

A large, decorative graphic consisting of numerous circles in teal, orange, and light green colors, scattered across the lower half of the page. The circles are of varying sizes and are arranged in a way that suggests a network or a cluster of points.

# Codice Etico

## **INDICE:**

### **1. CHE COS'È IL CODICE ETICO**

### **2. NORMATIVE E LINEE GUIDA DI RIFERIMENTO**

### **3. DOCUMENTI E STRUMENTI DI RIFERIMENTO INTERNI (STATUTO, STORIA, MISSION, CARTA DEI VALORI, POLITICA DELLA QUALITÀ E BILANCIO SOCIALE)**

### **4. LA CARTA DEI VALORI**

### **5. NORME DI COMPORTAMENTO**

**5.1 Rapporti con i soci lavoratori, dipendenti e collaboratori**

**5.2 Rapporti con utenti dei servizi e loro famiglie**

**5.3 Rapporti con organizzazioni esterne**

**5.4 Rapporti con i fornitori**

**5.5 Rapporti con clienti e committenti**

### **6. ORGANI DI GOVERNO E TUTELA DEL CODICE ETICO (STRUMENTI DI ATTUAZIONE E SANZIONI)**

## 1. CHE COS'È IL CODICE ETICO

Si definisce Codice Etico *“quel documento ufficiale della Cooperativa contenente l'enunciazione dei valori su cui fonda la cultura della Cooperativa, la dichiarazione delle responsabilità verso tutti gli stakeholders alle quali la Cooperativa è moralmente obbligata, la specificazione delle politiche aziendali in materia di etica di impresa, l'indicazione delle prescrizioni alle quali i soci lavoratori devono attenersi per mettere in atto le politiche etiche della Cooperativa”* (rif. Coda, 1993)

Il Codice Etico di Sociosfera ONLUS Società Cooperativa Sociale parte dalla mission aziendale e definisce i comportamenti individuali conformi ai valori di riferimento individuati.

Scopo del presente documento è quindi quello di assicurare che i valori etici di Sociosfera ONLUS Società Cooperativa Sociale siano chiaramente definiti e costituiscano l'elemento base della cultura aziendale, nonché lo standard di comportamento di tutti i collaboratori, interni ed esterni, nella conduzione delle attività della Cooperativa.

Nel Codice Etico, quindi, è contenuto l'insieme dei diritti, dei doveri e delle responsabilità della cooperativa nei confronti di tutti i portatori d'interesse (soci, dipendenti, clienti, fornitori, Pubblica Amministrazione ecc.)

Può essere rappresentato come una carta dei diritti e doveri morali, che definisce la responsabilità etico-sociale di ogni partecipante all'organizzazione: è dunque il principale strumento di implementazione dell'etica all'interno dell'impresa sociale, in quanto, da una parte sintetizza i valori che hanno ispirato la storia della cooperativa e dall'altra favorisce il continuo arricchimento degli orizzonti valoriali.

Ciascun amministratore, dirigente, socio, dipendente, collaboratore esterno, è tenuto al rispetto delle norme contenute nel presente Codice Etico.

La struttura del nostro Codice Etico comprende:

- Normative e linee guida di riferimento
- Documenti e strumenti di riferimento interni (Statuto, Storia, Mission, Politica della Qualità, Bilancio sociale, Regolamento interno soci, Regolamenti di Servizio in corso d'opera di cui al momento è provato il regolamento del servizio di assistenza domiciliare)
- La Carta dei Valori
- Comportamenti verso i diversi portatori di interesse
- Organi di governo e tutela del Codice Etico (strumenti di attuazione e sanzioni)

## 2. NORMATIVE E LINEE GUIDA DI RIFERIMENTO

Si riportano di seguito i riferimenti normativi utilizzati per la redazione del presente documento:

**D.Lgs. 231/01** “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 2001 n. 300” e s.m.i. Il Decreto prevede che le aziende adottino ed attuino un **modello organizzativo** idoneo a prevenire la realizzazione di reati previsti ai sensi del suddetto articolo.

Il rispetto delle regole espresse nel suddetto documento è monitorato dall’**Organo di Vigilanza e Controllo** che ha il compito di vigilare sul funzionamento, l’efficacia e l’osservanza del modello e di curarne l’aggiornamento.

La cultura della trasparenza e la vocazione per la partecipazione sociale, costituiscono postulati fondamentali dell’essenza cooperativa e sono stati gli assunti alla base del progetto di adeguamento al D.Lgs. 231/2001.

Sociosfera ONLUS Società Cooperativa Sociale si ispira in primis ai seguenti **principi**, che sono **alla base del movimento cooperativo internazionale**:

### **Adesione libera e volontaria**

L’adesione ad una cooperativa deve essere volontaria e non deve essere oggetto di restrizioni artificiali, né di discriminazioni sociali, politiche, razziali o religiose. Chiunque ne condivide i principi può chiedere di farne parte, ed essa può accettare purché sia in grado di soddisfare il bisogno di lavoro o di servizio.

### **Controllo democratico da parte dei Soci**

Le cooperative sono organizzazioni democratiche. Gli amministratori sono persone scelte dai soci che hanno uguale diritto di voto (un socio, un voto).

### **Partecipazione economica dei Soci**

Gli utili non sono interamente distribuibili ai soci, ma possono essere usati, solo in parte, per remunerare ulteriormente il lavoro o i servizi che costituiscono lo scopo della cooperativa. Prevalentemente gli utili possono essere ripartiti per lo sviluppo dell’organizzazione e l’istituzione di servizi comuni.

### **La Mutualità interna**

Le cooperative sono organizzazioni autonome, basate sull'auto aiuto. Il fine è far trovare ai soci condizioni di mercato del lavoro migliori rispetto a quelle che troverebbero autonomamente.

### **Educazione, formazione e informazione**

La cooperativa deve fornire ai suoi soci, dirigenti, amministratori e dipendenti l'educazione e la formazione necessarie per poter contribuire efficacemente al maggior sviluppo professionale. Deve inoltre curare la diffusione presso l'opinione pubblica dei principi, dei metodi e dei benefici della cooperazione.

### **Cooperazione tra cooperative**

Ogni cooperativa, al fine di soddisfare più efficacemente i propri soci e di rinforzare l'intero movimento cooperativo, deve operare attivamente ed in modo coordinato assieme alle altre cooperative su scala locale, nazionale ed internazionale.

### **Impegno verso la collettività**

Le cooperative lavorano per lo sviluppo sostenibile della collettività di cui sono espressione ed alla quale appartengono attraverso politiche approvate dai loro soci.

## **3. DOCUMENTI E STRUMENTI DI RIFERIMENTO INTERNI: STATUTO, STORIA, MISSION, CARTA DEI VALORI, POLITICA DELLA QUALITÀ E BILANCIO SOCIALE**

Nella stesura del presente Codice Etico, Sociosfera ONLUS Società Cooperativa Sociale ha tenuto conto dei principi statutari, della propria storia come elemento identitario, della mission e della vision ad oggi definite, del Bilancio Sociale degli ultimi anni e della Politica della Qualità definita annualmente ad integrazione del Sistema Qualità certificato UNI EN ISO 9001:2015, nell'intento di garantire coerenza e concretezza ai propri principi e comportamenti.

## 4. LA CARTA DEI VALORI

I contenuti valoriali scelti dalla nostra cooperativa possono essere così riassunti:

- **Apertura** (*accoglienza, non-giudizio, conoscenza del lavoro di tutti, cooperare tra tutti, ascolto reciproco e empatico verso tutti*)

Consideriamo il rispetto e *l'ascolto reciproco ed empatico verso tutti* come elementi fondamentali di un'autentica apertura ed *accoglienza*.

*Conoscere il lavoro di tutti, non assumere posizioni di giudizio e di pregiudizio, perseguire la cooperazione interna, sono le azioni che concretizzano lo stile della cooperativa e completano ulteriormente il senso di accoglienza e valorizzazione dell'altro.*

- **Legalità** (*onestà, trasparenza, autonomia nelle scelte, assunzione di responsabilità, tutela dei fruitori, libera adesione alla cooperativa*)

Per legalità intendiamo, da un lato, *l'autonomia* della cooperativa *nelle scelte gestionali e strategiche*, dall'altro, *la libera adesione alla cooperativa* stessa da parte di ciascuno.

Il rispetto della legalità si concretizza attraverso *comportamenti onesti e trasparenti*, in base ai quali assegnare e *assumere responsabilità*, ruoli e compiti, al fine di garantire un'imparzialità capace di tenere conto delle differenze e dei meriti dei singoli.

Anche nella relazione con il cliente e con gli altri portatori di interesse ci ispiriamo alla *tutela* dei suddetti valori come elementi imprescindibili di ogni azione veramente equa.

È un nostro valore condiviso tenere in debito conto il dovere della riservatezza come parte integrante del rispetto per clienti e operatori e perseguire *coerenza e trasparenza* in ambito pubblico e nei confronti dei diversi portatori di interesse che ci frequentano.

- **Partecipazione/co-responsabilità** (*partecipazione attiva, senso di appartenenza, ricambio dei ruoli, democraticità, poter parlare liberamente, comunicazione, libera adesione alla cooperativa, equità, partecipazione economica dei soci*)

La Cooperativa realizza *partecipazione e co-responsabilità* concedendo fiducia e tempo a ciascun socio, partecipando strumenti e occasioni di crescita, al fine di condividere i criteri delle scelte aziendali e i conseguenti rischi e benefici economici e di clima.

*La partecipazione attiva e democratica* alla vita della Cooperativa si articola come diritto/dovere di ciascuno socio e come percorso finalizzato a migliorare la consapevolezza e l'assunzione di responsabilità.

*Il senso di appartenenza* dei singoli fonda la possibilità di *comunicare* e di *esprimersi liberamente*, al fine di attuare una convinta risposta personale relativamente alla missione e allo stile cooperativo scelto.

- **Centralità della persona** (*riconoscimenti alla persona, rispetto, conciliazione vita lavoro/vita, lavoro che piace, dividere personale-professionale*)

La valorizzazione della centralità della persona parte da una consapevole posizione di ascolto e *rispetto* come attenzione a rilevare e comprendere domande e bisogni e a *riconoscere* risorse e proposte di ciascuno.

La Cooperativa sostiene le *aspirazioni professionali e personali* dei soci e, pur *non confondendo le due dimensioni*, adotta metodologie di gestione delle risorse umane e crea occasioni per l'*autorealizzazione* di ciascuno.

In questo contesto si inseriscono anche le iniziative di *conciliazione tra vita lavorativa e vita familiare, sociale e personale*.

- **Crescita/realizzazione personale** (*far emergere competenze personali, un lavoro che piace, non fermarsi mai come persone, crescita professionale, autonomia*)

Nella logica di sostenere la crescita e la realizzazione professionale e personale dei soci, la nostra Cooperativa si impegna, non solo ad una chiara applicazione delle condizioni contrattuali, ma anche ad una proficua valorizzazione delle competenze tecniche personali e del patrimonio professionale comune.

Accompagniamo la *crescita professionale* e personale dei nostri lavoratori con il grado più ampio e puntuale di informazione, mantenendo sempre attiva la formazione permanente, anche come momento di scambio e di confronto e come cura della motivazione.

Per realizzazione professionale intendiamo una continua osmosi tra la competenza, la diligenza e l'*autonomia* del singolo lavoratore, e la condivisione delle impostazioni culturali, politiche, metodologiche e organizzative della cooperativa.

- **Efficienza** (*attenzione alla sicurezza, qualità, non spreco del tempo*)

La realizzazione dell'efficacia (come raggiungimento degli obiettivi prefissati) e dell'efficienza (come rapporto tra obiettivi raggiunti e "costi" sostenuti) ci impone sia *l'ottimizzazione dei tempi*, sia la realizzazione di tutte le condizioni di lavoro rispettose della *sicurezza* e della salute dei lavoratori. Per questo consideriamo il rispetto della dignità e dei diritti dei lavoratori, l'attenzione ad

evitare situazioni di stress e burn out e la cura degli ambienti e del comfort come condizioni essenziali di *qualità*.

- **Sviluppo** (*non fermarsi mai come cooperativa, tenacia, intraprendenza, capacità di lettura critica della realtà sociale, diffusione cultura cooperativa, promozione dell'organizzazione*)

La Cooperativa persegue una *costante crescita* nei termini del *miglioramento continuo* dei propri servizi, della capacità di *rispondere ai bisogni emergenti dal contesto*, del mantenimento e della crescita dell'occupazione, della produzione di ricchezza economica e sociale.

Per fare questo *diffonde la cultura cooperativa e promuove il proprio "fare" impresa sociale* attraverso *l'integrazione* con altre cooperative, anche in forma di Associazioni Temporanee di Impresa, associazioni, volontariato e attraverso l'adesione a Consorzi, reti territoriali e nazionali. Partecipiamo inoltre attivamente ai lavori di stesura e attuazione dei Piani di Zona degli ambiti territoriali dove gestiamo servizi.

- **Produrre benessere** (*riconoscimento economico adeguato, organizzazione utilità sociale, produrre benessere sociale, azione collettiva "critica", non siamo un'isola*)

L'attenzione al benessere individuale comporta anche la dimensione più ampia del *benessere sociale*, inteso prima di tutto come *"produzione" di utilità sociale*: I servizi alla persona gestiti dalla nostra cooperativa sono infatti pensati come risposte alla lettura dei bisogni del territorio e gestiti attraverso l'attuazione di progetti individuali che siano il più possibile completi progetti di vita per le persone, anche grazie alle azioni di prossimità e al capillare *lavoro di rete e di valorizzazione del volontariato*.

Crediamo che lo spendersi per la *diffusione condivisa di un reale sapere sociale* che valorizzi i diritti e i legami comuni, comporti l'adozione di scelte ed *azioni collettive "critiche"* che investono dimensioni economico finanziarie, assicurative, sanitarie e, più in generale, ogni stile di consumo. Per questo siamo soci fondatori di Banca Etica e ci avvaliamo di collaborazioni o forniture del commercio equo e solidale (ad es. partecipazioni in commercio equo).

In questo contesto si inserisce anche l'attenzione ad una corretta e consapevole politica retributiva interna, come obiettivo di equità e benessere individuale e comune.



## **5. NORME DI COMPORTAMENTO**

### **5.1 Rapporti con i soci lavoratori, dipendenti e collaboratori**

Sociosfera ONLUS Società Cooperativa Sociale si impegna ad offrire opportunità di lavoro e crescita professionale a tutti i soci lavoratori, dipendenti e collaboratori sulla base delle capacità e delle qualifiche professionali, senza alcuna discriminazione o favoritismo.

Al fine di rafforzare rapporti duraturi e continui si impegna ad offrire informazioni complete e trasparenti in merito ai risultati economici, strategici e qualitativi della Cooperativa e dei singoli servizi.

In particolare, per la comunicazione completa e capillare tra dirigenza ed equipe operative, la Cooperativa si avvale del ruolo dei Responsabili d'area, dei referenti e dei coordinatori, quali figure intermedie per l'organizzazione e il controllo delle attività, ma soprattutto per la condivisione e diffusione dei processi propositivo/decisionali e la cura delle relazioni interne ed esterne della Cooperativa.

Nei confronti degli operatori dei singoli servizi, secondo la figura professionale, si rimanda al regolamento di servizio specifico, all'eventuale codice deontologico professionale o alle buone prassi indicate nelle offerte tecnico-progettuali.

### **5.2 Rapporti con utenti dei servizi e loro famiglie**

La Cooperativa si impegna a creare e sviluppare rapporti di fiducia e di soddisfazione reciproca con i propri utenti e con i loro familiari.

I dati personali e sensibili vengono trattati con riservatezza. La tutela della privacy non rappresenta soltanto un dovere primario, ma sta anche alla base del rapporto fiduciario con gli utenti ed i familiari.

Gli eventuali reclami vengono gestiti tempestivamente con sensibilità e costituiscono opportunità di miglioramento, per superare conflittualità e recuperare fiducia e soddisfazione.

Il Responsabile del Sistema Qualità effettua il regolare monitoraggio del raggiungimento degli obiettivi di soddisfazione del cliente. L'analisi di tali dati consente di identificare i punti deboli e i punti di forza della cooperativa, la conseguente attuazione di azioni correttive e preventive che contribuiscano al miglioramento continuo dei servizi e del benessere dei nostri utenti.

### **5.3 Rapporti con organizzazioni esterne**

Sociosfera ONLUS Società Cooperativa Sociale crede nell'appartenenza agli organismi di partecipazione territoriale, alle reti cooperative e all'attivazione di partnership sia per le possibilità di crescita reciproca che per le opportunità di ampliamento dell'attività. Nei rapporti con le organizzazioni esterne pertanto si impegna:

- ad adottare condotte trasparenti, corrette e costruttive, nel rispetto degli accordi reciprocamente presi;
- ad assumere criteri gestionali improntati alla qualità dei servizi nell'interesse degli utenti;
- ad osservare criteri contabili rigorosi e pienamente trasparenti.

La cooperativa inoltre si impegna a porre attenzione alla condotta delle organizzazioni con cui si relaziona sotto il profilo della serietà e dell'affidabilità, escludendo quelle eventualmente implicate in attività illecite, lesive dei diritti umani o dannose per la salute e la sicurezza ambientale e della persona.

### **5.4 Rapporti con i fornitori**

La selezione dei fornitori avviene conformemente a quanto descritto nel "Processo di gestione fornitori e acquisti" contenuto nel Manuale della Qualità della Cooperativa, secondo i criteri sotto riportati.

- Affidabilità intesa come capacità del fornitore di rispettare gli impegni presi
- Tempi di consegna, puntualità nella realizzazione dei servizi
- Qualità del servizio/prodotto intesa come caratteristiche del servizio e/o del prodotto in rapporto alle specifiche richieste dalla cooperativa
- Economicità data dalla valutazione del rapporto qualità/prezzo in relazione all'offerta di altri fornitori

I fornitori, conseguentemente a tali criteri, sono scelti sulla base di una selezione oggettiva e trasparente, assicurando pari opportunità di partecipazione alla selezione.

La cooperativa nei rapporti con i fornitori si impegna a correttezza e integrità, evitando qualsiasi rischio di conflitto d'interessi.

I contratti stipulati sono improntati all'equità, soprattutto con riferimento ai termini di pagamento e all'onerosità degli adempimenti amministrativi.

I fornitori sono sensibilizzati a svolgere l'attività seguendo standard di condotta coerenti con quelli indicati nel proprio Codice Etico (se presente) e, per quanto possibile, anche nel Codice Etico della Cooperativa.

Le informazioni riguardanti i fornitori, i loro dipendenti e amministratori sono trattate con riservatezza, nel rispetto della normativa in materia di tutela della privacy.

## **5.5 Pubblica Amministrazione**

Nei confronti delle Amministrazioni Pubbliche e delle Istituzioni Sociosfera ONLUS Società Cooperativa Sociale assicura sempre massima correttezza, responsabilità e trasparenza.

E' vietata qualsiasi forma di regalia o promessa di regalia a qualunque funzionario pubblico o a dipendenti delle Pubblica Amministrazione per promuovere o favorire gli interessi della cooperativa.

Per ogni dipendente o soggetto terzo che operi per la Cooperativa è quindi vietato:

- offrire o promettere, direttamente o tramite terzi, una remunerazione non dovuta, in denaro o altra utilità, ad un pubblico ufficiale o ad un incaricato di pubblico servizio affinché egli compia un determinato atto di ufficio, lo ometta, lo ritardi, ovvero compia un atto contrario ai doveri di ufficio, anche nel caso si tratti di favorire o danneggiare una parte in un processo civile, penale o amministrativo
- destinare indebitamente contributi, sovvenzioni o finanziamenti, ricevuti dallo Stato, altri enti pubblici od Organismi comunitari e destinati alla realizzazione di opere o allo svolgimento di attività di pubblico interesse
- produrre documentazione o rendere dichiarazioni non veritiere od omissive al fine di percepire indebitamente erogazioni pubbliche, nazionali e comunitarie, in forma di contributi, finanziamenti, altre erogazioni.
- procurare, mediante artifici o raggiri, un ingiusto profitto alla cooperativa a danno dello Stato o di un altro Ente pubblico.

Nel rapporto con gli Enti, la Cooperativa lavora per il superamento del concetto di committenza intesa come semplice rapporto tra cliente e fornitore. Si cerca invece di realizzare partnership per la definizione delle politiche sociali, le quali dovrebbero essere co-costruite e co-progettate attraverso un rapporto

dialettico e un confronto continuo capace di valorizzare e integrare le potenzialità, le risorse, le competenze specifiche di soggetti pubblici e privati. Stare nella comunità e nel territorio significa ascoltarne i bisogni e i desideri di cambiamento: fare questo in collaborazione con i soggetti istituzionali significa contribuire ad elaborare risposte complesse e in continua evoluzione.

## **7. ORGANI DI GOVERNO E TUTELA DEL CODICE ETICO (STRUMENTI DI ATTUAZIONE E SANZIONI)**

In conformità a quanto previsto dall'art.6 del D.Lgs. 231/2001 è stato costituito l'Organismo di Vigilanza della Cooperativa, dotato di tutti i poteri necessari per assicurare una puntuale ed efficiente vigilanza sul funzionamento e sull'osservanza del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo della società.

L'organismo è formato da 2 componenti, scelti e nominati collegialmente dal Consiglio di Amministrazione.

I componenti dell'O.d.V. sono stati individuati cercando di garantire i principi fondamentali suggeriti dalle Linee guida del Ministero di Giustizia dalle Linee guida per la predisposizione dei modelli di Organizzazione e Controllo di Confcooperative:

- Stabilità e continuità d'azione
- Indipendenza ed autonomia
- Professionalità
- Onorabilità.

All'Organismo di Vigilanza è affidato il compito di vigilare:

- a) sull'osservanza del Modello da parte dei Soci, dei membri degli Organi Societari, dei Consulenti e dei Partner;
- b) sull'efficacia ed adeguatezza del Modello in relazione alla struttura aziendale ed alla effettiva capacità di prevenire la commissione dei Reati;
- c) sull'opportunità di aggiornamento del Modello, laddove si riscontrino esigenze di adeguamento dello stesso in relazione a mutate condizioni aziendali e/o normative.

## **Sanzioni**

La definizione di un sistema di sanzioni (commisurate alla violazione e dotate di adeguata efficacia deterrente) applicabili in caso di violazione delle regole di cui al presente Modello, rende effettiva l'azione di vigilanza dell'O.d.V. ed ha lo scopo di garantire l'efficace attuazione del Modello stesso.

Per tutto ciò che concerne la violazione dei principi contenuti nel presente Codice Etico e delle relative sanzioni applicabili, si rinvia a quanto previsto nel capitolo "Sistema disciplinare" del Modello Organizzativo, Gestione e Controllo de Sociosfera ONLUS Società Cooperativa Sociale.

*Approvato da Cda 27/2/2018*