finanziariamente, con tali organizzazioni per specifici progetti in base ai seguenti criteri:

- finalità riconducibile alla missione dell'organizzazione;
- destinazione chiara e documentabile delle risorse;
- espressa autorizzazione da parte delle funzioni preposte alla gestione di tali rapporti.

I **rapporti** tra l'organizzazione e le **organizzazioni politiche e sindacali**, per quanto riguarda materie d'interesse dell'ente, sono ispirati al rispetto reciproco e alla collaborazione.

L'organizzazione si astiene da comportamenti volti a esercitare pressioni, dirette o indirette, nei confronti di esponenti politici e sindacali per ottenere vantaggi.

Agorà può aderire alle richieste di contributi (cd. beneficenza) limitatamente alle proposte provenienti da enti e associazioni dichiaratamente senza fini di lucro, con regolari statuti ed atti costitutivi, che siano di elevato valore culturale o benefico o che coinvolgano un elevato numero di cittadini.

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

Nella scelta delle proposte cui aderire, l'ente deve prestare particolare attenzione ad ogni possibile conflitto di interessi di ordine personale o organizzativo.

L'ente promuove il rispetto ambientale e rispetta le leggi in materia.

#### 4.7 Comunicazione esterne

Le comunicazioni dell'ente verso l'ambiente esterno devono essere veritiere, chiare, trasparenti, non ambigue o strumentali. Esse devono, infatti, essere coerenti, omogenee ed accurate conformi alle politiche e ai programmi dell'ente. Non è ammessa, per nessun motivo e in nessun caso, la divulgazione di commenti o notizie false o tendenziose.

Per garantire la completezza e la coerenza delle informazioni, i rapporti dell'organizzazione con i media sono tenuti, con l'autorizzazione dell'Organo amministrativo.

Il personale deve astenersi dal rilasciare, a qualsiasi titolo, comunicazioni formali od informali, verso l'esterno, senza preventiva autorizzazione della funzione competente.

## 5 I controlli esterni ed interni

### 5.1 Autorità pubbliche di vigilanza

Tutti i Destinatari del Codice Etico sono tenuti a osservare scrupolosamente la normativa vigente nei settori connessi alle rispettive aree di attività e le disposizioni emanate dalle competenti autorità pubbliche di vigilanza.

Agorà e i destinatari del presente Codice Etico agiscono nel rispetto dei principi di trasparenza e di sincera collaborazione. Le comunicazioni, le segnalazioni e le risposte a richieste inviate alle autorità pubbliche di vigilanza devono essere predisposte nel rispetto dei principi di completezza, integrità, oggettività e trasparenza.

È vietato esporre fatti non rispondenti al vero ancorché oggetto di valutazione sulla situazione economica, finanziaria o patrimoniale dell'organizzazione ovvero occultare, con altri mezzi fraudolenti in tutto o in parte fatti da comunicare concernenti la situazione medesima.

Con le Autorità e le istituzioni di regolazione di settore l'ente assume un approccio di leale collaborazione, fornisce le informazioni rilevanti e mette a disposizione le sue conoscenze tecniche per facilitare il compito regolatorio, salvaguardando la riservatezza dei dati di terzi di cui è in possesso.

L'organizzazione non nega, nasconde, manipola o ritarda alcuna informazione richiesta dalle autorità pubbliche di vigilanza e agli altri organi di regolazione nelle loro funzioni ispettive, e collabora attivamente nel corso delle procedure istruttorie.

In ogni caso è severamente vietato ostacolare consapevolmente, in qualsiasi forma le funzioni delle autorità pubbliche di vigilanza. L'organizzazione individua e definisce i canali di comunicazione con le autorità pubbliche di vigilanza.

Un adeguato sistema di controlli interni è volto a indirizzare, gestire e verificare le attività dell'ente, per assicurare il rispetto delle leggi e delle procedure dell'ente, il raggiungimento degli interessi dell'ente e per fornire dati contabili e finanziari accurati e completi.

### 5.2 Organismo di vigilanza

In merito all'attuazione del presente Codice Etico, all'Organismo di Vigilanza di cui al Modello Organizzativo competono i seguenti compiti:

- diffondere la conoscenza del Codice Etico nell'organizzazione, monitorando le iniziative per la diffusione della conoscenza e della comprensione del presente Codice Etico;
- promuovere attività di sensibilizzazione dei dipendenti dell'organizzazione sulle questioni etiche;
- promuovere l'emanazione di procedure atte a garantire la concreta realizzazione degli scopi e l'osservanza dei principi del Codice Etico;
- monitorare il clima organizzativo e le condotta delle persone che vi operano al fine di accertare il grado di applicazione del Codice Etico da parte dei soggetti interessati ed accogliere eventuali segnalazioni fornite dagli stakeholder interni ed esterni;
- accertare i casi di violazione dei principi dei criteri di condotta del Codice Etico e proporre eventuali provvedimenti sanzionatori, nel rispetto dei contratti di lavoro;
- relazionare periodicamente all'Organo amministrativo sui risultati dell'attività svolta, segnalando eventuali violazioni del Codice Etico di significativa rilevanza;
- esprimere pareri in merito alla revisione delle più rilevanti politiche e procedure, allo scopo di garantirne la coerenza con il Codice Etico;
- provvedere, ove necessario, alla proposta di revisione periodica del Codice Etico.

## 6 Sistema di attuazione e monitoraggio

### 6.1 Le funzioni incaricate

Per i chiarimenti sui principi del Codice Etico e sulla sua applicazione, il personale può rivolgersi primariamente ai propri responsabili diretti, i quali possono fornire una risposta o indirizzare ad altre funzioni, tra cui l'Organismo di Vigilanza preposto all'osservanza del Modello Organizzativo.

I quesiti etici devono essere trattati seriamente e chi ricopre un ruolo di responsabilità deve agevolare la soluzione.

Anche per le segnalazioni di violazione il primo riferimento è il responsabile diretto, che può mettere in atto misure correttive ed esercitare un ruolo di mediazione, oppure riportare la segnalazione agli organi preposti. Questi sono incaricati anche di raccogliere eventuali segnalazioni di violazione al Codice Etico da parte degli stakeholder esterni. L'organizzazione offre ai segnalanti la massima tutela di riservatezza e non tollera gli atti di ritorsione, sanzionando chi li commette.

### 6.2 Formazione e sensibilizzazione

L'ente deve predisporre attività formative mirate in base agli interlocutori/destinatari, che diffondano una completa ed corretta comprensione dei principi etici e delle norme di comportamento sui quali Agorà ha deciso di ispirare la propria attività.

In particolare, viene richiesto:

- agli stakeholder interni, all'Organo amministrativo, ai soci, a dipendenti e a chi opera in nome e per conto dell'organizzazione - di acquisire i principi e le linee guida del presente Codice Etico, nel loro ambito professionale, di rispettare obbligatoriamente le prescrizioni e i comportamenti richiesti che riguardano direttamente lo svolgimento della loro attività, e di cooperare affinché il Codice Etico venga rispettato in tutta l'organizzazione. I dipendenti dell'organizzazione hanno l'obbligo di astenersi dai comportamenti contrari a tali norme, e di rivolgersi ai propri responsabili in caso di necessità di chiarimenti sulle modalità di applicazione delle stesse;
- a categorie specifiche di stakeholder esterni (fornitori, consulenti, ecc.) di rispettare in modo vincolante alcune regole di comportamento previste dal Codice Etico nelle loro relazioni con l'organizzazione. Gli stakeholder interessati da questa richiesta ne saranno informati, e i vincoli sottolineati anche negli accordi contrattuali.

A tal fine, il Codice Etico è portato a conoscenza degli stakeholder interni ed esterni mediante apposite attività di comunicazione.

### 6.3 Monitoraggio sull'efficacia del modello

Le funzioni incaricate, si impegnano a supportare operativamente, l'interpretazione, l'attuazione e la valutazione del Codice Etico, quale strumento di riferimento costante del corretto comportamento da tenere durante lo svolgimento della propria attività e a verificare, controllare e valutare i casi di violazione delle norme scritte, provvedendo nel caso d'infrazioni e violazioni, all'adozione delle misure opportune.

È compito delle funzioni incaricate di integrare il Codice Etico, quando necessario per chiarire dei casi non contemplati nella versione attuale, attraverso la diffusione interna di comunicazioni specifiche, oppure rivederlo e aggiornarlo sulla base di nuove politiche organizzative, etiche, ambientali o sociali.

Il contenuto del Codice Etico può essere modificato e integrato sulla scorta di suggerimenti, indicazioni e proposte che possono essere formulate dall'Organismo di Vigilanza.

Il rispetto del Codice Etico viene periodicamente monitorato e l'aggiornamento degli stakeholder, sia sul mantenimento degli impegni presi dal Codice Etico, sia sulle politiche organizzative, sono garantiti dagli organi sociali incaricati.

A tal fine le linee guida e procedure sono verificate ed eventualmente riviste, allo scopo di garantirne la coerenza con il Codice Etico.



#### 6.4 Obblighi di comunicazione e segnalazione all'OdV

Tutti i componenti della Cooperativa e ed i terzi coinvolti a vario titolo sono tenuti a dare tempestiva informazione (cartacea o verbale) all'Organismo di Vigilanza quando rilevino nell'ambito dell'attività della Cooperativa, violazioni anche solo potenziali, di norme di legge o regolamenti, del Modello, del presente Codice Etico, delle procedure interne.

In particolare è fatto obbligo di segnalare:

- eventuali richieste od offerte di doni (eccedenti il valore modico) o di altre utilità provenienti da pubblici ufficiali o incaricati di pubblico servizio;
- eventuali omissioni, falsificazioni nella tenuta della contabilità o nella conservazione della documentazione su cui si fondano le registrazioni contabili;
- eventuali ordini ricevuti dal superiore e ritenuti in contrasto con la legge, la normativa interna, o il Modello;
- i provvedimenti e/o le notizie provenienti da organi di polizia giudiziaria o da qualsiasi altra autorità dai quali si evinca lo svolgimento di indagini che interessano, anche indirettamente, l'ente, i suoi dipendenti o i componenti degli organi sociali (inerenti ai reati previsti dal DLgs 231/01);
- le notizie relative ai cambiamenti organizzativi;
- gli aggiornamenti del sistema dei poteri e delle deleghe;
- le eventuali comunicazioni della società di revisione riguardanti aspetti che possono indicare una carenza dei controlli interni;
- le decisioni relative alla richiesta, erogazione ed utilizzo di finanziamenti pubblici.

Tutti i soggetti interessati possono segnalare, anche per iscritto e sia in forma anonima piuttosto che esplicita, ogni violazione o sospetto di violazione del Codice Etico all'Organismo di Vigilanza, che provvede ad un'analisi della segnalazione, ascoltando eventualmente l'autore della segnalazione e il responsabile della presunta violazione. Una volta completata l'attività di controllo a seguito di una segnalazione, l'Organismo di Vigilanza deve rendere edotto l'Organo Amministrativo degli esiti della stessa e della necessità o meno di applicare sanzioni disciplinari. L'Organismo di Vigilanza agisce in modo da garantire i segnalanti contro qualsiasi tipo di ritorsione, intesa come atto che possa dar adito anche al solo sospetto di essere una forma di discriminazione o penalizzazione. È inoltre assicurata la riservatezza dell'identità del segnalante, fatti salvi gli obblighi di legge.

Agorà provvede a stabilire canali di comunicazione attraverso i quali i soggetti interessati potranno rivolgere le proprie segnalazioni in merito al Codice Etico e/o a sue eventuali violazioni.

Per ogni comunicazione all'Organismo di Vigilanza può essere inviata una mail all'indirizzo di posta elettronica dell'Organismo o una lettera al seguente indirizzo: Organismo di Vigilanza c/o Agorà Soc. Coop. Sociale Vicolo Vicinale n. 5 - 00152 Roma.

#### 6.5 Violazione del Codice Etico

La violazione delle norme del Codice Etico lede il rapporto di fiducia instaurato con l'organizzazione e può portare ad azioni disciplinari (ai sensi della vigente normativa e/o di contrattazione collettiva) e all'eventuale risarcimento del danno.

Gli effetti della violazione del Codice Etico e del Modello Organizzativo devono essere tenuti in seria considerazione da tutti coloro che a qualsiasi titolo intrattengono rapporti con l'organizzazione. A tal fine l'organizzazione provvede a dare adeguata conoscenza del Codice Etico, delle sanzioni previste in caso di violazione e delle modalità di irrogazione delle stesse. A tal proposito si rinvia al sistema disciplinare contenuto nel Modello Organizzativo. In particolare, la violazione delle norme del Codice Etico da parte di dipendenti e dell'organo amministrativo dell'organizzazione, costituisce inadempimento delle obbligazioni contrattuali del rapporto di lavoro e può comportare l'applicazione di sanzioni disciplinari secondo quanto previsto dalle leggi, dal Contratto Collettivo Nazionale e dal relativo sistema disciplinare. In caso di accertata violazione del Codice Etico, l'Organismo di Vigilanza riporta la segnalazione all'Organo amministrativo.

Le violazioni saranno perseguite nei seguenti termini:

- per quanto concerne i dipendenti, attraverso provvedimenti disciplinari adeguati, indipendentemente dall'eventuale rilevanza penale dei comportamenti e dall'instaurazione di un procedimento penale, nei casi in cui le condotte costituiscano reato, per cui si fa espresso riferimento a quanto previsto nel Modello Organizzativo. In particolare, le sanzioni saranno conformi alle regole ed alle logiche del vigente CCNL delle Cooperative Sociali. I provvedimenti disciplinari saranno tutti quelli previsti dallo stesso CCNL, commisurati alla gravità della violazione. Il tutto nel rispetto delle regole e delle garanzie poste dal CCNL delle Cooperative Sociali, dalla L. 300/70 (Statuto Lavoratori) e dalle altre norme in materia;
- per quanto riguarda consulenti, collaboratori, utenti e fornitori, verranno attivate modalità specifiche di immediata risoluzione del rapporto contrattuale e/o dell'incarico professionale.

L'Organo amministrativo dovrà decidere in merito all'eventuale applicazione di una sanzione disciplinare, in conformità a quanto previsto dal Contratto Collettivo Nazionale delle Cooperative Sociali. Nell'ambito dei contratti di collaborazione professionale e fornitura di beni, servizi e lavoro, sono inserite clausole risolutive espresse in relazione ai comportamenti che siano risultati contrari ai principi del presente Codice Etico.

L'organizzazione può richiedere il risarcimento di tutti i danni cagionati alla medesima in conseguenza delle violazioni suddette.

## 6.6 Aggiornamento

Le funzioni incaricate, dovranno gestire, implementare, approfondire e verificare la normativa oggetto del Codice Etico al fine di adeguarlo all'evoluzione delle leggi.

Con delibera dell'Organo amministrativo, il Codice può essere modificato ed integrato, anche sulla base dei suggerimenti e delle indicazioni provenienti dall'Organismo di Vigilanza.