



L'ARCA  
cooperativa sociale

# Codice Etico

Approvato dall'Assemblea dei Soci del 29.12.2009

# **INDICE**

## **PRESENTAZIONE**

## **PREMESSA**

## **INTRODUZIONE**

- ART. 1 - Finalità e contenuti del Codice Etico
- ART. 2 - Destinatari e diffusione del Codice
- ART. 3 - Efficacia del Codice
- ART. 4 - Attuazione, diffusione e aggiornamenti del Codice

## **PRINCEPI ETICI GENERALI**

- ART. 5 - Principi dell'identità cooperativa
- ART. 6 - Principi di legalità
- ART. 7 - Principi etico-comportamentali
- ART. 8 - I valori
- ART. 9 - La missione
- ART.10-Tutela della salute e della sicurezza
- ART.11-Tutela ambientale

## **CRITERI DI CONDOTTA NEI RAPPORTI**

- ART. 12 - Principi generali
- ART. 13 - Rapporti con i Clienti
- ART. 14 - Rapporti con i Committenti
- ART. 15 - Rapporti con i Fornitori
- ART. 16 - Politiche del Personale
- ART. 17 - Rapporti con i Soci
- ART. 18 - Rapporti con la Pubblica Amministrazione
- ART. 19 - Rapporti con Terzo settore
- ART. 20 - Rapporti con i mass media e diffusione delle informazioni

## **ATTUAZIONE E DI CONTROLLO DEL CODICE ETICO**

- ART. 21 - Organismo di vigilanza
- ART. 22 - La violazione del Codice Etico
- ART. 23 - Sanzioni

## **PRESENTAZIONE**

Con l'adozione del Codice Etico, L'Arca Società Cooperativa Sociale si è dotata di un documento ufficiale che contiene la dichiarazione dei valori e l'insieme dei diritti, dei doveri e delle responsabilità della Cooperativa nei confronti di tutta la popolazione.

Con questo documento viene richiesto l'impegno per assicurare che le attività aziendali vengano svolte, nell'osservanza della Legge, con onestà, integrità, correttezza e buona fede, nel rispetto degli interessi legittimi degli utenti, dei dipendenti, dei collaboratori e dei partner contrattuali.

Tutti coloro che operano direttamente o indirettamente, ad ogni livello, nel contesto aziendale sono tenuti al rigoroso rispetto dei principi contenuti nel Codice Etico.

La Cooperativa ha istituito un Comitato di Valutazione (C.d.V.) con funzione di vigilanza e controllo sull'efficacia e sull'effettiva applicazione del Codice Etico, nonché di raccolta e valutazione di eventuali violazioni da parte di dipendenti, collaboratori dell'Arca nell'esercizio delle proprie funzioni.

Il Presidente  
(Dr. Alfredo Ravasio)

## PREMESSA

Il mercato globalizzato, i consumatori, i legislatori e le istituzioni spingono ormai in modo sempre più forte le imprese, profit e non profit, all'adozione di comportamenti eticamente corretti e al rispetto di valori che garantiscano un'economia sostenibile nel lungo termine.

Nelle imprese si è affermata la consapevolezza del legame di reciprocità tra impresa e società, poiché ogni azione legata alla vita aziendale ha delle ripercussioni sulla vita dei soggetti che con essa interagiscono e, in generale, sulla società. In quest'ottica, quindi, si parla del ruolo sociale dell'impresa intendendo con ciò la funzione di creazione di un valore che non sia prettamente economico, ma che produca maggior sviluppo e benessere per tutta la comunità.

Sempre più gli utenti scelgono un'azienda per la sua reputazione, per la sua capacità di innovare e per la fiducia che riesce ad infondere: tutti elementi intangibili che propongono un nuovo metro di misura delle performance aziendali.

La responsabilità sociale si esprime nella tensione dell'impresa a soddisfare in misura sempre crescente, andando oltre gli obblighi di legge, le legittime attese sociali e ambientali, oltre che economiche, dei vari stakeholder interni e esterni, mediante lo svolgimento delle attività imprenditoriali.

Un'impresa che adotti un comportamento socialmente responsabile, monitorando e rispondendo alle attese economiche, ambientali, sociali di tutti i portatori di interesse, coglie anche l'obiettivo di conseguire un vantaggio competitivo e massimizzare i ritorni di lungo periodo.

Ma il comportamento più o meno etico di un'impresa interessa potenzialmente tutti i cittadini, ai quali non sono sufficienti astratte dichiarazioni di principi e valori: essi esigono ormai un impegno quotidiano e credibile, frutto di una precisa politica manageriale e di un sistema aziendale organizzato a tal fine.

Per il mondo cooperativo, l'attenzione a comportamenti e pratiche socialmente responsabili rientra nella prassi operativa quotidiana, costituendo il suo modo di affrontare il mercato e la produzione di valore, verso l'esterno, nei confronti del contesto socio-territoriale di riferimento, e verso l'interno, nelle forme di partecipazione diretta e coinvolgente dei soci e dei lavoratori all'attività economica e produttiva. I principali strumenti della Responsabilità sociale sono i seguenti:

### - il **Bilancio sociale**

Il Bilancio Sociale è un documento pubblico rivolto agli interlocutori che direttamente o indirettamente sono coinvolti nell'esercizio dell'attività: da un lato, coloro che impiegano risorse nell'impresa sotto forma di mezzi patrimoniali, prestazioni di lavoro, forniture di merci e servizi, etc.; dall'altro, l'intera collettività sulla quale, anche indirettamente, si riflette l'operato dell'impresa. Sono compresi, pertanto, tutti i soggetti che a vario titolo hanno nei confronti delle imprese attese e aspettative sia di ordine economico che di altra natura (psicologica, etica, sociale), ai quali la Cooperativa è tenuta a rispondere del proprio comportamento in virtù dei contributi che essi apportano per la legittimazione, la crescita economica e lo sviluppo culturale dell'impresa.

Il Bilancio Sociale nasce, dunque, per offrire un supporto informativo articolato e il più possibile completo sulle attività svolte annualmente, in campo economico, sociale e ambientale, riunendo in un corpo coerente tutti i dati prodotti.

### - il **Codice Etico**

Il Codice Etico costituisce uno dei principali strumenti per l'attuazione di politiche di Responsabilità Sociale all'interno di un'impresa, in quanto orienta la condotta etica delle azioni quotidiane di tutti i collaboratori ed esplicita i valori di riferimento fondamentali intorno ai quali l'organizzazione declina la propria politica comportamentale, favorendo uno sviluppo economico responsabile.

Il presente Codice Etico della Cooperativa viene costruito partendo dal "Codice dei comportamenti imprenditoriali della qualità cooperativa e della vita associativa" di Federsolidarietà, già approvato dall'Arca nell'Assemblea dei Soci dell'Arca del 17.12.1998.

# INTRODUZIONE

## ART. 1 – FINALITA' E CONTENUTI DEL CODICE ETICO

Il seguente codice etico nasce per rispondere a due esigenze fondamentali:

- aggiornare la mission della cooperativa
- formalizzare uno strumento in grado di presentare i principi di base e comunicare l'identità dell'Arca, rendere trasparente il modo di agire, contribuendo in questo modo a rendere quanto più possibile consapevole la scelta di lavorare insieme con committenti, partners, operatori e operatrici, soggetti territoriali, destinatari degli interventi.

Il Codice Etico definisce:

- il profilo della cooperativa, esplicitandone i valori, chiarendo in che modo essa intende costruire con i propri interlocutori relazioni capaci di generare valore
- la missione istituzionale perseguita, in linea con lo statuto.
- i principi etici dell'impresa e le aspettative dei vari stakeholder che si ritiene debbano avere una legittimità morale nei confronti dell'impresa.
- le norme di comportamento pratici ai quali devono essere orientate le azioni di tutti i componenti dell'organizzazione e degli stakeholder esterni e le norme di comportamento che disciplinano il rapporto etico tra l'impresa stessa e le varie categorie di interlocutori;
- i meccanismi di attuazione e gli organi predisposti dall'organizzazione al fine di attuare, monitorare e diffondere il rispetto e la conformità ai dettami del Codice.
- le modalità di revisione e aggiornamento

## ART. 2 - DESTINATARI

Le disposizioni del Codice sono vincolanti per i comportamenti degli amministratori della Cooperativa, dei soci lavoratori, dirigenti, dipendenti, consulenti e di chiunque vi instauri, a qualsiasi titolo, direttamente o indirettamente, stabilmente o temporaneamente rapporti di collaborazione o di partnership (chiamati d'ora in poi "destinatari").

I destinatari delle norme del Codice sono tenuti ad osservare le prescrizioni in esso contenute e conformare i propri comportamenti e le proprie azioni ai principi espressi.

## ART. 3 - EFFICACIA

I comportamenti prescritti dal presente Codice integrano, sotto il profilo etico, la condotta rilevante ai fini del compiuto e corretto assolvimento degli obblighi di fedeltà e diligenza attesi dagli amministratori, dai soci lavoratori e dipendenti, nonché del generale obbligo di buona fede esigibile dai collaboratori a qualunque titolo e dai fornitori di prestazioni di servizi.

L'inosservanza dei comportamenti attesi è proporzionalmente sanzionata, ricorrendone gli estremi, sotto il profilo civile, penale e disciplinare.

## ART. 4 - ATTUAZIONE E AGGIORNAMENTI DEL CODICE

Il Codice è stato adottato dalla Cooperativa mediante delibera dell'Assemblea dei Soci del 29.12.2009.

La Cooperativa si impegna a richiamare l'osservanza delle disposizioni del presente Codice in tutti i rapporti economici da essa instaurati e a dare al medesimo la maggiore diffusione possibile.

A tal fine, il Codice è messo a disposizione di qualunque interlocutore della cooperativa.

Copia dello stesso è a disposizione di tutti i suoi soci lavoratori e dipendenti presso la sede della Cooperativa.

Ogni variazione e/o integrazione dello stesso dovrà approvata dall'Assemblea dei Soci. Le modifiche o il nuovo codice saranno diffusi tempestivamente ai destinatari.

# **PRINCEPI ETICI GENERALI**

## **ART. 5 - PRINCIPI PER L'IDENTITÀ DELLE COOPERATIVE SOCIALI**

I principi enunciati nel presente paragrafo si ispirano ai valori della cooperazione sociale e fanno riferimento al "Codice dei comportamenti imprenditoriali, della qualità cooperativa e della vita associativa" di Confcooperative

### **GESTIONE DEMOCRATICA E PARTECIPATA**

Sono considerati incompatibili con l'appartenenza associativa regolamenti interni o impegni sottoscritti individualmente o da gruppi di soci, che riducano o limitino la partecipazione democratica, svuotino delle loro competenze gli organi sociali statutariamente ordinati, concentrando in maniera impropria responsabilità e poteri decisionali su singoli organi e soggetti. Qualora ragioni particolari, o esigenze contingenti, determinino la necessità di derogare dalle linee guida, di cui ai successivi indirizzi di strategia imprenditoriale, è necessario che tutta la base sociale sia pienamente consapevole delle decisioni da assumere e quindi che l'assemblea dei soci adotti tali decisioni mediante processi che garantiscano una effettiva, consapevole partecipazione.

### **PARITÀ' DI CONDIZIONI TRA I SOCI**

Non sono ammissibili decisioni che prevedano, a fronte di avvio di nuove attività, un trattamento economico differenziato in riduzione per i soci lavoratori impiegati in tali attività. Le eventuali minori entrate, conseguenza di iniziative non sufficientemente remunerative, debbono riverberarsi in modo omogeneo su tutta la base sociale.

### **TRASPARENZA GESTIONALE**

Le cooperative sono tenute ad adottare forme di rendiconto sociale. In particolare al fine di garantire la piena trasparenza delle modalità di distribuzione del valore prodotto debbono indicare nel bilancio sociale, o nella nota integrativa, i compensi e gli eventuali benefit attribuiti ad amministratori, dirigenti e coordinatori.

### **DIMENSIONE**

E' necessario che le cooperative si orientino alla ricerca di una dimensione compatibile con la possibilità di sviluppare tra i soci effettive e positive relazioni di conoscenza e di collaborazione. Tale sistema di rapporti, fondato sulla partecipazione attiva e democratica, è da considerarsi come elemento strutturale di qualità per imprese che per loro natura sono chiamate a produrre positive relazioni con persone ed ambiente e quindi debbono avere al proprio interno un tale contesto. Le naturali esigenze di sviluppo e di crescita di dimensione dovranno essere soddisfatte prioritariamente con modalità, strumenti e strategie coerenti con l'obiettivo preminente della promozione e dello sviluppo di tutte le forme di "cooperazione fra cooperative". Per corrispondere a tali esigenze andranno quindi preferibilmente utilizzati processi di moltiplicazione cooperativa e di integrazione consortile.

### **TERRITORIALITÀ**

Il legame organico con la comunità locale, volto a valorizzare in chiave solidaristica ed imprenditoriale le potenzialità di cui ogni territorio dispone per fronteggiare i bisogni dei cittadini, in particolare dei più deboli e svantaggiati, comporta la necessità di sviluppare un'azione costante di radicamento, di costruzione di rapporti con i cittadini, con i gruppi sociali e con le istituzioni, finalizzata al "perseguimento della promozione umana e all'integrazione sociale", opzioni queste inconciliabili con una politica volta esclusivamente al solo sviluppo economico e commerciale della cooperativa.

### **SPECIALIZZAZIONE**

L'esperienza dimostra imprenditorialmente vincente una strategia aziendale indirizzata a specifiche aree di bisogno, orientata ad acquisire competenze e capacità di gestione complessive rispetto alle esigenze di coloro che fruiscono dell'intervento della cooperativa. Si deve quindi evitare di svolgere mera e indifferenziata prestazione di manodopera a favore delle amministrazioni pubbliche e degli altri soggetti privati committenti.

## **VALORIZZAZIONE DELLE DIVERSE RISORSE UMANE DELLA COOPERATIVA**

La cooperativa è un ambito organizzativo che punta alla costante crescita delle persone, quale che sia la forma della loro partecipazione all'attività della cooperativa. Per i soci lavoratori risulta ormai inderogabile un riordino legislativo che ne definisca la specifica identità, metta ordine e assicuri le necessarie tutele previdenziali e assicurative e fissi criteri per il loro trattamento economico stabilendone la correlazione con l'attività e la redditività della cooperativa, con la qualità e la quantità del lavoro prestato, con il CCNL stipulato da Federsolidarietà, che deve costituire altresì un punto di riferimento nelle politiche di sviluppo aziendale.

## **PORTA APERTA E INTEGRAZIONE SOCIETARIA**

In quanto istituzione imprenditoriale e sociale della comunità locale la cooperativa sociale deve puntare a promuovere e valorizzare l'apporto e ad integrare anche nella base sociale idiversi soggetti (lavoratori retribuiti, volontari, fruitori) coinvolti nell'attività della cooperativa.

## **COLLABORAZIONE E INTEGRAZIONE TRA COOPERATIVE**

La cooperazione fra cooperative non costituisce un di più rispetto all'essere cooperativa, bensì uno degli aspetti portanti della sua stessa natura. E' pertanto impegno prioritario evitare di arrecare danno ad altre cooperative aderendo a logiche di concorrenzialità che pregiudicano la qualità dell'intervento sociale e compromettono la possibilità di un suo ulteriore sviluppo.

Tale impegno va perseguito anche mediante il rafforzamento delle diverse forme di collaborazione operativa e di integrazione consortile nonché con una costante azione orientata alla promozione di nuova cooperazione. E' questo il terreno sul quale le cooperative sociali sono chiamate a dimostrare con i fatti il superamento di una concezione aziendale egoistica ed autocentrata per assumere la dimensione solidaristica sancita all'art. 1 della legge 381.

## **ART. 6 - PRINCIPIO DI LEGALITÀ**

Il comportamento dei Destinatari del Codice deve innanzitutto conformarsi alle leggi vigenti in Italia, ivi comprese quelle sovranazionali ed internazionali che lo Stato recepisce. La Cooperativa opera nell'assoluto rispetto di dette norme; pertanto, gli amministratori ed i dipendenti della Cooperativa, nonché coloro che a vario titolo interagiscono con la stessa, sono tenuti, nell'ambito delle rispettive competenze, a conoscere ed osservare le leggi, gli atti equiparati ed i regolamenti delle Istituzioni internazionali, statali, regionali e locali ed in particolare le norme di diritto societario con specifica attenzione alla disciplina delle scritture contabili e del bilancio, le norme sulla tutela dei dati personali, della salute e della sicurezza.

## **ART. 7 - PRINCIPI ETICO COMPORTAMENTALI**

Tutte le attività lavorative di quanti operano per la Cooperativa devono essere svolte con impegno professionale, rigore morale e correttezza gestionale, anche al fine di tutelare l'immagine della Cooperativa. Tutti i Destinatari, nonché quanti operano con la Cooperativa, sono tenuti nello svolgimento delle proprie mansioni e nel evolversi della propria vita professionale ad un comportamento adeguati ai seguenti principi etico-comportamentali:

### **EQUITÀ**

Ogni comportamento dovrà essere ispirato al senso comune della giustizia sostanziale.

### **UGUAGLIANZA**

Ovvero uniformità di trattamento e relazione sociale nei confronti di ogni interlocutore, prescindendo da differenze di età, sesso, razza, handicap fisici, religione, grado aziendale, potere economico, influenza sociale.

### **ONESTÀ**

Si identifica con l'incapacità di compiere atti illegali, illeciti od anche solo scorretti, tanto per osservanza dei principi giuridici, del Codice e dei principi morali, quanto per radicato senso della giustizia; i Destinatari debbono avere la consapevolezza del significato etico delle loro azioni, non devono perseguire l'utile personale o aziendale a discapito delle leggi vigenti e delle norme qui esposte, o anche solo compiere azioni che, secondo il comune senso di coscienza, contrastano con l'onestà.

## **DILIGENZA**

Ciascuno deve svolgere le proprie mansioni con cura assidua e scrupolosa attenzione ed accuratezza.

## **TRASPARENZA**

Ogni azione compiuta dai Destinatari e da quanti intrattengono rapporti con la Cooperativa deve essere pienamente ricostruibile e facilmente individuale in tutti i propri passaggi, di modo che tutti i rapporti siano comprensibili e i rispettivi atti giustificabili.

Il principio della trasparenza si fonda anche sulla veridicità, chiarezza e completezza dell'informazione. L'osservanza di tale principio implica l'impegno a fornire le dovute informazioni, sia all'esterno che all'interno della cooperativa, in modo chiaro e completo, adottando una comunicazione verbale o scritta, di facile e immediata comprensione, previa verifica dei requisiti dell'informazione stessa.

## **CORRETTEZZA**

Il principio di correttezza implica il rispetto da parte di tutti, nell'espletamento nella propria attività lavorativa e professionale, dei diritti di ciascun soggetto coinvolto al di là della mera osservanza della Legge e del Contratto di Lavoro. Ciò impone anche il rifiuto di qualsiasi situazione che crei discriminazione nei confronti del personale o possibili conflitti di interesse tra l'Azienda e coloro che prestano la propria attività nell'interesse della medesima.

## **RISERVATEZZA**

Ciascuno deve astenersi dalla divulgazione di qualunque dato aziendale (sia esso di carattere tecnico, logistico, strategico, economico) e personale, in ossequio a tutte le norme vigenti in tema di privacy; la raccolta ed il trattamento di dati sono strettamente riservati agli organi aziendali deputati a ciò e vanno eseguiti rigidamente secondo la disciplina aziendale.

## **EFFICIENZA**

Il principio dell'efficienza richiede che in ciascuna attività lavorativa sia posta la migliore qualità professionale secondo gli standard più avanzati di ciascun settore e profilo di attività.

Nelle prestazioni e nell'erogazione dei servizi dovranno sempre essere perseguiti l'impegno ad offrire un servizio adeguato alle esigenze del cliente e dell'utente, e gli standard più avanzati di economicità nella gestione delle risorse impiegate.

## **SPIRITO DI SERVIZIO**

Il principio dello spirito di servizio implica la condivisione della missione aziendale così che ciascun destinatario delle disposizioni del Codice persegua, nei propri comportamenti, l'obiettivo di fornire un servizio di alto valore sociale e di utilità alla collettività, la quale deve beneficiare dei migliori standard di qualità, alle più eque condizioni economiche e normative, senza alcuna arbitraria discriminazione.

## **VALORIZZAZIONE PROFESSIONALE E COLLABORAZIONE TRA COLLEGHI**

Le risorse umane costituiscono il fattore fondamentale per lo sviluppo e la crescita delle attività aziendali e, su questo presupposto, l'Arca ne tutela e ne promuove la crescita professionale allo scopo di accrescere il patrimonio di competenze possedute. I comportamenti tra i lavoratori, a tutti i livelli e gradi di responsabilità, sono costantemente e reciprocamente mirati ad agevolare la migliore prestazione possibile.

## **CONCORRENZA**

La Cooperativa riconosce il valore della libera concorrenza operando secondo principi di correttezza, leale competizione e trasparenza nei confronti di tutti gli operatori presenti sul mercato.

## **ART. 8 – I VALORI**

La Cooperativa si ispira ai valori della solidarietà, della democraticità interna ed esterna; persegue l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'inserimento sociale dei cittadini. E' un ente non profit, essendo assente per statuto la finalità di lucro; opera tuttavia con modalità imprenditoriali, con una prevalenza dell'obiettivo sociale su quello economico. Si qualifica non come impresa che gestisce servizi, ma come soggetto partecipante e corresponsabile di un



disegno di giustizia e libertà, uguaglianza di tutti i cittadini rispetto ai quali la Cooperativa mette a disposizione la propria capacità operativa e gestionale.

La cooperativa si ispira a principi e valori che orientano sia le strategie che le linee operative e di gestione, che si possono così sintetizzare :

- logica di condivisione dei bisogni e di promozione dell'autonomia e dell'integrazione sociale delle persone cui sono rivolti gli interventi
- orientamento al cliente
- territorialità e integrazione con enti e soggetti del territorio
- democraticità e partecipazione reale dei soci alle scelte decisionali e alla gestione della cooperativa
- specializzazione di area
- qualificazione del personale
- attenzione, promozione e sviluppo delle risorse umane
- qualità degli interventi e innovazione nell'offerta di servizi
- collaborazione e lavoro in rete con le altre cooperative e realtà del terzo settore.

## **ART. 9 - LA MISSIONE**

A partire dalla finalità istituzionale della cooperazione sociale, ossia il perseguimento dell'interesse generale della comunità alla promozione umana ed all'integrazione sociale dei cittadini, la missione della cooperativa è quella di promuovere un'impresa sociale capace produrre benessere per tutti i soggetti che appartengono alla cooperativa, per i destinatari degli interventi e per la società, mantenendo la competitività sul mercato, attraverso strategie di costo, di qualità, di diversificazione del prodotto e dei clienti e attraverso sistemi di controllo gestionale, di marketing, di controllo della qualità percepita e di efficacia sociale (interna ed esterna).

1. Il primo impegno della Cooperativa è quello di perseguire la finalità sociale. La socialità della cooperativa si evidenzia nella relazione che si instaura con il sistema. Nei servizi alle persone il "sistema cliente" (il destinatario del servizio, ma anche i suoi familiari, l'ente pubblico che paga il servizio, la società che ne beneficia indirettamente) esprime bisogni complessi e contraddittori.

La Cooperativa, in coerenza con i principi cui si ispira, è impegnata a leggere i bisogni del territorio e a individuare le strategie per offrire le risposte più adeguate ai bisogni emergenti. In tal senso l'attività progettuale della Cooperativa è in continua evoluzione, anche in riferimento alle nuove politiche sociali che sollecitano a ripensare alle strategie di offerta dei servizi, in particolare in relazione al principio di sussidiarietà che vede la famiglia non tanto come destinatario delle politiche sociali, ma soprattutto come co-protagonista, riservando ai servizi una funzione di supporto, che viene attivata solo quando la famiglia viene meno o non ha le risorse adeguate per far fronte al problema. Quindi, all'interno di un contesto in cui sia acquisito un sistema di garanzie di benessere pubblico e di servizi socio sanitari, la Cooperativa opera per una valorizzazione della famiglia e delle risorse informali.

2. La seconda responsabilità, senza la quale il progetto sociale non potrebbe concretizzarsi, è quella di operare con modalità imprenditoriali e acquisire competenze nel campo economico, gestionale, finanziario e di marketing, promuovendo efficienza ed efficacia organizzativa, innovando prodotti, servizi e processi produttivi perché generino ricchezza e occupazione, garantendo compatibilità dello sviluppo economico e della responsabilità sociale dell'impresa; adottando sistemi di verifica e monitoraggio dei risultati economici ed operativi, della qualità dei servizi e della soddisfazione dei clienti esterni ed interni.

3. Un terzo impegno dell'Arca è la valorizzazione del socio lavoratore non solo attraverso il costante investimento rivolto alle opportunità di partecipazione, di formazione, di co-gestione, ma anche tramite una particolare attenzione al benessere di ciascuno all'interno dell'organizzazione curando gli aspetti relazionali e privilegiando la costituzione di un clima di lavoro improntato alla condivisione.

4. L'Arca si presenta come un sistema di servizi rivolti a soddisfare i bisogni assistenziali, sanitari e relazionali delle persone seguite, in gran parte anziane, a favore delle quali l'Arca ha sviluppato esperienza, competenze e orientamenti. La nostra missione specifica è quella di valorizzare la persona, rapportandoci costruttivamente ad essa e rendendola partecipe nella ricerca di soluzioni

ai suoi bisogni. Vogliamo che le persone anziane non si percepiscano come soggetti non autosufficienti, ma come interlocutori responsabili in un comune percorso di vita.

Promuoviamo con attenzione la domiciliarità dei servizi quale valida alternativa a soluzioni più tradizionali, finalizzandola al mantenimento dei soggetti fragili all'interno del proprio ambiente familiare e di vita. E quando questo non è più possibile siamo impegnati a ricercare soluzioni che non costituiscano una frattura con l'esperienza precedente, ma che possano, in qualche modo, ricreare un ambiente familiare, dove la vita quotidiana sia attiva e rispettosa delle abitudini delle persone ricoverate.

## **ART.10 - TUTELA SALUTE E SICUREZZA**

La Cooperativa, nell'ambito della sua attività, si propone di salvaguardare la salute e la sicurezza dei Destinatari mediante il rispetto di tutte le normative vigenti in tema di antinfortunistica e prevenzione delle malattie professionali, nonché di porre scrupolosa attenzione all'igiene ed alle condizioni personali e del posto di lavoro.

In particolare la Cooperativa .

- a) approva e mantiene aggiornato il documento di valutazione dei rischi
- b) effettuare tutte le operazioni di prevenzione indispensabili e finalizzate alla eliminazione dei rischi individuati rimuovendo tutte le cause che possano mettere a repentaglio la sicurezza e la salute dei dipendenti
- c) curare con attenzione la formazione e l'informazione del personale in tema di salute e sicurezza e far rispettare le relative istruzioni operative
- d) garantire a tutti i Destinatari luoghi di lavoro sicuri, salubri e puliti.

## **ART.11 - TUTELA DELL'AMBIENTE**

La Cooperativa riconosce nell'ambiente una delle variabili del suo processo di produzione e pertanto il rispetto dello stesso diventa una priorità aziendale. Pertanto la Cooperativa promuove il rispetto di tutte le normative vigenti in tema di ambiente ed inquinamento e pone scrupolosa attenzione ad ogni condotta, anche minima, che offenda il senso comune dell'educazione ambientale.

A tale scopo tutti i Destinatari saranno formati e motivati per un comportamento ambientale responsabile durante la loro attività lavorativa e sensibilizzati ad analoghi comportamenti anche fuori dal lavoro il tutto finalizzato all'attuazione di programmi di raccolta differenziata di rifiuti e riciclaggio di materiale riutilizzabili.

Si presterà particolare attenzione ad azioni per la riduzione di ogni forma di inquinamento, sia essa ambientale, acustica, radioelettrica o di qualunque genere.

# **CRITERI DI CONDOTTA NEI RAPPORTI**

## **ART.12 – PRINCIPI GENERALI**

La Cooperativa L'Arca, nello svolgimento delle proprie attività, agisce nel rispetto della normativa vigente e tutte le attività sono svolte nel rispetto dei principi e delle procedure a tale scopo preordinate.

L'Arca esige dai propri amministratori, dirigenti, dipendenti, partner e in genere da chiunque svolga a qualsiasi titolo funzioni di rappresentanza, anche di fatto:

- il rispetto delle norme vigenti, nonché dei principi e delle procedure a tale scopo preordinate;
- comportamenti corretti, tali da non pregiudicarne l'affidabilità morale e professionale.

## **ART.13- RAPPORTO CON I CLIENTI**

### **UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ**

L'Azienda si impegna a soddisfare i propri clienti in adempimento agli obblighi fissati dalla normativa vigente, dal contratto e dagli standard di qualità prefissati.

La Cooperativa si impegna altresì a non discriminare i propri clienti, ad operare senza favoritismi a prescindere da inimicizia, parentela o affinità e ad instaurare un rapporto caratterizzato da elevata professionalità, orientato alla disponibilità, al rispetto, alla cortesia, alla ricerca e all'offerta della massima collaborazione.

### **CONTRATTI E COMUNICAZIONI AI CLIENTI**

I contratti e le comunicazioni con i clienti devono essere:

- chiari e semplici, formulati con un linguaggio il più possibile vicino a quello normalmente adoperato dagli interlocutori (ad esempio, per la clientela diffusa, evitando clausole comprensibili soltanto agli esperti e illustrando in modo chiaro ogni voce di costo)
- conformi alle normative vigenti, senza ricorrere a pratiche elusive o comunque scorrette
- completi, così da non trascurare alcun elemento rilevante ai fini della decisione del cliente

### **INTERAZIONE CON I CLIENTI.**

La Cooperativa si impegna a dare sempre riscontro ai suggerimenti e ai reclami da parte dei clienti e delle associazioni a loro tutela avvalendosi di sistemi di comunicazione idonei e tempestivi.

### **CONTROLLO QUALITA' DEI SERVIZI**

Il concetto di qualità dei servizi equivale alla capacità di un servizio di soddisfare le aspettative del cliente, cioè di dare al cliente ciò che desidera dal servizio, ma anche soddisfare i bisogni di un utente non in grado di valutare i propri bisogni.

E' importante, a tal proposito, che l'analisi dei bisogni venga studiata sia dalla prospettiva del cliente che da parte di un professionista competente in grado di rilevare i bisogni di una determinata persona in una data situazione.

La Cooperativa L'Arca adotta un sistema permanente di monitoraggio e di valutazione dei servizi erogati, che ha l'obiettivo di verificare l'appropriatezza degli interventi, la loro efficacia ed efficienza, il gradimento e il consenso da parte dei cittadini/utenti. Il sistema di monitoraggio prevede anche la valutazione della customer satisfaction.

## **ART 14- RAPPORTI CON I COMMITTENTI**

La Cooperativa L'Arca valuta attentamente la congruità e la fattibilità delle prestazioni richieste, con particolare riguardo alle condizioni normative tecniche ed economiche, in modo da rilevare tempestivamente le anomalie e in nessun caso assumendo impegni contrattuali che possano mettere la Società nelle condizioni di dover ricorrere ad inammissibili risparmi sulla qualità della prestazione, sui costi del personale o sulla sicurezza del lavoro. Nei rapporti con la committenza, la Cooperativa L'Arca assicura correttezza e chiarezza nelle trattative commerciali e nell'assunzione dei vincoli contrattuali, nonché il fedele e diligente adempimento degli stessi.

## **ART. 15 - RAPPORTI CON I FORNITORI**

Le modalità di scelta del fornitore sono regolate da principi comuni, in conformità alle norme vigenti e comunque devono avvenire nel rispetto dei principi di trasparenza, di concorrenza, di parità delle condizioni dei presentatori delle offerte e sulla base di valutazioni obiettive, in merito alla competitività, alla qualità, all'utilità e al prezzo della fornitura.

La Cooperativa l'Arca adotta criteri di selezione oggettivi e trasparenti previsti dalla normativa vigente e dalle procedure specifiche e non preclude a nessun fornitore, in possesso dei requisiti richiesti, la possibilità di competere per l'aggiudicazione di un contratto.

Nella selezione del fornitore la Cooperativa dovrà tenere conto della capacità di garantire l'attuazione di sistemi di qualità aziendali adeguati, della disponibilità, di mezzi e strutture organizzative e della capacità di far fronte agli obblighi di riservatezza.

## **ART. 16 - POLITICHE DEL PERSONALE**

La Cooperativa ritiene fondamentale sviluppare una politica del personale mirata al coinvolgimento delle risorse attraverso la condivisione degli obiettivi e della filosofia di gestione così da sviluppare un senso di appartenenza allo stesso ed una maggiore consapevolezza circa le responsabilità individuali e, di riflesso, dei propri diritti e doveri.

In tal senso ha scelto di operare prevalentemente attraverso soci lavoratori.

La politica del personale è finalizzata a:

- favorire lo spirito di collaborazione ed il lavoro in gruppo;
- elevare la professionalità dei propri dipendenti;
- promuovere l'approfondimento del significato di operare in una cooperativa sociale;
- promuovere opportunità formative che rafforzino la motivazione personale;
- fornire occasioni di incontro che consentano al personale di essere propositivo e condividere scelte relative al modello gestionale ed all'organizzazione operativa della Cooperativa.

La Cooperativa pone la massima attenzione alla cura delle risorse umane, vero e proprio capitale grazie al quale si concretizza, si sviluppa e si migliora la sua attività operativa. Il personale, in altri termini, rappresenta a tutti i livelli l'essenza di ogni organizzazione e in quest'ottica deve essere gestito e valorizzato. Del resto, tutte le innovazioni che hanno caratterizzato l'evoluzione dei modelli di organizzazione aziendale richiedono che l'apporto di ciascun soggetto che opera in azienda sia oggi molto più qualificato di quanto non avvenisse in passato.

Per il raggiungimento di un tale risultato la Cooperativa opera seguendo questi principi :

- attuare quello che in termine tecnico viene definito l'empowerment del personale, ossia assegnare ai dipendenti maggiori responsabilità, trasferendo loro adeguate informazioni ed autorità;
- realizzare un addestramento e una formazione che sappia far acquisire le capacità e i comportamenti organizzativi necessari per il successo dell'impresa;
- aumentare la consapevolezza di ciascun soggetto in ordine alle proprie attitudini e alla capacità di saperle concretizzare;
- sviluppare nel personale il senso di appartenenza all'organizzazione, attraverso un costante riconoscimento del contributo dagli stessi apportato;
- incentivare la comunicazione interna come mezzo per trasmettere e condividere le strategie e gli obiettivi aziendali.

Per il raggiungimento di un tale risultato occorre la Cooperativa pone la massima attenzione i seguenti aspetti (per i dettagli cfr. all. 4 Procedura gestione delle risorse umane):

### **RECLUTAMENTO DI NUOVI OPERATORI**

Il reclutamento del personale è un'attività sistematica e presidiata, non necessariamente finalizzata all'assunzione immediata, ma indirizzata alla individuazione di persone, presenti nei pubblici target della Cooperativa, dotate di spontanea assonanza con lo spirito cooperativo sociale, sulle quali concentrare attività mirate alla conoscenza reciproca e strategie di progressivo coinvolgimento.

## **SELEZIONE**

La Cooperativa seleziona solo personale in possesso dei requisiti minimi previsti nel “Documento sui profili e i requisiti professionali minimi” per potere operare in Cooperativa. La cooperativa è tenuta a rispettare i requisiti minimi, tuttavia può trovarsi nella condizione di non riuscire a reperire alcuni tipi di professionalità, in tal caso, se consentito e tollerato dal committente, la Cooperativa provvede a stilare un piano di addestramento che preveda in un tempo definito, l’acquisizione della relativa qualifica. La selezione avviene mediante un colloquio e la compilazione di un’apposita scheda che verifica i requisiti del personale, dal punto di vista professionale, motivazionale, relazionale e di esperienza.

## **INSERIMENTO**

Per i nuovi operatori viene previsto un periodo di affiancamento ad un operatore esperto, la cui durata viene definita in base alla valutazione emersa in sede di colloquio selettivo ed in relazione all’esperienza posseduta.

## **QUALIFICAZIONE**

La qualificazione viene promossa attraverso un addestramento e una formazione continua, ma anche verificata attraverso precisi step, con una scheda di approvazione dell’operatore, che valuta nel tempo le conoscenze, le capacità tecnico-professionali, le competenze relazionali, l’autonomia professionale e la storia lavorativa.

## **SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI**

La Cooperativa pone attenzione alle condizioni fisiche e psichiche del personale e a creare un clima di lavoro positivo e stimolante, attraverso un costante controllo e monitoraggio. A tal fine, oltre che a svolgere incontri collettivi ed individuali, viene somministrato un apposito questionario che permettono di evidenziare eventuali disagi in ordine allo stato dell’operatore, al suo grado di soddisfazione o di frustrazione o di disagio nei confronti delle persone svantaggiate, dei progetti, delle regole e dei ruoli.

## **SICUREZZA DEGLI OPERATORI**

La sicurezza degli Operatori, è uno degli aspetti qualificanti le modalità di lavoro nella Cooperativa. L’attività formativa ai fini della sicurezza non è scindibile dalla formazione inerente la qualità ed entrambe sono i veicoli attraverso i quali viene strutturato e formalizzato il know-how. Quanto previsto in merito dalla normativa vigente sulla sicurezza, in termini d’analisi e valutazione dei rischi, in termini informativi, formativi ed organizzativi deve vedere l’Operatore, nei limiti e con le modalità previsti dalla normativa stessa, come effettivo protagonista e motore di miglioramento, oltre che destinatario.

## **DOVERE DEI LAVORATORI**

A ciascun socio lavoratore, dipendente o collaboratore viene richiesta la conoscenza del Codice e delle norme di riferimento che regolano l’attività nell’ambito della sua funzione.

Tutti gli operatori dell’ L’Arca hanno l’obbligo di astenersi dai comportamenti contrari a tali norme, di rivolgersi ai propri superiori in caso di necessità di chiarimenti sulle modalità di applicazione delle stesse e di riferire tempestivamente agli stessi qualsiasi richiesta sia stata loro rivolta di agire in violazione delle norme. Obbligo di chi riceve tali notizie è quello di mantenere la riservatezza circa l’identità del denunciante.

E’ compito di ciascun Responsabile di Unità/Funzione aziendale impedire qualunque tipo di ritorsione. E’ espressamente vietato che i destinatari ricevano denaro, doni o qualsiasi utilità da parte di utenti o terzi. Sono ammissibili esclusivamente doni che rientrino nelle normali pratiche di cortesia. Anche in quest’ultimo caso non dovranno essere accettati regali o benefici che siano diretti ad ottenere trattamenti non conformi al principio di imparzialità, onestà e correttezza.

I destinatari sono tenuti a dare tempestiva comunicazione dell’eventuale ricezione di doni o altre utilità, al di fuori di quelle di modico valore, alla Direzione che, valutatane l’entità e la rilevanza, provvederanno eventualmente alla restituzione informando nel contempo il mittente circa la politica attuata dall’Azienda al riguardo.

## **CONFLITTO DI INTERESSI**

Tutti sono tenuti ad evitare situazioni in cui si possono manifestare conflitti di interesse e ad astenersi dall’avvantaggiarsi personalmente di opportunità di affari di cui sono venuti a conoscenza

nel corso dello svolgimento delle proprie funzioni. Possono determinare conflitto di interesse le seguenti situazioni:

- svolgere una funzione di vertice (amministratore delegato, consigliere, responsabile di funzione) ed avere interessi economici con fornitori, clienti o concorrenti (possesso di azioni, incarichi professionali) anche attraverso familiari o parenti, salvo espressa autorizzazione del CdA
- accettare denaro o favori da persone o aziende che sono o intendono entrare in rapporti di affari con la Cooperativa l'Arca

Nel caso in cui si manifesti anche solo all'apparenza, un caso di conflitto di interessi il lavoratore è tenuto adarne comunicazione all'Organismo di Vigilanza che ne valuta, caso per caso, l'effettiva esistenza.

### **UTILIZZO DEI BENI AZIENDALI**

Ciascuno è tenuto ad operare con diligenza per tutelare i beni aziendali attraverso comportamenti responsabili e in linea con le procedure operative predisposte per regolamentare l'utilizzo documentando con precisione il loro impiego.

In particolare, ciascun socio lavoratore o dipendente deve:

- utilizzare con scrupolo e parsimonia i beni a lui affidati
- evitare utilizzi impropri dei beni aziendali che possano essere causa di danno o di riduzione di efficienza o comunque in contrasto con l'interesse dell'Azienda.

Ciascuno è responsabile della protezione delle risorse a lui affidate e ha il dovere di informare tempestivamente le unità preposte di eventuali minacce o eventi dannosi per la Società.

Per quanto riguarda le applicazioni informatiche ciascuno è tenuto a:

- utilizzarle secondo le indicazioni e per gli scopi per i quali vengono messe a disposizione;
- adottare scrupolosamente quanto previsto dalle politiche di sicurezza aziendali, al fine di non compromettere la funzionalità e la protezione dei sistemi informatici.

### **INFORMATIVA CONTABILE E SOCIETARIA**

La trasparenza contabile si fonda sulla verità, accuratezza e completezza dell'informazione di base per le relative registrazioni contabili. Ciascun lavoratore è tenuto a collaborare affinché i fatti di gestione siano rappresentati correttamente e tempestivamente nella contabilità.

Per ogni operazione è conservata agli atti un'adeguata documentazione di supporto dell'attività svolta.

## **ART. 17 RAPPORTI CON I SOCI**

La Cooperativa L'Arca si impegna a fornire ai soci lavoratori e sovventori, consapevole dell'importanza del loro ruolo, informazioni accurate, veritiere e tempestive, e a migliorare le condizioni della loro partecipazione alle decisioni societarie.

Costituisce impegno dell'Azienda tutelare e accrescere il valore della propria attività a fronte dell'impegno posto dai soci e dagli azionisti con i loro investimenti, attraverso la valorizzazione della gestione il perseguimento di elevati standard negli impieghi produttivi e la tutela del patrimonio.

La Cooperativa L'Arca garantisce, nel rispetto della normativa, parità di trattamento a tutte le categorie di soci, evitando comportamenti preferenziali.

## **ART. 18 - RAPPORTI CON LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE**

### **Integrità e indipendenza nei rapporti**

L'assunzione di impegno verso la Pubblica Amministrazione e le Istituzioni Pubbliche è riservata esclusivamente alle funzioni aziendali preposte e autorizzate, nel rispetto della più rigorosa osservanza delle disposizioni normative e dei regolamenti applicabili e non può in alcun modo compromettere l'integrità e la reputazione della società.

Per questo motivo è necessario che venga raccolta la documentazione relativa ai contatti con la Pubblica Amministrazione.

Nei confronti di dipendenti della Pubblica Amministrazione o di funzionari che agiscono per conto della Pubblica Amministrazione, vale quanto segue:

- non sono ammesse pratiche di corruzione attiva o passiva o comportamenti collusivi di qualsiasi natura o in qualsiasi forma;

- in sede di trattativa d'affari o rapporto con la Pubblica Amministrazione, il personale incaricato non deve cercare di influenzare impropriamente le decisioni della controparte, comprese quelle dei funzionari che trattano o prendono decisioni per conto della Pubblica Amministrazione
- nel caso specifico di gare con la Pubblica Amministrazione, si dovrà operare nel rispetto della legge e della corretta pratica commerciale

## **ART. 19 – RAPPORTI CON TERZO SETTORE**

Per il raggiungimento dei propri obiettivi statuari la cooperativa ritiene strumento fondamentale lo sviluppo di rapporti di collaborazione e partnership con altri soggetti del Terzo Settore.

Tali rapporti si ritengono finalizzati a:

- \_ Promuovere processi di crescita culturale sui temi del “benestare sociale” attraverso la partecipazione a momenti di confronto, riflessione e produzione di pensiero
- \_ Promuovere lo sviluppo e la crescita delle comunità territoriali attraverso la cogestione di iniziative e progetti per la realizzazione dei quali si rende necessario l’apporto di risorse e competenze diversificate
- \_ Co-costruire opportunità di sviluppo imprenditoriale in un’ottica di mutualità e valorizzazione delle reciproche risorse e competenze

La partecipazione agli ambiti di elaborazione culturale è riconosciuta quale investimento della cooperativa in base alla coerenza tra i contenuti messi a tema e la sua mission.

La collaborazione con altre realtà cooperative sociali avverrà sulla base della condivisione di finalità ideali ed obiettivi concreti, nonché di prassi coerenti con principi ed intenti dichiarati quali la valorizzazione della risorsa umana come riferimento principale per l’impresa sociale cooperativa e quali la trasparenza e la partecipazione come tratti distintivi dei propri ambiti decisionali.

## **Art. 20 RAPPORTI CON MASS MEDIA E DIFFUSIONE DI INFORMAZIONI**

L’Arca si impegna a comunicare all’esterno informazioni veritiere e trasparenti. Le informazioni riservate sono gestite con adeguate procedure interne, mentre la comunicazione di informazioni non riservate avviene tempestivamente mediante appositi comunicati, ai sensi della normativa vigente.

La funzione aziendale preposta alla comunicazione esercita una funzione di indirizzo e coordinamento, al fine di consentire che sui temi rilevanti la posizione della Cooperativa sia espressa in modo coerente ed inequivocabile.

La promozione pubblicitaria dell’Arca deve rispettare le norme vigenti e i principi etici del contesto di riferimento. I rapporti con la stampa, i mezzi di comunicazione ed informazione e, più in generale, gli interlocutori esterni, devono essere tenuti solo da soggetti a ciò espressamente delegati, in conformità alle procedure ed alle disposizioni adottate dalla Cooperativa.

Qualsiasi richiesta di notizie da parte dei mass-media ricevuta dal personale della Cooperativa deve essere comunicata al soggetto/funzione aziendale a ciò espressamente adibiti, che avranno cura, ove necessario, di divulgare le notizie non riservate. La comunicazione verso l’esterno, comunque, deve seguire i principi guida della verità, correttezza, trasparenza e prudenza, al fine di non indurre ad interpretazioni parziali, falsate, ambigue o fuorvianti.

## **ATTUAZIONE E CONTROLLO DEL CODICE ETICO**

### **ART 21 - ORGANISMO DI VIGLIANZA**

L'Organismo di Vigilanza, istituito secondo i dettami del D.Lgs. n. 231/2001 ha il compito di vigilare sul rispetto, l'adeguatezza e l'aggiornamento del Modello organizzativo-gestionale e di controllo societario per la prevenzione dei reati ex D.Lgs. n. 231/01, nonché sul rispetto dei principi etici enunciati nel presente documento.

A tal fine effettua controlli sul funzionamento e l'osservanza del codice etico ed è libero di accedere a tutte le fonti di informazione dell'Arca ha facoltà di prendere visione di documenti e consultare dati; propone agli organi competenti eventuali aggiornamenti del Modello e dei protocolli interni che ne fanno parte.

L'Organismo di Vigilanza opera con ampia discrezionalità e con la completa collaborazione dei vertici ; relaziona con cadenza almeno annuale al Consiglio di Amministrazione.

### **ART. 22 - LA VIOLAZIONE DEL CODICE ETICO**

Tutti i soggetti interessati, interni ed esterni, sono tenuti a segnalare per iscritto o per posta elettronica, le eventuali inosservanze del Codice. Non sono recepite segnalazioni in forma anonima.

L'Organismo incarica uno dei suoi membri a raccogliere le segnalazioni .

La Cooperativa l'Arca comunica a tutti i soci il nome della persona incaricata e l'indirizzo stabilito.

Le segnalazioni che risultino palesemente infondate sono soggette a sanzioni.

L'Organismo di Vigilanza si impegna a tutelare gli autori delle segnalazioni stesse contro eventuali ritorsioni cui possono andare incontro, e a mantenere riservata l'identità, salvo specifici obblighi di legge.

### **ART. 23 - SANZIONI**

La violazione dei principi contenuti nel presente Codice, ove configuri altresì illecito disciplinare, dà luogo al procedimento disciplinare immediato, a prescindere dall'eventuale instaurazione di un giudizio penale nei casi in cui il comportamento stesso costituisca anche reato.

In caso di violazione da parte di soci lavoratori o dipendenti che non abbiano particolari responsabilità aziendali, si fa essenzialmente riferimento a quanto previsto nel Regolamento Interno della Cooperativa.

Per coloro che rivestono ruoli di responsabilità con funzioni di rappresentanza, amministrazione, direzione anche di una singola unità organizzativa, il mancato rispetto di tali regole farà venir meno il rapporto fiduciario esistente e, potrà portare, in relazione alla gravità del fatto, alla immediata interruzione del rapporto di lavoro

Nel caso infine, di violazione delle regole del Modello da parte degli Amministratori, l'Organismo di Vigilanza provvederà ad informarne il Consiglio di Amministrazione che adotterà le iniziative previste dalla normativa vigente.

Nell'ambito dei contratti di collaborazione professionale e fornitura di beni, servizi e lavoro, saranno inserite clausole risolutive espresse in relazione ai comportamenti che siano risultati contrari ai principi del presente Codice.