



# **Modello di Organizzazione Gestione e Controllo ex D.lgs. 231/01**

## **Codice Etico**

Approvato dal Consiglio di Amministrazione  
con deliberazione n. 2 del 4 luglio 2023





## **CODICE ETICO**

Pag. **2** di 15

### **ELENCO DELLE REVISIONI**

<b>REV.</b>	<b>DATA</b>	<b>NATURA DELLE MODIFICHE</b>	<b>APPROVAZIONE</b>
00	.....	Adozione	Consiglio di Amministrazione



## INDICE

<b>PREMESSA</b> .....	<b>5</b>
Definizioni .....	5
Il Codice Etico: Introduzione.....	6
Mission e obiettivi della Cooperativa.....	7
<b>CAPO I - PRINCIPI ETICI DI RIFERIMENTO</b> .....	<b>7</b>
1.1. Rispetto e centralità della persona .....	7
1.2. Rispetto delle norme vigenti .....	7
1.3. Onestà, Imparzialità e Trasparenza.....	8
1.4. Ambiente di lavoro .....	8
1.5. Imparzialità e pari opportunità.....	8
1.6. Sviluppo sostenibile e salvaguardia dell'ambiente .....	8
1.7. Efficienza, qualità ed eticità dei servizi .....	8
1.8. Riservatezza delle informazioni .....	9
1.9. Tutela della sicurezza .....	9
1.10. Promozione della formazione ed aggiornamento costante .....	9
<b>CAPO II – CRITERI DI CONDOTTA AMMINISTRATIVA</b> .....	<b>9</b>
2.1 Tracciabilità delle operazioni.....	9
2.2 Trasparenza contabile e finanziaria .....	10
2.3 Rapporti con i soci .....	10
<b>CAPO III – CRITERI DI CONDOTTA NEI RAPPORTI CON LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE</b> .....	<b>10</b>
3.1 Rapporti con la Pubblica amministrazione .....	10
<b>CAPO IV – CRITERI DI CONDOTTA CON IL PERSONALE ED I COLLABORATORI</b> .....	<b>11</b>
4.1 Ottimizzazione e valorizzazione del personale .....	11
4.2 Trasparenza ed imparzialità nei meccanismi di selezione e assunzione del personale 11	
4.3 Corretta gestione dei rapporti gerarchici .....	12
4.4 Divieto di accettare/promettere doni o altre utilità .....	12
4.5 Conflitto di interesse.....	12



4.6	Salute e sicurezza sul lavoro .....	12
<b>CAPO V – CRITERI DI CONDOTTA NEI RAPPORTI CON GLI UTENTI .....</b>		<b>12</b>
5.1	Centralità della persona .....	12
5.2	Stile di comportamento .....	12
5.3	Consenso informato, trasparenza e chiarezza delle comunicazioni .....	13
5.4	Divieto di favorire o svantaggiare ingiustamente gli utenti.....	13
<b>CAPO VI – CRITERI DI CONDOTTA NEI RAPPORTI CON I TERZI .....</b>		<b>13</b>
6.1	Rapporti con i fornitori e terzi .....	13
6.2	Obbligo per i Terzi di rispettare il Codice Etico .....	13
<b>CAPO VII - ATTUAZIONE E DIFFUSIONE DEL CODICE ETICO.....</b>		<b>14</b>
7.1	Attuazione e controllo .....	14
7.2	Diffusione e formazione .....	14
7.3	Organismo di Vigilanza (OdV).....	14
7.4	Segnalazione dei soggetti interessati .....	15
7.5	Violazioni e sanzioni .....	15
<b>DISPOSIZIONI FINALI .....</b>		<b>15</b>



## PREMESSA

### Definizioni

**CCNL:** contratti di lavoro applicati da AGAPE SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE (CCNL Cooperative sociali) nonché i relativi contratti integrativi aziendali.

**CdA:** acronimo di Consiglio di Amministrazione.

**Clients/utenti:** tutti coloro che per ragioni diverse accedono ai servizi erogati dalla Cooperativa AGAPE Società Cooperativa Sociale ivi compresa la rete parentale di riferimento, sia persone fisiche, sia persone giuridiche.

**Codice Etico:** documento ufficiale della Cooperativa che contiene l'insieme dei diritti, dei doveri e delle responsabilità della Cooperativa nei confronti dei portatori di interesse.

**Collaboratori:** tutti coloro che agiscono in nome e/o per conto della Cooperativa AGAPE sulla base di un mandato o di altro rapporto di collaborazione professionale.

**Cooperativa:** s'intende la Cooperativa AGAPE.

**Decreto 231:** si intende il Decreto Legislativo 8 giugno 2011 n. 231.

**Destinatari:** tutti coloro che sono tenuti alla conoscenza e rispetto del Modello di Organizzazione e Controllo.

**Dipendenti:** tutti i dipendenti della Cooperativa AGAPE.

**D. Lgs. 231/2001:** D. Lgs. 8 giugno 2001 n. 231 "Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica, a norma dell'articolo 11 della legge 29 settembre 2000, n. 300" e successive modifiche ed integrazioni.

**Fornitori:** in genere controparti contrattuali della Cooperativa, quali ad esempio società di fornitura servizio, appaltatori, tecnici, sia persone fisiche sia persone giuridiche con cui la Cooperativa addivenga ad una qualunque forma di collaborazione contrattualmente regolata.

**Modello Organizzativo o Modello:** s'intende il Modello di Organizzazione e Controllo ai sensi del Decreto 231 adottato dal Consiglio di Amministrazione della Cooperativa.

**OdV:** acronimo di "Organismo di Vigilanza". Si intende l'organismo interno di controllo, preposto alla vigilanza sul funzionamento e sull'osservanza del Modello, nonché al relativo aggiornamento.

**Procedura:** insieme delle azioni coordinate e sviluppate in flusso ordinato atte a garantire la corretta esecuzione di un servizio.

**Protocollo operativo:** istruzione operativa interna, supportata anche da documentazione bibliografica, da applicare a cura di dipendenti e collaboratori per la corretta esecuzione del processo di lavoro.

**Sistema Disciplinare:** s'intende il documento tale denominato, parte del Modello Organizzativo.

**Soggetti Apicali o Apicali:** soggetti che rivestono funzioni di rappresentanza, di amministrazione o di direzione della Cooperativa, di una sua unità organizzativa dotata di autonomia finanziaria e funzionale, nonché da persone che esercitano anche di fatto la gestione e il controllo dello stesso.

**Soggetti Subordinati o Subordinati:** soggetti sottoposti alla direzione o vigilanza di un soggetto apicale.

**Stakeholders o Portatori di Interesse:** soggetti portatori di interesse nei confronti della Cooperativa, siano essi interni od esterni alla sfera aziendale.



## Il Codice Etico: Introduzione

Il Codice Etico è una carta dei diritti e doveri morali che definisce la responsabilità etico-sociale di ogni partecipante all'organizzazione "AGAPE SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE".

In questo documento sono esplicitati in maniera chiara i principi etici e sociali a cui dipendenti, soci, amministratori, collaboratori, fornitori e tutti coloro che operano con la Cooperativa si devono attenere.

I principi etici e sociali enunciati, si ricollegano alla storia della Cooperativa, e soprattutto allo spirito di cooperazione, professionalità e rispetto della persona che la contraddistingue.

Il documento è deliberato dal Consiglio di Amministrazione che provvederà a diffonderlo a tutti gli interessati e ad informarli tempestivamente in merito ad ogni sua modifica od integrazione

L'impegno della Cooperativa è di assicurare che le attività dei propri servizi vengano svolte nell'**osservanza della legge, con onestà, integrità, correttezza e in buona fede, nel rispetto degli interessi legittimi degli utenti, dei dipendenti, dei collaboratori e dei partner contrattuali.**

La Cooperativa assume l'impegno di organizzare il complesso delle proprie attività in modo che i propri soci, dipendenti e collaboratori non commettano reati o illeciti che contrastino con l'interesse pubblico e gettino discredito sull'immagine e la credibilità della Cooperativa stessa.

Destinatari del Codice Etico sono tutti coloro che operano per la Cooperativa AGAPE SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE: i dipendenti, i componenti del Consiglio di Amministrazione, i Volontari nonché i Collaboratori esterni che contribuiscono al conseguimento degli obiettivi della Cooperativa.

Tali soggetti sono tenuti a conoscere il contenuto del Codice, a contribuire alla sua attuazione e alla diffusione dei principi in esso sviluppati, promuovendone il rispetto anche da parte di tutti coloro con i quali intrattengono relazioni (clienti, fornitori, consulenti, ecc..).

Terzi Destinatari del Codice Etico sono le persone fisiche o giuridiche tenute ad uno o più prestazioni in favore della Cooperativa e che comunque intrattengono rapporti con essa senza essere qualificabile come Destinatari.

I Destinatari del Codice Etico che ne violino le regole ledono il rapporto di fiducia con la Cooperativa e saranno soggetti alle sanzioni previste dal Sistema Disciplinare parte integrante del Modello di Organizzazione e Controllo.



## **Mission e obiettivi della Cooperativa**

AGAPE SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE è una Cooperativa Sociale, senza finalità lucrative, impresa sociale ai sensi del D.Lgs 112/2017, che opera per il “perseguimento dell’interesse generale della comunità alla promozione umana e alla integrazione sociale dei cittadini, attraverso al gestione di servizi sociosanitari ed educativi” (L.381/91).

Sorta per iniziativa delle comunità cristiane degli ambiti territoriali di Treviglio (Diocesi di Milano) e di Caravaggio (Diocesi di Cremona), la Cooperativa Agape rappresenta la concreta attuazione dell’impegno pastorale delle comunità cristiane locali, nel sostegno alle persone e alle famiglie in condizioni di bisogno, al fine di promuoverne il benessere integrale (fisico, spirituale, relazionale).

La Cooperativa assume, come principi ispiratori, la visione dell’uomo e della famiglia proposta dall’antropologia cristiana, il rispetto della legge e della normativa vigente, nonché delle norme interne, in un quadro di integrità, correttezza e riservatezza.

Realizza i propri scopi Sociali operando di preferenza nell’Ambito territoriale della Pianura Bergamasca e territori limitrofi delle vicine Province di Milano e Cremona, mediante il coinvolgimento delle risorse della comunità e, in particolare dei volontari, i fruitori dei servizi, altri enti con finalità di solidarietà Sociale, attuando in questo modo – grazie anche all’apporto dei Soci lavoratori – l’autogestione responsabile dell’impresa.

La Cooperativa AGAPE ha ottenuto la Certificazione UNI EN ISO 9001:2015 n. 22184/10/S-G2 il 25.10.2010 per la “gestione di servizi sociosanitari integrati: Consultorio Familiare e Centro di Psicoterapia Integrato” (Ente Certificatore RINA – Genova – Multisito COESI-CSA Servizi Bergamo).

Gestisce due consultori familiari accreditati e un centro di psicoterapia privato. Ai consultori privati è riconosciuta, attraverso l’accreditamento, una funzione pubblica, secondo le finalità indicate dalla legge regionale.

## **CAPO I - PRINCIPI ETICI DI RIFERIMENTO**

### **1.1. Rispetto e centralità della persona**

La Cooperativa pone al centro di ogni suo agire e di ogni sua scelta la persona umana, a partire dall’utente, cioè la persona di cui, per missione, si prende cura, fino a comprendere tutte le persone con cui, a qualunque titolo, entra in relazione, rispettandone sempre la dignità ed integrità.

### **1.2. Rispetto delle norme vigenti**

La Cooperativa esige dai propri soci, amministratori, dipendenti e collaboratori e da chiunque svolga, a qualsiasi titolo, funzioni di rappresentanza, anche di fatto, il rispetto di tutte le norme, le leggi, le direttive ed i regolamenti nazionali ed internazionali, regionali, provinciali, comunali e tutte le prassi generalmente riconosciute, respingendo la concussione e la corruzione, la truffa e la frode, l’errata utilizzazione di risorse pubbliche, la falsa comunicazione di dati aziendali ed in genere ogni pratica illegale.

A coloro che appartengono ad un ordine professionale, è richiesto, altresì, il rispetto dei relativi codici deontologici.

In nessun modo comportamenti posti in violazione di leggi, regolamenti e del presente Codice possono essere considerati un vantaggio per la Cooperativa; pertanto, nessuno potrà mettere in atto tali comportamenti con il pretesto di voler favorire la Cooperativa.



### **1.3. Onestà, Imparzialità e Trasparenza**

Le attività prestate dalla Cooperativa, in ogni suo ambito, devono essere improntate ai principi di trasparenza, chiarezza, onestà, equità ed imparzialità. A tal fine, la Cooperativa definisce con chiarezza i ruoli e le responsabilità connesse ad ogni processo e richiede ai Destinatari la massima trasparenza nel fornire ai propri interlocutori, ed in particolare agli Utenti ed ai Terzi, informazioni rispondenti a verità e di facile comprensione.

Tale impegno dovrà valere anche per consulenti, fornitori, clienti e per chiunque abbia rapporti con la Cooperativa.

### **1.4. Ambiente di lavoro**

La Cooperativa favorisce un ambiente di lavoro ispirato al rispetto, alla correttezza e alla collaborazione, promuovendo il coinvolgimento e la responsabilizzazione di tutti i dipendenti e collaboratori.

Tutto il personale è assunto con regolare contratto di lavoro e non è tollerata alcuna forma di lavoro irregolare e/o di sfruttamento del lavoratore.

### **1.5. Imparzialità e pari opportunità**

Ogni persona che, per qualsiasi motivo, venga in relazione con la Cooperativa ha diritto ad essere trattata in modo equanime. La Cooperativa rifiuta ogni discriminazione basata sull'età, sul sesso, sullo stato di salute, sulla nazionalità, sulla razza, sulle credenze religiose, opinioni politiche e stili di vita, e vigilerà affinché il rispetto di questo principio venga assicurato, in particolare nei riguardi di quelle persone che, per condizioni sociali, culturali, economiche e relazionali si trovano in condizioni di difficoltà e debolezza.

La Cooperativa, nel rispetto di quanto sopra enunciato, rifiuta in ogni modo comportamenti che possano favorire o agevolare il compimento di pratiche, proprie di qualsiasi cultura o religione, che si pongano in contrasto con le norme di ordine pubblico riconosciute dallo Stato e che influiscano sull'integrità fisica delle persone per finalità estranee al trattamento sociosanitario o, comunque, considerate illecite dalle leggi vigenti.

### **1.6. Sviluppo sostenibile e salvaguardia dell'ambiente**

La Cooperativa promuove il principio della sostenibilità ambientale, impegnandosi a monitorare, prevenire, e ove, nel caso, minimizzare gli effetti potenzialmente nocivi delle attività svolte sull'ambiente, conformemente alle direttive nazionali e regionali in materia.

La Cooperativa richiede a tutto il personale di collaborare al fine della salvaguardia e del rispetto dell'ambiente, quale risorsa da tutelare a beneficio della collettività, attraverso il rispetto di tutte le normative vigenti in tema di ambiente e di inquinamento.

### **1.7. Efficienza, qualità ed eticità dei servizi**

L'organizzazione e le attività della Cooperativa sono improntate a criteri di efficacia ed efficienza.

La Cooperativa si impegna ad offrire servizi eticamente corretti, nel rispetto delle regole sociali e dei criteri di economicità, efficacia ed efficienza, adottando le migliori pratiche gestionali e garantendo il controllo dei rischi di impresa.

La Cooperativa AGAPE ha ottenuto la Certificazione UNI EN ISO 9001:2015 n. 22182/10/S il 25.10.2010 per la "gestione di servizi sociosanitari integrati: "Consultorio Familiare e Centro di Psicoterapia Integrato" (Ente Certificatore RINA – Genova – Multisito COESI-CSA Servizi Bergamo).





## **1.8. Riservatezza delle informazioni**

La Cooperativa assicura la massima riservatezza e sicurezza dei dati e delle informazioni in proprio possesso, in osservanza della normativa in materia di protezione dei dati di cui al Reg. UE 2016/679.

Ogni informazione e altro materiale di cui i Destinatari vengono a conoscenza od in possesso, in relazione al proprio rapporto di lavoro professionale, sono strettamente riservati. Particolare rilevanza assumono, tra le informazioni riservate, quelle relative agli utenti.

Ai soggetti che operano per conto della Cooperativa è fatto divieto di utilizzare informazioni riservate per finalità non connesse all'esercizio della propria funzione, attenendosi nei rapporti con gli utenti alle norme stabilite dai Codici deontologici delle professioni operate e dal presente Codice.

## **1.9. Tutela della sicurezza**

La Cooperativa tutela la salute dei propri collaboratori, intesa, secondo il concetto espresso dall'Organizzazione Mondiale per la Sanità, quale condizione di benessere fisico, psichico e sociale della persona, garantendo condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale e ambienti di lavoro salubri e sicuri, nel rispetto e nella piena applicazione del D.Lgs. 81/08 e s.m.i..

La Cooperativa sottopone ad una valutazione aggiornata i rischi per la salute e adotta, mediante lo stanziamento di adeguate risorse economiche, le misure necessarie per ridurli al minimo in relazione alle conoscenze acquisite in base al progresso tecnologico.

L'obiettivo della tutela della salute dei lavoratori guida le scelte della Cooperativa concernenti l'organizzazione del lavoro e degli spazi nonché la definizione dei metodi di lavoro.

La Cooperativa si impegna a diffondere fra tutti i suoi collaboratori la cultura della sicurezza, impartendo corrette istruzioni e regole di comportamento da seguire sui luoghi di lavoro, promuovendo comportamenti responsabili ed attuando incontri di formazione e informazione.

## **1.10. Promozione della formazione ed aggiornamento costante**

La Cooperativa promuove la formazione e l'aggiornamento costante dei propri dipendenti, al fine del loro accrescimento culturale e crescita professionale e di assicurare prestazioni sempre adeguate alle aspettative dell'utenza.

I lavoratori sono tenuti a curare con costanza la propria formazione, sia per quanto riguarda aggiornamenti ed approfondimenti inerenti alla propria mansione, sia nell'ambito della promozione della salute e della sicurezza sul lavoro.

## **CAPO II – CRITERI DI CONDOTTA AMMINISTRATIVA**

### **2.1 Tracciabilità delle operazioni**

Tutte le azioni e le operazioni della Cooperativa devono essere correttamente registrate in modo da rendere possibile la verifica del processo di decisione, autorizzazione e svolgimento. La Cooperativa provvede pertanto all'adozione di un adeguato e rigoroso sistema di archiviazione dei documenti che rispetti i requisiti di veridicità, accessibilità e completezza.



## 2.2 Trasparenza contabile e finanziaria

Il sistema di contabilità aziendale deve rispettare i principi, i criteri e le modalità di redazione e tenuta della contabilità dettate dalle norme generali e speciali in materia di contabilità.

Le informazioni relative alla contabilità generale ed analitica che confluiscono nella reportistica periodica devono essere chiare, trasparenti, corrette, complete ed accurate.

## 2.3 Rapporti con i soci

La Cooperativa crea le condizioni affinché la partecipazione dei soci alle decisioni di loro competenza sia diffusa e consapevole, promuove la parità e la completezza di informazione e tutela il loro interesse nel rispetto della mutualità che le è propria.

Il Modello organizzativo adottato ai sensi del D. Lgs 231 è principalmente indirizzato a:

- agire con la massima correttezza e trasparenza nei confronti dei soci,
- rispondere alle aspettative legittime dei soci;
- evitare qualsiasi tipo di condotta volta ad influenzare le decisioni dell'Assemblea dei soci;
- garantire un flusso di informazioni continuo e corretto verso il CdA, l'Assemblea dei soci e l'OdV, nonché fra questi stessi organi;
- favorire i previsti controlli da parte degli organi e delle funzioni competenti, in particolare revisore e OdV;
- garantire l'attuazione dello scopo sociale nel rispetto dei principi della mutualità e della cooperazione stabiliti dallo Statuto sociale.

## CAPO III – CRITERI DI CONDOTTA NEI RAPPORTI CON LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

### 3.1 Rapporti con la Pubblica amministrazione

La Cooperativa garantisce la massima chiarezza e trasparenza nei rapporti istituzionali con gli enti pubblici sia nel caso di partecipazione a negoziazioni, contratti e gare di appalto con la Pubblica Amministrazione che nel caso di richiesta di autorizzazioni e licenze, richiesta di contribuzioni o nel caso di visite/verifiche ispettive e di controllo.

L'assunzione d'impegni con le Pubbliche Amministrazioni è riservata esclusivamente alle funzioni preposte e autorizzate che le svolgono nel dovuto rispetto delle leggi, dei principi del Codice Etico nonché in spirito di massima collaborazione.

A tal fine la Cooperativa si impegna a:

- operare, senza alcun tipo di discriminazione, attraverso i canali di comunicazione a ciò preposti con gli interlocutori della Pubblica Amministrazione a livello nazionale e internazionale, comunitario e territoriale;
- rappresentare gli interessi e le posizioni della Cooperativa in maniera trasparente, rigorosa e coerente, evitando atteggiamenti di natura collusiva;
- evitare e condannare comportamenti volti ad ottenere un indebito vantaggio o qualsiasi altro beneficio per mezzo di dichiarazioni, documenti, rendiconti allo scopo alterati o falsificati, o per il tramite di informazioni omesse, o, più genericamente, per il tramite di artifici o raggiri, compresi quelli realizzati per mezzo di sistemi informatici o telematici, volti ad indurre in errore l'ente erogatore;
- osservare scrupolosamente i regolamenti forniti dalla Pubblica Amministrazione per l'attività di erogazione dei servizi.



I rapporti con i rappresentanti della Pubblica Amministrazione (Pubblici Ufficiali e Incaricati di Pubblico Servizio) si basano sui principi di integrità, chiarezza, legalità e trasparenza.

I rapporti con la Pubblica Amministrazione devono pertanto conformarsi ai valori e alle previsioni contenute nel presente Codice Etico e possono essere intrattenuti esclusivamente dalle funzioni aziendali a ciò preposte.

Nei rapporti con i funzionari pubblici o incaricati di pubblico servizio è fatto divieto di:

- offrire denaro, doni o altre utilità a dirigenti, funzionari della Pubblica Amministrazione o loro parenti prossimi;
- tenere atteggiamenti di natura collusiva;
- ottenere un indebito vantaggio o qualsiasi altro beneficio per la Cooperativa per mezzo di dichiarazioni, documenti, rendiconti alterati o falsificati allo scopo, o per il tramite di informazioni omesse, o, più genericamente, per il tramite di artifici o raggiri, compresi quelli realizzati per mezzo di sistemi informatici o telematici, volti ad indurre in errore l'ente erogatore.

Le dichiarazioni rese alla Pubblica Amministrazione devono contenere informazioni veritiere, complete e documentabili in modo da garantire la corretta valutazione da parte della Pubblica Amministrazione interessata.

Ogni rapporto con la Pubblica Amministrazione deve essere esclusivamente riconducibile a forme di comunicazione ed interazione volte ad attuare l'oggetto sociale o comunque a rendere nota la posizione e situazione della Cooperativa.

AGAPE vieta ai propri dipendenti, collaboratori, soci, amministratori o rappresentanti, e più in generale a tutti coloro che operano in nome e per conto della stessa, di accettare, promettere od offrire, anche indirettamente, denaro, doni, beni, servizi, prestazioni o favori non dovuti a pubblici ufficiali, incaricati di Pubblico Servizio o dipendenti, in genere, della Pubblica Amministrazione o di altre Pubbliche Istituzioni, per influenzarne le decisioni, in vista di trattamenti più favorevoli o prestazioni indebite, o per qualsiasi altra finalità.

## **CAPO IV – CRITERI DI CONDOTTA CON IL PERSONALE ED I COLLABORATORI**

### **4.1 Ottimizzazione e valorizzazione del personale**

La Cooperativa riconosce la centralità delle risorse umane nell'organizzazione e nello svolgimento delle proprie attività, ne ottimizza l'impiego valorizzandone la professionalità secondo criteri comparativi fondati sul merito, nel rispetto della Contrattazione Collettiva ed attraverso sistemi di valutazione basati su indicatori oggettivi.

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

### **4.2 Trasparenza ed imparzialità nei meccanismi di selezione e assunzione del personale**

La valutazione del personale da assumere e dei professionisti da incaricare è effettuata in base alla corrispondenza dei profili professionali dei candidati rispetto alle esigenze della Cooperativa, nel rispetto dei principi di imparzialità e di pari opportunità per tutti i soggetti interessati.

È vietata qualsiasi forma di favoritismo, clientelismo, nepotismo nella selezione del personale.



#### **4.3 Corretta gestione dei rapporti gerarchici**

È proibita qualsiasi forma di discriminazione nei confronti del personale. Nella gestione dei rapporti gerarchici, deve essere assicurato il rispetto della dignità della persona; è vietato ogni abuso di autorità, la quale deve essere invece sempre esercitata conformemente ai principi di equità e correttezza.

#### **4.4 Divieto di accettare/promettere doni o altre utilità**

Al Personale è fatto divieto offrire/ricevere direttamente o indirettamente denaro, per sé o per altri, regali o benefici di qualsiasi natura (anche in termini di opportunità di impiego) a/da enti pubblici o privati.

Atti di cortesia, come omaggi e sono consentiti purché di modico valore e tali da poter essere considerati usuali in relazione alla ricorrenza, da non compromettere l'integrità e la reputazione e da non influenzare l'autonomia di giudizio del destinatario. In ogni caso tali spese devono sempre essere autorizzate secondo specifiche procedure aziendali e documentate in modo adeguato.

#### **4.5 Conflitto di interesse**

Ogni dipendente e collaboratore della Cooperativa è tenuto ad evitare tutte le situazioni e attività in cui possa manifestarsi un conflitto di interessi della Cooperativa o che possano interferire con la propria capacità di assumere, in modo imparziale, decisioni nel migliore interesse della Cooperativa e nel rispetto delle norme del Codice Etico. Deve inoltre, astenersi dal trarre vantaggio personale da atti di disposizione dei beni sociali o da opportunità di affari delle quali è venuto a conoscenza nel corso dello svolgimento delle proprie funzioni. Ogni situazione che possa costituire un conflitto di interesse deve essere comunicata in modo tempestivo da ogni dipendente o collaboratore al proprio superiore o referente aziendale.

#### **4.6 Salute e sicurezza sul lavoro**

La Cooperativa esplicita mediante un apposito documento formale i principi ed i criteri in base ai quali vengono prese le decisioni di ogni tipo e da ogni livello in materia di salute e sicurezza sul lavoro.

Il Personale è tenuto allo scrupoloso rispetto delle norme e degli obblighi derivanti dalla normativa di riferimento in tema di salute e sicurezza, nonché al rispetto di tutte le misure di salute e sicurezza previste dalle procedure e dai regolamenti interni.

### **CAPO V – CRITERI DI CONDOTTA NEI RAPPORTI CON GLI UTENTI**

#### **5.1 Centralità della persona**

La Cooperativa orienta la propria attività alla soddisfazione ed alla tutela dei propri utenti dando ascolto alle richieste che possono favorire un miglioramento della qualità dei servizi erogati.

La Cooperativa pone al centro del suo agire l'utente, cioè la persona di cui per missione si prende cura, fino a tutte le persone con cui entra in relazione a qualunque titolo, garantendone sempre il pieno rispetto della dignità ed integrità.

#### **5.2 Stile di comportamento**

Lo stile di comportamento nei confronti dell'utenza è improntato alla disponibilità, al rispetto e alla cortesia, nell'ottica di un rapporto collaborativo e di elevata professionalità.

La Cooperativa evita e condanna ogni forma di discriminazione nei rapporti con i propri utenti, e si impegna a fornire servizi adeguati che soddisfino le ragionevoli aspettative dell'utente e ne tutelino la sicurezza, l'incolumità e la dignità.



### **5.3 Consenso informato, trasparenza e chiarezza delle comunicazioni**

Tutti i soggetti che operano a contatto con l'utente sono tenuti a fornire allo stesso informazioni complete e comprensibili, in applicazione delle normative vigenti e, nel caso di trattamenti sanitari, ad acquisire e documentare puntualmente, nel rispetto del diritto di autodeterminazione della persona, il consenso informato espresso da questi, o, in caso di incapacità, dal di lui tutore o amministratore di sostegno.

Il consenso informato al trattamento sanitario del minore è espresso o rifiutato dagli esercenti la responsabilità genitoriale o dal tutore, tenendo conto della volontà del minore stesso, con le modalità, finalità e garanzie previste dalla legge.

Anche in caso di incapacità o minore età della persona e di consenso espresso dal suo rappresentante legale o esercente la potestà genitoriale, la somministrazione del trattamento va sempre accompagnata da iniziative volte ad assicurare il consenso e la partecipazione del destinatario, valorizzandone capacità di comprensione e di decisione e preservando il mantenimento della relazione tra paziente ed operatore.

Tali regole di condotta non rispondono soltanto ad un principio fondamentale sancito dalla Costituzione ma costituiscono altresì un elemento etico fondante la relazione tra utente e personale sanitario.

### **5.4 Divieto di favorire o svantaggiare ingiustamente gli utenti**

È fatto assoluto divieto ai Destinatari di offrire o promettere favori agli utenti od ostacolarne l'accesso ai servizi erogati dalla Cooperativa, in modo tale da costituire ingiustificate disparità di trattamento volte a creare posizioni di privilegio o di svantaggio.

## **CAPO VI – CRITERI DI CONDOTTA NEI RAPPORTI CON I TERZI**

### **6.1 Rapporti con i fornitori e terzi**

Le modalità di scelta dei fornitori e dei terzi (partner, consulenti, ecc) devono essere conformi alle norme vigenti e alle procedure interne della Cooperativa.

La scelta dei fornitori e l'acquisto di beni e servizi di qualsiasi tipo avviene nel rispetto dei principi di concorrenza e pariteticità delle condizioni dei presentatori delle offerte e sulla base di valutazioni obiettive relative alla competitività, alla qualità, all'utilità e al prezzo della fornitura, nelle quali interviene in prima persona anche l'organo amministrativo.

Non sono ammessi trattamenti di favore, ovvero ingiustificate discriminazioni verso fornitori e terzi.

Il Personale, in accordo con l'organo amministrativo s'impegna ad informare in maniera corretta e tempestiva il fornitore riguardo alle caratteristiche dell'attività, alle forme ed ai tempi di pagamento nel rispetto delle norme vigenti nonché delle aspettative della controparte, date le circostanze, le trattative ed il contenuto del contratto.

L'adempimento delle prestazioni contrattuali da parte del fornitore dovrà essere conforme alle pattuizioni contrattuali e ai principi di, correttezza, diligenza e buona fede e dovrà avvenire nel rispetto della normativa vigente.

### **6.2 Obbligo per i Terzi di rispettare il Codice Etico**

I Terzi Destinatari, che intervengono nella filiera di erogazione dei servizi e/o i collaboratori e consulenti, sono obbligati a rispettare le disposizioni contenute nel Codice Etico e in particolare, nei limiti delle proprie competenze e responsabilità, i principi etici di riferimento e le regole di comportamento del Personale, specie per quanto attiene ai rapporti con l'utenza.



A tal fine è previsto l'inserimento nelle lettere di incarico e nei contratti di apposite clausole esplicite di risoluzione o decadenza del rapporto in caso di violazione degli obblighi derivanti dal Codice Etico.

## CAPO VII - ATTUAZIONE E DIFFUSIONE DEL CODICE ETICO

### 7.1 Attuazione e controllo

Il presente Codice Etico è parte integrante del Modello di Organizzazione e Controllo adottato dalla Cooperativa AGAPE ai sensi del Decreto Legislativo 231/01.

L'Organismo di Vigilanza è costituito garante del presente Codice ed ha il compito di:

- assicurare la massima diffusione del Codice nei confronti di tutti i Destinatari;
- accertare ogni notizia di violazione del Codice di Comportamento ed informare gli organi e le funzioni aziendali competenti per l'adozione degli eventuali provvedimenti sanzionatori, secondo quanto previsto nel Sistema Disciplinare;
- proporre modifiche al contenuto del Codice Etico per adeguarlo al mutevole contesto in cui la Cooperativa si trova ad operare e alle esigenze derivanti dall'evoluzione della Cooperativa stessa.

### 7.2 Diffusione e formazione

Il Codice Etico è portato a conoscenza di tutti i soggetti interessati interni ed esterni alla Cooperativa mediante apposite attività di comunicazione e la pubblicazione sul proprio sito istituzionale e nella bacheca aziendale.

Allo scopo di assicurare la corretta comprensione del Codice Etico, la Direzione aziendale predispone e realizza un piano di comunicazione/formazione volto a favorire la conoscenza dei principi e delle norme etiche contenute nel documento.

### 7.3 Organismo di Vigilanza (OdV)

L'Organismo di Vigilanza nominato dalla Cooperativa e previsto dal D.lgs. 231/01 ha il compito di garantire l'attuazione del Codice Etico.

L'OdV è un organo interno alla Cooperativa, dotato di autonomi poteri di verifica e controllo sull'attuazione del Codice Etico e del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo di cui il Codice Etico è parte integrante.

È compito dell'OdV:

- monitorare l'applicazione del Codice Etico da parte dei soggetti interessati, attraverso l'applicazione di specifici piani di audit interni;
- segnalare 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.

I destinatari del Codice Etico possono rivolgersi all'OdV per chiarimenti, approfondimenti o segnalazione di violazione, mediante l'invio di una e-mail alla casella di posta elettronica dedicata.

Il Codice Etico si applica anche ai terzi, soggetti esterni alla Cooperativa che operino, direttamente o indirettamente, per essa (a titolo esemplificativo, collaboratori, consulenti e fornitori, partner commerciali, etc.).



I terzi sono pertanto obbligati, mediante specifiche pattuizioni contrattuali, a rispettare le disposizioni contenute nel Codice Etico, nei limiti delle proprie competenze e responsabilità, nonché le specifiche regole e procedure richiamate nel Modello che disciplinano il rapporto con i terzi.

Eventuali violazioni del Codice Etico e del Modello ove applicabile potranno determinare, sulla base di quanto contrattualmente convenuto, la risoluzione del rapporto.

#### **7.4 Segnalazione dei soggetti interessati**

Le eventuali violazioni del Codice Etico devono essere segnalate all'OdV per mezzo dell'indirizzo di posta elettronica dedicato o mediante gli ulteriori canali di segnalazione appositamente istituiti.

Si avvisa che la segnalazione dovrà essere redatta in forma scritta e documentata in modo chiaro e circostanziato.

L'Organismo di Vigilanza provvederà ad analizzare la segnalazione, ascoltando eventualmente l'autore e il responsabile della presunta violazione garantendo 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.

La Cooperativa si impegna a tutelare la riservatezza dell'identità del segnalante (whistleblower) e a garantirne la tutela, ai sensi del d.lgs. 24/2023 che recepisce la Direttiva UE 1937/2019.

#### **7.5 Violazioni e sanzioni**

La violazione dei principi fissati nel Codice Etico compromette il rapporto di fiducia tra la Cooperativa e chiunque commetta la violazione (soci, amministratori, personale aziendale, collaboratori, clienti, fornitori). Le violazioni, una volta accertate, saranno perseguite con tempestività, attraverso l'adozione, compatibilmente a quanto previsto dal quadro normativo vigente (Contratto Collettivo di settore e/o Codice Civile), dei provvedimenti disciplinari previsti da apposito Sistema Disciplinare, parte integrante del Modello di Organizzazione Gestione e Controllo, adeguati e proporzionali alla violazione, indipendentemente dalla eventuale rilevanza penale di tali comportamenti e dall'instaurazione di un procedimento penale da parte dell'Autorità Giudiziaria.

#### **DISPOSIZIONI FINALI**

Il presente Codice Etico ha effetto immediato dalla data odierna di approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione e sino a sua revisione o aggiornamento.