



# Codice Etico

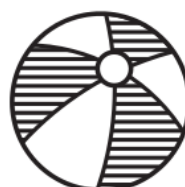
(Allegato 4 del “Modello Organizzativo e Gestionale – MOG  
ai sensi e per gli effetti di cui al D.lgs. 231/01”)



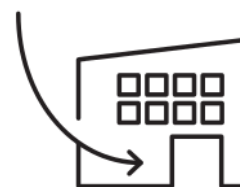
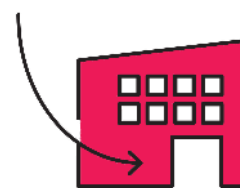
tagesmutter  
tagesvater



microstrutture



assistenza su misura



\_nidi aziendali

Casa Bimbo Tagesmutter s. c. ONLUS - Via Galilei 2/E  
39100 Bolzano –  
P.IVA 01576970212



# Indice

<b>1. Introduzione.....</b>	<b>5</b>
1.1. Premessa .....	5
1.2. La cooperativa sociale Casa Bimbo .....	6
1.3. Scopo del documento .....	8
1.4. Ambito di applicazione e destinatari del Codice Etico .....	9
<b>2. I principi, i valori e i comportamenti.....</b>	<b>10</b>
2.1. Un approccio improntato ai principi di cooperazione e mutualità .....	10
2.2. Il valore della reputazione e dei doveri fiduciari verso i soci e i non soci.....	10
2.3. Il valore della Responsabilità orientata al bene comune e alla collettività .....	10
2.4. Il valore della tutela ambientale.....	10
2.5. L’attenzione per le generazioni future.....	10
2.6. I valori di onestà, correttezza e trasparenza.....	10
2.7 Il rispetto delle pari opportunità in ottica di genere e di valorizzazione delle diversità (diversity management).....	10
2.8. Il corretto uso delle risorse finanziarie e l’attenzione alla corretta gestione dei flussi di denaro e contrasto a corruzione e riciclaggio e all’auto-riciclaggio del denaro o altre utilità o altri illeciti di maladministration. ....	10
2.9. L’accoglienza e il rispetto degli utenti, delle famiglie e dei colleghi (in particolare il non giudizio).....	10
2.11. La coerenza del comportamento tra quanto dichiarato e quanto agito (significatività dell’adulto).....	10
<b>3. I portatori di interessi (stakeholder) .....</b>	<b>11</b>
<b>4. Tutela e valorizzazione delle risorse umane .....</b>	<b>12</b>
4.1. Le persone / risorse umane .....	12
4.2. La selezione delle risorse umane .....	12
4.2. Rapporto di lavoro.....	12
4.3. Gestione delle risorse umane .....	12
4.4. Sicurezza e salute sul luogo di lavoro .....	12
4.5. Tutela della privacy .....	13
4.6. Doveri di dipendenti e collaboratori/trici e prevenzione dei conflitti di interessi .....	13
4.9 Doveri degli amministratori e dei coordinatori.....	14
<b>5. Criteri di condotta nelle relazioni con gli ospiti, altri clienti privati e famiglie .....</b>	<b>15</b>
5.1. I contratti.....	15
5.2. Imparzialità e correttezza nei rapporti con i clienti.....	15
5.3. Stile di comportamento con i clienti e customer satisfaction.....	15
5.4. Coinvolgimento della clientela.....	16
<b>6. Criteri di condotta nelle relazioni con i fornitori.....</b>	<b>17</b>
6.1. Rispetto delle leggi .....	17
6.2. Scelta del fornitore .....	17
6.3. Tutela degli aspetti etici nella fornitura .....	17
<b>7. Criteri di condotta nelle relazioni con soci, organi societari, altri stakeholder.....</b>	<b>18</b>
7.1. Corporate Governance .....	18
7.2. Gestione amministrativa e contabile .....	18
<b>8. Criteri di condotta nei confronti dell’ambiente.....</b>	<b>19</b>
8.1. Utilizzo risorse naturali e gestione rifiuti.....	19

<b>9. Criteri di condotta nei confronti di particolari soggetti .....</b>	<b>20</b>
9.1. Pubblica Amministrazione, Istituzioni e Autorità .....	20
9.2. Antitrust e Organi Regolatori .....	20
9.3. Collettività .....	20
9.4. Partiti, organizzazioni sindacali ed associazioni .....	20
9.5. Rapporti con la concorrenza.....	20
10.1. Contributi e sponsorizzazioni .....	21
10.2. Regali, omaggi e benefici.....	21
<b>11. Modalità di attuazione e vigilanza sul Codice Etico .....</b>	<b>22</b>
11.1. L'Organo di Vigilanza.....	22
11.2. I compiti dell'Organismo di Vigilanza in materia di attuazione e controllo del Codice Etico.....	22
11.3. Diffusione del Codice Etico e attività di formazione .....	23
<b>12. Violazioni del Codice Etico e sistema sanzionatorio .....</b>	<b>24</b>
12.1. Le violazioni delle norme del Codice Etico .....	24
12.2. Il sistema sanzionatorio nei confronti di collaboratori, consulenti e altre terze parti .....	24

# 1. Introduzione

## 1.1. Premessa

Il Codice Etico di Casa Bimbo Coop Onlus rappresenta la carta dei diritti e dei doveri morali e comportamentali di riferimento delle persone che fanno parte dell'impresa e che vi lavorano. A tutti gli operatori della Cooperativa è chiesto il rispetto del principio di responsabilità etico-sociale, ambientale e la promozione del bilanciamento dei propri interessi legittimi, di quelli degli stakeholder e della collettività. Il codice pertanto è improntato ad un'ideale di cooperazione e di rispetto di tutti gli interessi delle parti coinvolte.

La funzione specifica del codice è di prevenire comportamenti irresponsabili o illeciti da parte di chi opera in nome e per conto della Cooperativa, in quanto viene introdotta una definizione chiara ed esplicita delle responsabilità giuridiche, etiche, sociali ed ambientali che i/le soci/e, i/le dipendenti, i/le collaboratori/trici, i fornitori e i/le volontari/e ecc., hanno nei confronti della società civile e nei confronti dei propri portatori di interessi.

Il Codice, inoltre, prevede l'istituzione di strumenti di segnalazione degli illeciti anche anonimi (c.d. "whistleblowing"), speculari a quelli del Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione ("PTPC") e al Piano triennale per la Trasparenza e l'Integrità (PTTI) della Provincia Autonoma di Bolzano e, in generale, delle Pubbliche Amministrazioni, enti pubblici e società da essi controllate o partecipate, al fine di evitare ogni comportamento di *maladministration*.

Il Codice Etico diviene pertanto uno strumento strategico che permette alla società, che ha natura cooperativistica, di mettere in atto una condotta responsabile, come indicato anche all'interno delle Linee Guida OCSE e nelle guide del PCN italiano presso il Ministero dello Sviluppo Economico. Esso diviene lo strumento guida a garanzia di un trattamento equo e democratico tra i soci della Cooperativa che partecipano alla sfera decisionale ed operativa, e tra i non soci e gli stakeholder con i quali viene aperto un costante dialogo (c.d. "stakeholder engagement", "stakeholder management" e "stakeholder democracy"), per garantire una gestione partecipata e condivisa dell'operato dell'impresa e costruire un tessuto di fiducia e reputazione sia interna sia esterna a Casa Bimbo .

Il Codice etico è parte costitutiva del "modello organizzativo" e si aggiunge ad altri strumenti di difesa, protocolli e procedure raggruppati sotto il sistemico ed integrato "modello organizzativo e gestionale", predisposto ai sensi e per gli effetti di cui al Decreto Legislativo 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*, nonché delle linee guida anticorruzione ANAC e della legge 6 novembre 2012 n. 190, *Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione*.

Periodicamente il Consiglio di Amministrazione si impegna ad ascoltare la voce dei vari portatori/trici di interessi, ponendosi in un'ottica di analisi del rischio, secondo la filosofia della ISO 31010 (*risk management*), della ISO 37001 (anticorruzione), della DIR/95/2014/UE (comunicazione delle informazioni non finanziarie e sulle diversità) e, più in generale, nel solco della filosofia del miglioramento continuo.

Il presente documento, pertanto, viene sottoposto a revisione costante e periodica da parte dell'OdV (Organismo di Vigilanza) in collaborazione con il CdA e con la funzione Coordinamento, che potranno richiedere modifiche o integrazione dei contenuti.

## 1.2. La cooperativa sociale Casa Bimbo

CASA BIMBO TAGESMUTTER ONLUS è una società cooperativa con oltre cento dipendenti e oltre cento soci e socie, che gestisce sul territorio altoatesino, secondo il "metodo Montessori":

- microstrutture, volte all'accoglienza di bambini con fascia di età 0-3 anni, nei comuni di Bolzano, Laives/S. Giacomo, Bronzolo, Egna, Salorno, S. Cristina in Val Gardena, Badia, Vipiteno, Racines, S. Martino in Passiria, San Leonardo in Passiria, Lagundo e Merano;
- nidi aziendali, nei comuni di Bolzano e Merano (BZ)
- un radicato servizio Tagesmutter/Tagesvater su tutto il territorio altoatesino,
- un servizio di assistenza per i bambini dei clienti del Point 12 della Sparkasse,
- progetti di assistenza estiva per bambini con fascia di età 4 -10 anni attivati dall'estate 2011 presso diverse sedi regionali,
- servizio di assistenza pomeridiana per i bambini con fascia di età 4 – 11 anni attivati dall'anno scolastico 2010 presso le sedi di Bronzolo e Badia;
- progetti Tempo Libero, progetto di assistenza a bambini con fascia di età 4 – 11 anni in occasione delle chiusure scolastiche per le festività e per i ponti scolastici attivati dal 2010 presso diverse sedi provinciali.

\*\*\*

Più in dettaglio, i servizi di Casabimbo consistono in:

- ASSISTENZA DOMICILIARE ALL'INFANZIA- TAGESMUTTER/TAGESVATER: svolto da personale adeguatamente formato ed aggiornato che presta servizio presso il proprio domicilio con orari flessibili e numero ridotto di bambini assistiti con età compresa da tre mesi a tre anni;
- MICROSTRUTTURE e MICROSTRUTTURE AZIENDALI: servizio erogato presso strutture in locazione in convenzione le prime con Enti Locali (Comuni, Comunità Comprensoriali ecc), le seconde con Aziende, Comuni, Provincia o gruppi di Aziende. Il servizio comprende la cura e l'assistenza di bambini da tre mesi a tre anni e dove previsto in convenzione, il servizio mensa gestito da personale interno. La particolarità del servizio sta nella flessibilità degli orari e nella peculiarità del progetto pedagogico;
- PROGETTI EXTRASCOLASTICI E PROGETTI DI ASSISTENZA ATIPICI (es. servizi di assistenza varia a matrimoni, convegni, ecc.);
- SERVIZIO BIBLIOTECA: tale servizio nasce dal progetto Tagesbibliospiel, promosso da CASA BIMBO TAGESMUTTER con il patrocinio del Fondo Sociale Europeo. Vi sono volumi rivolti ai bambini e volumi specialistici per adulti – educatori. Il servizio è rivolto a tutti gli utenti interni della cooperativa, ed è richiamato in tutte le strutture e microstrutture aziendali con spazi dedicati alla lettura per i bambini;

- FORMAZIONE AL LAVORO PER ASSISTENTI DOMICILIARI ALL'INFANZIA, FORMAZIONE SUL LAVORO PER IL PERSONALE; FORMAZIONE AL/SUL LAVORO PER IL PROFILO TAGESMUTTER/TAGESVATER PER ENTI NAZIONALI; FORMAZIONE A MEZZO STAGE PER TAGESMUTTER/TAGESVATER DEI PROPRI CORSI FORMATIVI E DI PERCORSI EROGATI DA ALTRI ENTI FORMATIVI; FORMAZIONE A MEZZO STAGE PER TUTTE LE FIGURE DI OPERATORI ALL'INFANZIA DI PERCORSI EROGATI DA ALTRI ENTI FORMATIVI: tale servizio, qualora sia erogato con il patrocinio della Ripartizione Europa - FSE della Provincia Autonoma di Bolzano Alto Adige, recepisce la guida le indicazioni contenute nella "Guida per l'accreditamento degli organismi di formazione ed orientamento" e le indicazioni del programma operativo FSE in atto nonché tutti i documenti ad essi collegati. Per quanto riguarda i percorsi formativi erogati con il patrocinio di altri enti, gli stage accolti per i percorsi formativi erogati da altri enti, si rimanda alle singole convenzioni intercorse.

\*\*\*

La società si richiama ed aderisce ai principi e ai valori etici del movimento cooperativo di Confcooperative Bolzano, ossia:

#### 1) DEMOCRATICITA'

Sono incompatibili con l'appartenenza associativa regolamenti interni o impegni che riducano o limitino l'adesione e la partecipazione libera, volontaria e democratica dei soci e svuotino delle loro competenze gli organi sociali.

#### 2) PARITÀ DI CONDIZIONI e PARTECIPAZIONE ECONOMICA DEI 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.

#### 3) TRASPARENZA, PROMOZIONE e VIGILANZA

Le cooperative sono tenute ad adottare forme di rendiconto sociale ed esercitano un'efficace azione di vigilanza. In particolare, debbono indicare nella relazione al bilancio, o nella nota integrativa, i compensi e gli eventuali benefit attribuiti ad amministratori, dirigenti e coordinatori.

#### 4) 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.

#### 5) TERRITORIALITÀ

Il legame organico con la comunità locale comporta la necessità di sviluppare un'azione costante di radicamento, di costruzione di rapporti con i cittadini, con i gruppi sociali, con le istituzioni, con le altre imprese e cooperative.

#### 6) SPECIALIZZAZIONE

L'esperienza di oltre 15 anni 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.

## 7) VALORIZZAZIONE PERSONE

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, attraverso l'educazione, la formazione permanente e l'informazione.

## 8) AUTONOMIA, INDIPENDENZA ed INTEGRAZIONE

Le cooperative sociali, pur operando in modo autonomo ed indipendente, devono promuovere l'apporto e l'integrazione anche nella base sociale dei diversi soggetti (lavoratori retribuiti, volontari, fruitori) coinvolti nell'attività dell'impresa.

\*\*\*

Oltre al rispetto e alla diffusione dei principi cooperativi che riflettono la volontà di promuovere un'ottica di bene comune e un atteggiamento mutualistico e orientato alla collaborazione, la Cooperativa è nata con l'intento di promuovere un obiettivo sia sociale sia ambientale a favore di una collettività più allargata. Infatti, nel corso del tempo la Cooperativa ha saputo adattarsi ai cambiamenti in modo flessibile, ma ne è stata al tempo stesso artefice diretta, diventando co-protagonista attiva nei processi di trasformazione, portando il proprio contributo nella politica del welfare locale e ponendosi come interlocutore dell'Ente pubblico nella gestione di servizi alla persona. La fondazione della società è servita a rispondere ai bisogni presenti in quel momento sul territorio attraverso l'impegno progettuale e professionale di alcune persone intenzionate a costruire i Servizi con modalità operative vicine alle esigenze degli utenti. Di fronte al rischio di eccedere nella diversificazione delle aree di intervento, la Cooperativa ha deciso di orientarsi verso una gestione mirata e specializzata dei Servizi, sulla base di progetti che le conferiscono una precisa identità professionale nell'ambito dei servizi alla prima infanzia e ai minori e loro famiglie.

La Cooperativa è cresciuta dal punto di vista qualitativo e quantitativo.

Il tratto distintivo dalla produzione dei Servizi è la costruzione degli stessi con le persone nel contesto di appartenenza per costruire un senso ed una cultura educativa e sociale e per rendere esplicite le azioni e riconsegnare alla comunità profondità di lettura, spessore culturale, emotivo e trasparenza economica.

La filosofia di gestione prevede:

- ✓ la costruzione dei servizi con la comunità territoriale (famiglie, committenti, bambini);
- ✓ l'attenzione al percorso di crescita sostenibile delle persone;
- ✓ la qualificazione dei processi produttivi ed organizzativi con i clienti.

Per Casa Bimbo, dunque, la filosofia d'impresa è orientata alla tessitura di comunità, alla qualificazione del prodotto costruito con i clienti e a processi produttivi e organizzativi che sostengono il prodotto.

### 1.3. Scopo del documento

Il presente Codice Etico è redatto al fine di definire con chiarezza e trasparenza l'insieme dei principi e dei valori ai quali la Cooperativa si ispira nel perseguimento dei propri obiettivi, garantendo il perseguimento del proprio interesse legittimo, quello delle diverse categorie dei vari portatori di interessi (stakeholder), collegati direttamente e indirettamente alla cooperativa, e l'osservanza delle norme nazionali e internazionali.

Casa Bimbo, nel predisporre tale strumento, richiede pertanto l'adesione e il rispetto ai principi e valori di cui si fa portatrice a tutti coloro che, a qualunque



titolo, operano in nome e per conto della società stessa e/o che cooperano per l'esercizio delle attività delle eventuali società controllate (assenti al momento di redazione del presente Codice). Il rispetto dei valori e principi del Codice concorre anche allo sviluppo eticamente orientato del comportamento degli stakeholder con cui Casa Bimbo si relaziona.

#### **1.4. Ambito di applicazione e destinatari del Codice Etico**

I valori, principi e le regole di condotta definiti all'interno del Codice hanno quali primari destinatari i soci, gli amministratori, i dipendenti, i collaboratori (intesi come tutti i soggetti che operano per conto della società in virtù di un incarico o di contratto di collaborazione o assimilabile), ancorché occasionali, i fornitori di beni e di servizi, i partner commerciali, i clienti, gli agenti, i quali tutti devono attenersi ai principi e alle disposizioni del Codice Etico tutelando, attraverso i propri comportamenti, la rispettabilità e l'immagine della cooperativa, preservandone così l'integrità del patrimonio tangibile ed intangibile.

## 2. I principi, i valori e i comportamenti

I principi e i valori a cui Casa Bimbo si ispira hanno un riferimento universale, tale da poter essere considerato il corretto fondamento dell'orientamento comportamentale nei diversi ambiti di attività e di lavoro della cooperativa.

Casa Bimbo a questo riguardo ha identificato i seguenti valori che qualificano da vicino una società di natura cooperativistica:

- 2.1. Un approccio improntato ai principi di cooperazione e mutualità
- 2.2. Il valore della reputazione e dei doveri fiduciari verso i soci e i non soci
- 2.3. Il valore della Responsabilità orientata al bene comune e alla collettività
- 2.4. Il valore della tutela ambientale
- 2.5. L'attenzione per le generazioni future
- 2.6. I valori di onestà, correttezza e trasparenza
- 2.7 Il rispetto delle pari opportunità in ottica di genere e di valorizzazione delle diversità (*diversity management*)
- 2.8. Il corretto uso delle risorse finanziarie e l'attenzione alla corretta gestione dei flussi di denaro e contrasto a corruzione e riciclaggio e all'auto-riciclaggio del denaro o altre utilità o altri illeciti di *maladministration*.
- 2.9. L'accoglienza e il rispetto degli utenti, delle famiglie e dei colleghi (in particolare il non giudizio)
- 2.11. La coerenza del comportamento tra quanto dichiarato e quanto agito (significatività dell'adulto)

### 3. I portatori di interessi (stakeholder)

Dalla mappatura dei soggetti che hanno interessi, diritti e doveri (c.d. "stakeholder") collegati direttamente e indirettamente alla società è risultato che gli stakeholder sono quelli di seguito elencati.

Casa Bimbo si impegna a verificare l'adeguatezza della mappa dei propri stakeholder, per meglio rispondere ai loro bisogni e per individuarne di nuovi, mano a mano che diversi soggetti entrano in una relazione diretta o indiretta con la società.



## 4. Tutela e valorizzazione delle risorse umane

### 4.1. Le persone / risorse umane

Casa Bimbo, riconoscendosi nell'approccio cooperativistico, attribuisce estrema rilevanza alla centralità della persona (risorse umane) che lavora in qualità di socio o collaboratore all'interno della cooperativa. Con i/le soci/e e i/le non soci/e, le relazioni sono basate sulla costruzione di una reciproca fiducia e lealtà. Entrambe le parti pertanto si impegnano a garantire comportamenti leali e rispetto degli obblighi assunti nel contratto di lavoro (o di collaborazione, ovvero con il mandato ricevuto dalla Cooperativa), presa visione anche del presente Codice Etico.

### 4.2. La selezione delle risorse umane

Durante le fasi di selezione delle persone, le informazioni richieste devono essere strettamente collegate alla verifica degli aspetti previsti per ricoprire il richiesto profilo professionale. Indagini psicoattitudinali e sull'onorabilità del/la candidato/a vanno condotte nel rigoroso rispetto della sua sfera privata e delle sue opinioni personali.

### 4.2. Rapporto di lavoro

Il rapporto di lavoro è regolarmente contrattualizzato da Casa Bimbo mediante formalizzazione di contratti di lavoro (dipendente o di collaborazione), secondo le forme previste dalla normativa vigente; non è tollerata alcuna forma di lavoro irregolare.

### 4.3. Gestione delle risorse umane

Casa Bimbo rispetta il principio delle pari opportunità e della *diversity* e contrasta pertanto ogni discriminazione nei confronti di propri dipendenti e collaboratori/trici nel rispetto della dignità e dell'integrità della persona. Per questo motivo Casa Bimbo salvaguarda i/le lavoratori/trici da atti di violenza psicologica e contrasta qualsiasi atteggiamento o comportamento discriminatorio o lesivo della persona (quali ingiurie, minacce, isolamento, eccessiva invadenza, altre limitazioni professionali). Non sono ammesse né tollerate molestie sessuali; devono essere evitati comportamenti e discorsi che possano turbare la sensibilità della persona.

Qualsiasi dipendente o collaboratore/trice che rilevi comportamenti che vanno in contrasto a tali principi dichiarati nel presente Codice Etico, è tenuto/a a informare tempestivamente il proprio superiore gerarchico o a riferirsi alle funzioni e organi a ciò preposte (Organo di Vigilanza).

Ogni collaboratore/trice di Casa Bimbo (e/o di eventuali società partecipate) che ritenga di essere stato oggetto di molestie o di essere stato discriminato per motivi legati all'età, al genere, alla sessualità, alla razza, allo stato di salute, alla nazionalità, alle opinioni politiche, alle credenze religiose, ecc. è esortato a segnalare l'accaduto alle funzioni e organi a ciò preposte (Amministratore delegato e/o all'Organo di Vigilanza dei MOG 231/01).

### 4.4. Sicurezza e salute sul luogo di lavoro

Casa Bimbo promuove una cultura della sicurezza sul lavoro e della prevenzione dei rischi attraverso la conoscenza e il rispetto della normativa vigente in materia di

prevenzione e protezione, favorendo l'adozione consapevole di comportamenti responsabili da parte di tutti i lavoratori.

#### **4.5. Tutela della privacy**

In merito alle risorse umane viene garantito il pieno rispetto della privacy.

#### **4.6. Doveri di dipendenti e collaboratori/trici e prevenzione dei conflitti di interessi**

Dipendenti e collaboratori/trici devono tenere un comportamento ispirato a lealtà e correttezza nel rispetto degli obblighi assunti nel contratto di lavoro o di collaborazione ed eticamente conforme al presente Codice, oltre che legalmente e professionalmente corretto, assicurando le prestazioni richieste; ogni dipendente e collaboratore/trice è tenuto a segnalare, tramite gli appositi canali, qualsiasi violazione delle regole di condotta stabilite dal Codice etico e/o da procedure interne.

Il/la dipendente e il/la collaboratore/trice devono conoscere ed attuare quanto previsto dalle politiche aziendali in tema di sicurezza delle informazioni, per garantirne l'integrità e la riservatezza. Essi/e sono tenuti a elaborare i propri documenti e comunicazioni interne e rivolte all'esterno utilizzando un linguaggio chiaro, oggettivo ed esaustivo, consentendo le eventuali verifiche da parte di colleghi, responsabili o soggetti esterni autorizzati a farne richiesta.

Ogni dipendente e collaboratore/trice è tenuto ad operare con diligenza per tutelare i beni aziendali, attraverso comportamenti responsabili ed in linea con le istruzioni e procedure che ne regolano l'utilizzo. In particolare, ogni dipendente e collaboratore/trice deve utilizzare con scrupolo e parsimonia i beni a lui affidati ed evitare utilizzi impropri dei beni aziendali che possano essere causa di danno o di riduzione di efficienza o comunque contrastanti con l'interesse dell'azienda. Ogni dipendente e collaboratore/trice è responsabile della protezione delle risorse a lui affidate.

Tutti i dipendenti e collaboratori/trici sono tenuti/e ad evitare le situazioni in cui si possono manifestare conflitti di interessi; è proibito avvantaggiarsi personalmente di opportunità di affari di cui sono venuti a conoscenza nel corso dello svolgimento delle proprie funzioni.

Tra i doveri prioritari e specifici dei dipendenti de Casa Bimbo in base al presente codice etico, che verrà divulgato tra tutti quanti i dipendenti presenti e futuri, si includono:

- L'impegno alla formazione continua, con i fondi disponibili e con le proprie risorse, sulla consapevolezza e gestione adeguate delle proprie emozioni e risposte comportamentali, al fine di acquisire le conoscenze e strumenti di gestione di sé idonei ad esercitare il lavoro educativo, di assistenza e di esempio personale, a partire da uno stato interiore di adeguata consapevolezza di sé e di un agire fondato su valori ed atteggiamenti costruttivi e non lesivi di sé e delle altre persone
- Il dovere di onorare attivamente la figura e l'immagine dell'assistente / educatore / socio di una cooperativa sociale educativa agli occhi di soggetti esterni
  - o Gestendo la dignità della propria immagine pubblica nei mezzi di comunicazione e reti sociali

- Comunicando all'esterno solo quanto appropriato per non ledere clienti o colleghi di lavoro
- Il dovere di una comunicazione interna alla cooperativa fluida, trasparente, chiara, veritiera, utile, costruttiva e propositiva – e non critica-distruttiva - per condividere problemi, atti o comportamenti irresponsabili, punti di oggettivo miglioramento per il raggiungimento degli obiettivi assistenziali / educativi, punti di miglioramento per creare e mantenere un ambiente di lavoro armonioso ed un efficace lavoro di squadra costruttivo, nonché per contribuire alla coesione tra i soci e tutto il personale della Cooperativa sociale.
- Il dovere di assumersi la responsabilità interna per le proprie emozioni, atteggiamenti, linguaggio e scelte comportamentali, attuando come esempio di persona auto-responsabile che propone, unisce e costruisce prima di criticare, lamentarsi ed accusare le situazioni esterne ed altre persone per essere quello che sono e non essere come *io* vorrei che fossero

#### **4.9 Doveri degli amministratori e dei coordinatori**

Gli/le amministratori/trici della Cooperativa hanno una responsabilità primaria in relazione al Codice Etico. A tal fine essi/e devono adottare un proprio comportamento in linea con quanto previsto nel presente Codice Etico, in modo da costituire un esempio per i propri dipendenti e collaboratori/trici.

## **5. Criteri di condotta nelle relazioni con gli ospiti, altri clienti privati e famiglie**

### **5.1. I contratti**

I contratti e le comunicazioni ai clienti di Casa Bimbo (compresi brochure e messaggi) sono improntati secondo standard di veridicità, trasparenza e serietà.

I contratti devono essere conformi alle normative vigenti e completi, in modo da non trascurare alcun elemento rilevante ai fini della decisione del cliente e, quindi, i contratti vanno stipulati senza fini elusivi e con corrispettivi congrui rispetto alla prestazione educativa, assistenziale e non assistenziale resa.

È cura della cooperativa aggiornare tempestivamente i clienti in relazione a:

- eventuali modifiche alle condizioni generali del contratto;
- eventuali variazioni delle condizioni economiche e tecniche di erogazione del servizio;
- esiti di verifiche compiute nel rispetto degli standard richiesti dalle Autorità di controllo.

### **5.2. Imparzialità e correttezza nei rapporti con i clienti**

La contrattazione con i clienti avviene secondo la buona fede, con una corretta esecuzione delle obbligazioni reciproche e una pronta comunicazione di eventuali modifiche alle condizioni generali di contratto apposte dalla Cooperativa, ivi incluse, senza limitazione, le eventuali variazioni economiche e tecniche dell'oggetto della prestazione (assistenza, nell'ambito de Casa Bimbo; sono peraltro ed in ogni caso da evitare pratiche elusive o comunque scorrette.

### **5.3. Stile di comportamento con i clienti e customer satisfaction**

Lo stile di comportamento della cooperativa Casa Bimbo nei confronti della clientela si basa su trasparenza, cortesia, rispetto e fornitura di un servizio di qualità, che soddisfi i bisogni interni e le esigenze umane fondamentali della clientela.

Nel rispetto di una corretta comunicazione, Casa Bimbo garantisce che i servizi erogati ai clienti quanto meno corrispondono agli standard assistenziali ed educativi generali della comunità di riferimento regionale e nazionale e rispondano alle comunicazioni e dichiarazioni effettuate.

La qualità dei progetti educativi in particolare viene controllata ed aggiornata in base allo sviluppo dei modelli educativi più moderni (formazione per crescita interiore del personale e dei clienti; maturità emotiva; gestione dei pensieri, emozioni e comportamenti) attraverso corsi di formazione per cui ci si impegna a lavorare per trovare i fondi necessari o per realizzarli con i mezzi disponibili, in quanto essenza dello sviluppo interiore e della capacità di assistere positivamente da parte dei soci e lavoratori di Casa Bimbo.

Periodici monitoraggi e indicatori di risultato sul raggiungimento degli obiettivi educativi vengono effettuati a cura del CdA di Casa Bimbo, della Direttrice/Presidente e da parte della responsabile qualità.

#### **5.4. Coinvolgimento della clientela**

Casa Bimbo si impegna a predisporre gli strumenti per ottenere e poi tenere in considerazione suggerimenti e reclami da parte dei clienti, avvalendosi di sistemi di comunicazione idonei e tempestivi (ad esempio, moduli da compilare, servizi di *call center*, indirizzi di posta elettronica, pagina internet, ecc.) periodicamente aggiornati e modernizzati.



## 6. Criteri di condotta nelle relazioni con i fornitori

### 6.1. Rispetto delle leggi

Casa Bimbo , impegnata in prima persona al rispetto delle leggi, chiede che tutti i fornitori con cui vengono intrattenuti rapporti contrattuali agiscano nel rispetto:

- delle norme di legge;
- dei diritti umani ed in particolare dei diritti dell'infanzia;
- dei diritti di lavoratori/trici;
- dell'ambiente.

### 6.2. Scelta del fornitore

I contratti e le relazioni con i fornitori sono regolati da procedure interne di acquisto e dal presente Codice Etico.

I processi di acquisto, seppur improntati alla ricerca del massimo vantaggio competitivo per la Cooperativa sociale, devono prevedere il rispetto delle pari opportunità per ogni fornitore e comunque devono essere fondati sulla reciproca lealtà, trasparenza e collaborazione.

Nella scelta dei fornitori occorre privilegiare quelli dotati di codice etico, modello organizzativo 231/01, piani anticorruzione e trasparenza (se la norma è loro applicabile) e, preferibilmente, valutare le offerte preferendo al criterio del massimo ribasso quello dell'offerta "economicamente più vantaggiosa", che comprenda anche criteri qualitativi, etici e di condotte di impresa responsabile (*corporate social responsibility*).

### 6.3. Tutela degli aspetti etici nella fornitura

Casa Bimbo si preoccupa di verificare il rispetto dei principi generali contenuti nel Codice Etico e nel relativo modello organizzativo da parte di tutti i fornitori di servizi e prodotti che concorrono all'offerta commerciale, riservandosi di prendere provvedimenti conseguenti alla violazione del codice (inclusa l'esclusione o la preclusione di future collaborazioni).

## 7. Criteri di condotta nelle relazioni con soci, organi societari, altri stakeholder

### 7.1. Corporate Governance

Casa Bimbo adotta un sistema di governance aperto e collaborativo, in linea con i principi della cooperazione che prevede la partecipazione dei soci alla presa delle decisioni, fornendo ai soci e agli organi societari tutte le informazioni per essere consapevoli e competenti nelle scelte.

Il sistema di governo (*corporate governance*) adottato da Casa Bimbo è conforme a quanto previsto dalla legge ed è principalmente indirizzato a:

- rispondere alle aspettative legittime di tutti i soci, anche con attenzione ai soci di minoranza;
- controllare i rischi;
- assicurare la regolarità delle operazioni di gestione;
- informare con la massima trasparenza gli *stakeholder* di riferimento;
- evitare qualsiasi tipo di operazione in pregiudizio dei creditori e degli altri *stakeholder*.

In particolare, considerando l'esistenza di nove Unità locali, la sede centrale incoraggerà attivamente lo scambio e condivisione periodica e costante di comunicazioni e informazioni, nonché riunioni periodiche tra i coordinatori delle varie Unità per favorire il confronto, l'intercambio, il lavoro di squadra e la coesione.

### 7.2. Gestione amministrativa e contabile

Casa Bimbo agisce nel rispetto della legge e pone cura e attenzione alle regolamentazioni applicabili sulla redazione dei bilanci e di ogni altra documentazione amministrativo-contabile obbligatoria.

Le scritture contabili devono essere tenute in maniera accurata, completa e tempestivamente aggiornate, allo scopo di conseguire una veritiera rappresentazione della situazione economico/patrimoniale/finanziaria aziendale e dell'attività di gestione.

## 8. Criteri di condotta nei confronti dell'ambiente

Casa Bimbo pone una particolare attenzione al tema della sostenibilità ambientale in quanto strettamente collegato all'area delle attività *core* dell'organizzazione che si impegna a promuovere modalità di trasporto sostenibili con conseguenti impatti positivi sull'ambiente, la società e le generazioni future.

L'ambiente viene ritenuto un bene comune che occorre tutelare e proteggere. In questa prospettiva le attività di Casa Bimbo , promuovendo un minore utilizzo dei mezzi di trasporto privati e un maggiore utilizzo di mezzi controllati negli standard qualitativi e di performance (con conseguenti minori tassi di inquinamento in atmosfera), favoriscono un migliore uso delle risorse ambientali e concorrono a diminuire le esternalità negative che si producono si ambiente e persone.

### 8.1. Utilizzo risorse naturali e gestione rifiuti

Casa Bimbo sviluppa progressivamente procedure interne per diminuire i consumi di energie e materie prime in tutte le fasi della sua attività. In particolare, presta attenzione a un impiego parsimonioso dell'energia elettrica e dell'acqua.

I rifiuti generati dall'esercizio delle attività aziendali vengono regolarmente stoccati e smaltiti attraverso soggetti specializzati e qualificati.

## 9. Criteri di condotta nei confronti di particolari soggetti

### 9.1. Pubblica Amministrazione, Istituzioni e Autorità

Ogni relazione con gli organi della PA sono improntate a criteri di trasparenza e collaborazione costruttiva. In base a tale principio Casa Bimbo si impegna a non negare, nascondere né manipolare o ritardare alcuna informazione richiesta dalle Autorità e dagli altri organi di regolazione durante le loro funzioni ispettive e collabora attivamente nel corso di ogni procedura istruttoria.

Come dettagliato nel Codice di comportamento dei dipendenti e nelle procedure dei MOG, i dipendenti, i soci della cooperativa e coloro che hanno il potere di intrattenere rapporti e di impegnare la singola società nei confronti della Pubblica Amministrazione, di Istituzioni e di Autorità Pubbliche, non devono promettere od offrire a pubblici ufficiali o incaricati di pubblico servizio né ai dipendenti in genere di detti enti pubblici, denaro, beni o altre utilità di vario genere al fine di promuovere e favorire i propri interessi o gli interessi della singola Cooperativa, della Fédération de Cooperatives Valdôtaines, degli altri stakeholder territoriali, o anche per compensarli o ripagarli per un atto del loro ufficio né per ottenere l'esecuzione di un atto contrario ai doveri del loro ufficio.

### 9.2. Antitrust e Organi Regolatori

Casa Bimbo attua pienamente e scrupolosamente le regole anticoncorrenziali.

### 9.3. Collettività

Casa Bimbo è pienamente consapevole dell'impatto diretto e indiretto che la propria attività genera a livello di collettività per quanto concerne la promozione dello sviluppo sociale economico e di benessere. Per questa ragione la cooperativa si impegna a promuovere anche una cultura della sostenibilità e del trasporto sostenibile, favorendo la consapevolezza diffusa nelle comunità locali e nazionali in cui opera. Tra gli obiettivi di Casa Bimbo vi è infatti lo sviluppo di progetti e di conoscenza applicata sui temi specifici dell'attività de Casa Bimbo , al fine di migliorare la propria reputazione e aumentare il valore intangibile della cooperativa.

### 9.4. Partiti, organizzazioni sindacali ed associazioni

Ai soci, amministratori e operatori che spendono il nome della cooperativa o la rappresentano o lavorano per essa, non è consentito elargire contributi a partiti politici, comitati, organizzazioni pubbliche o candidati politici.

### 9.5. Rapporti con la concorrenza

Nel rispetto del principio della concorrenza leale, Casa Bimbo si impegna ad assumere comportamenti corretti e a non sottoscrivere patti o accordi con altre cooperative e società che possano influenzare negativamente o distorcere il regime di concorrenza tra i vari operatori del mercato di riferimento, rispettando in questo quanto richiesto dalle normative nazionali ed internazionali.

## **10. Trattamento dei contributi, sponsorizzazioni, regali, omaggi e altri benefici**

### **10.1. Contributi e sponsorizzazioni**

Casa Bimbo può sostenere attività di sponsorizzazione. Si richiede che gli eventi organizzati con la sponsorship di Casa Bimbo, siano essi di ambito sociale, ambientale, sportivo, artistico-intrattenitivo, e che offrano sempre garanzia di qualità e abbiano importanza nazionale o locale, coinvolgendo un notevole numero di cittadini. Ogni rapporto di sponsorizzazione o sostegno deve essere regolarmente tracciabile mediante stesura di contratti scritti, pagamenti tracciati, una fotografia dell'evento e una comunicazione periodica all'Organo di Vigilanza nella quale venga elencata ogni tipo di spesa sostenuta.

### **10.2. Regali, omaggi e benefici**

Con il termine "regalo" si intende qualsiasi tipo di beneficio (partecipazione gratuita a convegni, promessa di un'offerta di lavoro, ecc.).

L' "omaggio" si caratterizza per il fatto di essere volto a promuovere l'immagine e i marchi della Società (*brand image*).

Resta vietata ogni forma di regalo che possa anche solo essere interpretata come "eccedente" le normali pratiche commerciali o di cortesia o comunque rivolta ad acquisire trattamenti di favore nella conduzione di qualsiasi attività collegabile alla Cooperativa, come meglio specificato nel Codice di comportamento dei dipendenti.

È vietato qualsiasi regalo a funzionari pubblici italiani ed esteri, revisori, soci della Cooperativa, o familiari, che possa influenzare l'indipendenza di giudizio o indurre ad assicurare un qualsiasi vantaggio alla Cooperativa o ad un collaboratore della stessa, come meglio specificato nel Codice di comportamento dei dipendenti.

## **11. Modalità di attuazione e vigilanza sul Codice Etico**

### **11.1. L'Organo di Vigilanza**

Con l'approvazione dei Modelli organizzativi ai sensi del d.lgs. 231/01 di cui il Codice Etico è parte integrante e sostanziale, è stato istituito l'organo di vigilanza (OdV), al quale è affidato il compito di vigilare sul funzionamento del Modello e curarne l'aggiornamento.

### **11.2. I compiti dell'Organismo di Vigilanza in materia di attuazione e controllo del Codice Etico**

I membri di tale organo (o il singolo componente, qualora sia monocratico) devono:

- definire le procedure operative per la segnalazione delle violazioni ed il loro trattamento. Tali procedure devono garantire la salvaguardia della riservatezza e disciplinare le segnalazioni in modo da assicurare la correttezza del processo ed evitare le segnalazioni di scarso rilievo o non supportate da fatti o comunque prive di fondamento;
- ricevere, analizzare e verificare le segnalazioni di violazione del Codice Etico, comunicando le necessarie modalità operative (fax, posta elettronica ecc.);
- prendere decisioni circa le segnalate violazioni significative;
- assicurare efficaci processi di comunicazione interna ed esterna, di formazione e di coinvolgimento (stakeholder engagement), coordinando le iniziative per la divulgazione e la comprensione del Codice Etico;
- controllare l'adeguatezza del Codice Etico e le sue reali capacità di prevenire, in linea di massima, comportamenti contrari alle disposizioni del Modello organizzativo e del Codice Etico stesso;
- analizzare il mantenimento nel tempo dei requisiti di solidità e funzionalità del Codice Etico;
- aggiornare il Codice Etico in ragione dello sviluppo della disciplina normativa applicabile, con riferimento alla conduzione delle attività Aziendali;
- costituire il punto di riferimento per interpretazioni di dubbi, dilemmi etici e altri aspetti rilevanti in materia di etica economica;
- provvedere all'aggiornamento del Codice Etico;
- avvalersi delle strutture di auditing interno per effettuare opportune verifiche periodiche in merito all'applicazione del Codice Etico;
- coordinare le attività degli altro OdV delle eventuali cooperative collegate, se nominati, assistendoli secondo necessità.

Ogni componente dell'OdV è titolato a raccogliere direttamente qualsiasi segnalazione di violazione del Codice Etico riguardante la Cooperativa.

Al fine di favorire la piena applicazione del Codice Etico, ogni membro dell'OdV provvederà anche a:

- collaborare con la direzione aziendale per la predisposizione di un piano di formazione, volto a favorire la conoscenza dei principi e delle norme etiche contenuti nel Codice Etico;
- monitorare costantemente l'applicazione del Codice Etico da parte dei soggetti interessati, attraverso l'accoglimento delle segnalazioni degli stakeholder;
- riportare al Consiglio di Amministrazione, le accertate violazioni del Codice Etico;
- adeguarsi tempestivamente alle revisioni del Codice Etico approvate dal Consiglio di Amministrazione;
- proporre o applicare idonee misure sanzionatorie in caso di violazione.

La società ha stabilito modalità di comunicazione dedicate a segnalazioni di possibili violazioni del presente Codice Etico (è stata definita una casella di posta elettronica all'indirizzo [odv@.....](mailto:odv@.....) e la procedura di segnalazioni anonime "whistleblowing" che possono essere utilizzate dagli stakeholder).

In caso di accertata violazione del Codice Etico, l'OdV riporterà la segnalazione e gli eventuali suggerimenti e/o sanzioni ritenuti necessari all'Amministratore Delegato e, nei casi più significativi, al Consiglio di Amministrazione.

### **11.3. Diffusione del Codice Etico e attività di formazione**

Il presente Codice Etico viene portato a conoscenza dei diversi *stakeholder* interni ed esterni mediante apposite attività di diffusione (quali, ad esempio, la consegna a tutti i lavoratori e collaboratori di una copia cartacea o informatica del Codice Etico; caricamento di sezioni a ciò dedicate nel sito internet aziendale (sezione "amministrazione trasparente"); inserimento di apposite clausole nei contratti di lavoro, di fornitura, ecc.).

Allo scopo di assicurare la corretta comprensione del Codice Etico a tutti i collaboratori e dipendenti della cooperativa delle eventuali società controllate viene periodicamente erogata attività di formazione, volta a favorire tra gli stakeholder la conoscenza dei principi, dei valori e delle norme etiche in esso contenute.

## 12. Violazioni del Codice Etico e sistema sanzionatorio

### 12.1. Le violazioni delle norme del Codice Etico

L'osservanza delle norme del Codice Etico deve considerarsi parte essenziale delle obbligazioni contrattuali dei dipendenti, ai sensi e per gli effetti della normativa applicabile. Le violazioni delle norme del Codice Etico potranno costituire "inadempimento" delle obbligazioni primarie del rapporto di lavoro o "illecito disciplinare", con ogni conseguenza di legge, anche in ordine alla conservazione del rapporto di lavoro.

Le violazioni del presente documento potranno comportare il risarcimento dei danni derivanti dalle stesse.

Per tutti gli altri *stakeholder* con i quali la Cooperativa intrattiene rapporti contrattuali la violazione delle norme del Codice Etico potrà costituire "inadempimento delle obbligazioni contrattuali", con ogni conseguenza di legge, anche in ordine alla risoluzione del contratto e/o dell'incarico e ciò potrà comportare il risarcimento dei danni materiali e immateriali subiti dalla Cooperativa.

### 12.2. Il sistema sanzionatorio nei confronti di collaboratori, consulenti e altre terze parti

I comportamenti che risultano violare quanto previsto nel presente Codice Etico, posti in essere da collaboratori, da consulenti o da altre terze parti collegate alla cooperativa da un rapporto contrattuale diverso dal rapporto di lavoro dipendente, potranno determinare, nelle ipotesi di maggiore gravità, anche la risoluzione del rapporto contrattuale, fatta salva l'eventuale richiesta di risarcimento dei danni patiti e *patiendi* qualora da tale comportamento derivino danni alla società.