



P.IVA / C.F./ Reg. Imprese: 02871780272  
Albo Società Coop. A114464  
Albo Regionale Coop. Sociali VE/0036  
REA VE 246030



## **CODICE ETICO E DI COMPORTAMENTO**

secondo le disposizioni del Decreto Legislativo 231/2001  
MOG231 – P07 Revisione 0 del 16/05/2019

*"Per quanto l'uomo possa essere supposto egoista, vi sono evidentemente alcuni principi nella sua natura che lo inducono ad interessarsi alle sorti altrui e gli rendono necessaria l'altrui felicità, sebbene egli non ne ricavi alcunché, eccetto il piacere di constatarla".*  
(Adam Smith, 1759)

## **INDICE**

### **1. INTRODUZIONE E RIFERIMENTI NORMATIVI**

### **2. VALORI E PRINCIPI**

#### 2.1 DESTINATARI

#### 2.2 MODELLI E REGOLE DI COMPORTAMENTO

- 2.2.1 Conformità a leggi, regolamenti e protocolli interni
- 2.2.2 Trasparenza, correttezza, efficienza e spirito di servizio
- 2.2.3 Rapporto con la collettività e sviluppo sostenibile
- 2.2.4 Valorizzazione delle persone e del personale
- 2.2.5 Rapporto con gli utenti

#### 2.3 CONFLITTI DI INTERESSE

- 2.3.1 Interessi dell'ente e individuali
- 2.3.2 Prevenzione dei conflitti di interesse e dovere di astensione

### **3. IMPEGNI PER IL GOVERNO E LA GESTIONE DELLA COOPERATIVA**

#### 3.1 ORGANI SOCIALI

#### 3.2 RELAZIONE CON I SOCI

#### 3.3 CORRETTEZZA NELLA REDAZIONE DEL BILANCIO

#### 3.4 ORGANI DI CONTROLLO

### **4. LAVORO**

#### 4.1 LE CONDIZIONI DI LAVORO

#### 4.2 TUTELA DELLA PRIVACY

#### 4.3 PROPRIETÀ DELLE INFORMAZIONI DOCUMENTATE

#### 4.4 FORMAZIONE

#### 4.5 SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

#### 4.6 UTILIZZO DEI SISTEMI INFORMATICI

### **5. RAPPORTI CON L'ESTERNO**

#### 5.1 ASPETTI GENERALI NEI RAPPORTI CON L'ESTERNO

#### 5.2 RAPPORTI CON AUTORITÀ, PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI E ENTI LOCALI

#### 5.3 RAPPORTI CON UTENTI E COMMITTENTI

#### 5.4 RAPPORTI CON FORNITORI/PARTNER

#### 5.5 RAPPORTI CON MASS MEDIA

### **6. DIFFUSIONE DEL CODICE ETICO E DI COMPORTAMENTO E SEGNALAZIONI**

#### 6.1 DIFFUSIONE

#### 6.2 SEGNALAZIONE DI VIOLAZIONI

## **1. INTRODUZIONE E RIFERIMENTI NORMATIVI**

Il Codice Etico e di Comportamento (di seguito denominato "Codice") di Emmanuel Società Cooperativa Sociale – Impresa Sociale (di seguito "Cooperativa" o "Emmanuel") definisce le indicazioni fondamentali in tema di responsabilità organizzativa che devono essere rispettate nello svolgimento delle attività, nei rapporti interni ed esterni e più in generale nelle relazioni con i diversi portatori di interesse. In particolare, il Codice chiarisce i principi etici che orientano le azioni di amministratori, responsabili, lavoratori, collaboratori e soci della Cooperativa, definendo modalità di comportamento richieste a chi lavora, collabora, ha rapporti strutturati o esercita attività di supporto alla Cooperativa stessa.

Il Codice rispetta le disposizioni del D.Lgs. 231/2001 e costituisce parte integrante del Modello Organizzativo e Gestionale 231 (MOG231) previsto dalla normativa e adottato dalla Cooperativa.

Il Codice rispetta le linee guida ANAC 32/2016 ("Linee guida per l'affidamento dei servizi a enti del terzo settore e alle cooperative sociali") che impongono il rispetto delle prescrizioni del D.Lgs. 231/2001 (punto 12.3).

Il Codice rispetta le linee guida emanate dalla Regione Veneto per l'adozione del Modello D.Lgs. 231/2001.

## **2. VALORI E PRINCIPI**

Lo scopo del presente Codice è di impegnare l'intera organizzazione ad operare in una prospettiva di eticità, prevenendo condotte illecite, irresponsabili o negligenti.

Principi, impegni e indicazioni di comportamento sono assunti ad integrazione dei vincoli deontologici, degli accordi contrattuali stabiliti e delle leggi vigenti propri delle diverse figure professionali che operano nell'organizzazione.

### 2.1 DESTINATARI

Il Codice è rivolto ai membri del Consiglio di Amministrazione, ai soci (lavoratori, volontari, fruitori, sovventori, finanziatori), ai responsabili, ai lavoratori, ai tirocinanti, ai volontari, a chiunque a diverso titolo collabora con la Cooperativa, ai fornitori di beni e servizi, ai partner progettuali e commerciali, ai soggetti con cui la Cooperativa sviluppa relazioni sul territorio, alle autorità di controllo esterne.

La violazione del Codice costituisce un inadempimento che può dar luogo a sanzioni disciplinari così come previsto dal sistema sanzionatorio.

### 2.2 MODELLI E REGOLE DI COMPORTAMENTO

#### 2.2.1 Conformità a leggi, regolamenti e protocolli interni

EMMANUEL si impegna ad operare nel rispetto delle leggi e delle normative vigenti, in conformità ai principi fissati nel Codice ed alle procedure previste dai protocolli interni. Gli amministratori, i lavoratori di EMMANUEL, i soci, nonché coloro che a vario titolo operano con la stessa e per suo conto, sono pertanto tenuti, nell'ambito delle rispettive competenze e responsabilità, a conoscere e ad osservare le leggi ed i regolamenti vigenti (quali ad esempio Statuto e Regolamento Soci) ad operare con correttezza e ad evitare comportamenti illeciti.

Tutte le attività lavorative di quanti operano per EMMANUEL devono essere svolte con impegno professionale, reciproco rispetto e profonda consapevolezza etica, anche al fine di tutelare l'immagine della Cooperativa.

#### 2.2.2 Trasparenza, correttezza, efficienza e spirito di servizio

Il principio della trasparenza si fonda sulla veridicità, sull'accuratezza e sulla completezza dell'informazione sia all'esterno sia all'interno di EMMANUEL.

Il principio della correttezza implica il rispetto dei diritti, anche sotto il profilo della privacy, e delle opportunità, di tutti i soggetti che siano coinvolti nelle attività di EMMANUEL.

Il principio dell'efficienza richiede che in ogni attività lavorativa venga realizzata l'economicità della gestione e venga assunto l'impegno di offrire un servizio adeguato rispetto alle esigenze dei soci, dei clienti e degli utenti e secondo i migliori standard possibili.

Il principio dello spirito di servizio implica che ciascun destinatario del Codice sia sempre orientato, nei

propri comportamenti, alla condivisione della *mission* organizzativa, adoperandosi per la miglior attenzione e cura dei destinatari dei propri prodotti e servizi.

#### 2.2.3 Rapporto con la collettività e sviluppo sostenibile

EMMANUEL è consapevole, in quanto fornitore diretto o indiretto di servizi alla persona sul territorio, dell'incidenza della propria attività sullo sviluppo economico, ambientale, sociale e culturale, sul miglioramento dei diritti di cittadinanza e della qualità della vita. Per queste ragioni la Cooperativa, nello svolgimento delle proprie attività, si impegna ad operare per uno sviluppo sostenibile del territorio.

#### 2.2.4 Valorizzazione delle persone e del personale

La Cooperativa promuove all'interno della propria Organizzazione e dei propri servizi ed attività, il rispetto della persona umana e contrasta ogni forma di lavoro forzato e di sfruttamento del lavoro minorile.

Il presente Codice impegna, tutela e promuove i principi di equità, eguaglianza e dignità della persona; contrasta ogni discriminazione basata su sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni personali e sociali; salvaguarda le persone da condizionamenti, disagi, pregiudizi, isolamenti o esclusioni posti in essere da colleghi o da superiori. All'interno della Cooperativa donne e uomini hanno uguali diritti e doveri e devono essere in modo ugualitario destinatari di comportamenti educati.

Con questo Codice la Cooperativa si impegna ed impegna chiunque operi per suo conto a: rigettare e denunciare ogni forma di pregiudizio e discriminazione; salvaguardare l'integrità fisica, psicologica e culturale delle persone con le quali lavora; adottare comportamenti responsabili circa la salute e la sicurezza sul lavoro; trattare con rispetto tutti i colleghi di lavoro; prevenire e sanzionare qualsiasi forma di mobbing, non utilizzare turpiloquio e abusi verbali, offese e bestemmie.

#### 2.2.5 RAPPORTO CON GLI UTENTI

Al fine di assicurare una tutela della persona umana, EMMANUEL si impegna ed impegna chi lavora per suo conto a garantire rispetto dei diritti e delle capacità degli utenti dei propri servizi in un processo di condivisione e di partecipazione con le famiglie, gli amministratori di sostegno e i tutori/curatori. A tal fine la Cooperativa vieta

di svolgere attività che non siano state condivise con gli utenti, con le loro famiglie, con i loro amministratori di sostegno, con loro curatori/tutori;

di esercitare qualsiasi forma di autorità che non sia rispettosa della persona umana;

di utilizzare mezzi contenitivi atti ad attuare forme di sequestro di persona;

di adottare comportamenti che possano creare situazioni di pericolo per mancata custodia o abbandono;

di maltrattare gli utenti attraverso qualsiasi forma di violenza fisica, psicologica e farmacologica;

di utilizzare in maniera non regolamentata foto o video delle attività svolte nell'ambito di social network o di applicazioni di messaggistica istantanea;

di trattare in maniera illecita dati sensibili.

#### 2.3 CONFLITTI DI INTERESSE

##### 2.3.1 Interessi dell'ente e individuali

Nel contesto della loro collaborazione con EMMANUEL, amministratori, responsabili, lavoratori, tirocinanti, volontari e collaboratori, soci, perseguono gli obiettivi e gli interessi generali dell'organizzazione. Per questo, tutti devono segnalare tempestivamente ai propri referenti organizzativi situazioni o attività nelle quali siano titolari di interessi in conflitto con quelli di EMMANUEL.

##### 2.3.2 Prevenzione dei conflitti di interesse e dovere di astensione

Al fine di non incorrere in situazioni che creino o possano creare conflitto di interesse, gli amministratori e i lavoratori devono evitare in particolare di:

svolgere altre attività di lavoro dipendente, professionale o di impresa che si pongano in concorrenza con la Cooperativa;

assumere incarichi di responsabilità, di collaborazione o diversi, presso individui, società o organizzazioni in concorrenza con la Cooperativa;

stipulare contratti a titolo personale a condizioni di particolare favore o accettare trattamenti preferenziali

da aziende o fornitori con cui EMMANUEL intrattiene rapporti lavorativi;  
svolgere attività che contrastino con il corretto adempimento dei compiti d'ufficio;  
accettare da soggetti diversi da EMMANUEL retribuzioni od altre utilità per prestazioni alle quali sono tenuti per lo svolgimento dei propri compiti di ufficio.

I lavoratori si impegnano, qualora dovessero trovarsi in situazioni effettive o potenziali di conflitto di interessi, ad astenersi dall'adottare decisioni in tal senso e ad informare tempestivamente la Cooperativa nella figura del Presidente. Inoltre, chiunque abbia notizia di situazioni di conflitto di interessi è tenuto a darne tempestiva comunicazione all'Organismo di Vigilanza.

### **3. IMPEGNI PER IL GOVERNO E LA GESTIONE DELLA COOPERATIVA**

#### **3.1 ORGANI SOCIALI**

Il sistema di governo e di gestione adottato da Emmanuel è conforme alla normativa vigente, allo statuto e ai regolamenti interni della Cooperativa stesso.

Ai componenti degli Organi Sociali della Cooperativa è richiesto: un comportamento ispirato ai principi di onestà, correttezza, indipendenza e continuità, di autonomia e di rispetto delle linee di indirizzo che la Cooperativa fornisce nelle relazioni che essi intrattengono, per conto della stessa, con le istituzioni pubbliche e con qualsiasi soggetto privato; la partecipazione alle attività della Cooperativa; il rispetto della normativa vigente e dei principi contenuti nel presente Codice.

Le nomine dei componenti del Consiglio di Amministrazione della Cooperativa sono effettuate mediante procedure democratiche e trasparenti.

I singoli consiglieri devono garantire la massima trasparenza nella gestione delle operazioni in cui abbiano interessi particolari.

EMMANUEL esige il corretto funzionamento degli organi di governo e di gestione; le loro decisioni devono essere motivate, verbalizzate, e archiviate per facilitarne la rintracciabilità.

#### **3.2 RELAZIONE CON I SOCI**

La Cooperativa tutela gli interessi di tutti i soci attuando la parità di trattamento tra gli stessi, tutelando il loro interesse alla migliore realizzazione e valorizzazione dello scambio mutualistico e promuovendo la massima riservatezza di tutte le informazioni sensibili e riservate. EMMANUEL promuove una consapevole ed informata partecipazione dei soci alle decisioni societarie, operando per la concreta attuazione del principio democratico.

#### **3.3 CORRETTEZZA NELLA REDAZIONE DEL BILANCIO**

Gli Organi di Governo sottopongono all'Assemblea dei Soci il bilancio economico per un esame puntuale dei risultati raggiunti e per l'approvazione dello stesso.

Le scritture contabili, i bilanci e le comunicazioni devono fornire una rappresentazione veritiera e trasparente della situazione patrimoniale e dell'attività economica, finanziaria e gestionale di EMMANUEL. Devono essere redatti in modo accurato, completo e aggiornati puntualmente secondo le norme in materia di contabilità. A tal fine, EMMANUEL utilizza un gestionale amministrativo e una forma di controllo dei dati effettuata da più soggetti pubblici e privati preposti (l'attività del revisore unico e la revisione annuale ministeriale).

Tutti i lavoratori coinvolti nei processi contabili collaborano con cura nella gestione e nell'elaborazione dei dati per contrastare qualsiasi forma di reato societario.

EMMANUEL vieta agli amministratori, ai soci e ai lavoratori di:

- ▷ simulare o determinare in modo fraudolento maggioranze in Assemblea con l'obiettivo di procurare a sé o ad altri un ingiusto vantaggio;
- ▷ ostacolare o impedire le attività di controllo legalmente attribuite ai soci e agli organi sociali o le attività di revisione e controllo attribuite a soggetti pubblici o privati formalmente incaricati;
- ▷ costituire riserve finanziarie occulte o non finalizzate (fondi neri);
- ▷ restituire anche mediante condotte dissimulate, i conferimenti effettuati dai soci o liberarli dall'obbligo di eseguire gli eventuali conferimenti richiesti, al di fuori dei casi di legittima riduzione del capitale sociale;
- ▷ ripartire utili o acconti su utili non effettivamente conseguiti, destinati a riserva o distribuire riserve indisponibili;
- ▷ eseguire operazioni che possano procurare danno ai creditori, ai soci, e al patrimonio della Cooperativa.

In occasione di verifiche o di ispezioni da parte di autorità pubbliche o private, è richiesto un atteggiamento di collaborazione e contemporaneamente di tutela dell'organizzazione.

#### **3.4 ORGANI DI CONTROLLO**

I componenti degli Organi di Controllo della Cooperativa adottano un comportamento ispirato ai principi di onestà, correttezza, indipendenza e continuità assicurando la massima professionalità nella redazione

di relazioni, o di altre comunicazioni, attestanti la situazione patrimoniale, economica, finanziaria della Cooperativa e fornendo informazioni utili alla piena comprensione di dati e fatti.

## **4. LAVORO**

### 4.1 LE CONDIZIONI DI LAVORO

La Cooperativa non consente alcuna forma di lavoro irregolare. L'assunzione del personale o il conferimento di incarichi di collaborazione avviene mediante contratti formali scritti.

Nella fase iniziale del rapporto di lavoro, il lavoratore, il socio-lavoratore, il tirocinante, volontario, il collaboratore riceve informazioni a cura del responsabile sugli aspetti contrattuali e retributivi, sulle informazioni dovute e sulle regole della Cooperativa.

### 4.2 TUTELA DELLA PRIVACY

Nel rispetto della legislazione vigente, EMMANUEL è impegnata ad assicurare la tutela della privacy in merito alle informazioni attinenti la sfera privata e le opinioni di ciascuno dei propri lavoratori, degli utenti e, più in generale, di quanti interagiscono con l'ente, con massimo riguardo per i dati sensibili o giudiziari. L'acquisizione, l'uso, il trattamento e la conservazione di informazioni e dati sensibili avviene nel rispetto delle procedure interne. Ad ogni lavoratore è chiesto il massimo impegno nel rispettare la privacy di tutte le persone che operano all'interno della Cooperativa.

È vietato raccontare o pubblicare su facebook o altri social media fatti personali di chi opera presso la Cooperativa. Massima cura deve essere posta a non lasciare in vista o a pubblicare documenti che riportino informazioni personali e a non divulgare notizie, pubblicazioni, immagini o altro materiale su servizi, interventi o attività della Cooperativa.

### 4.3 PROPRIETÀ DELLE INFORMAZIONI DOCUMENTATE

Tutti coloro che operano a qualsiasi titolo per conto di EMMANUEL sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni apprese nell'esercizio delle proprie funzioni. Essi sono tenuti a non divulgare notizie sui documenti, sul *knowhow*, sui progetti sociali e formativi, sulle operazioni aziendali anche di partner progettuali e commerciali, sulle informazioni sensibili degli utenti dei servizi, ed in generale su tutte le informazioni apprese in ragione della propria funzione lavorativa.

In particolare, costituiscono informazioni riservate o segrete tutte le notizie di qualsiasi natura (tecnica, commerciale, organizzativa, amministrativa, gestionale) apprese nello svolgimento o in occasione di attività lavorative, la cui diffusione ed utilizzazione possa provocare un pericolo od un danno alla Cooperativa e/o un indebito guadagno del dipendente o di terzi.

Il dovere di riservatezza continua anche dopo la cessazione del rapporto di lavoro, fino a quando l'utilizzo o la divulgazione di informazioni o notizie possa recare pregiudizio agli interessi della Cooperativa.

### 4.4 FORMAZIONE E CULTURA

Durante la propria attività lavorativa, ogni lavoratore è spinto all'accrescimento e al miglioramento del proprio apporto professionale interno alla Cooperativa.

Alle persone che operano per conto della Cooperativa viene chiesta la partecipazione alla formazione e ai momenti di confronto professionale, l'impegno a condividere competenze, esperienze e apprendimenti e l'attiva partecipazione nei momenti istituzionali.

Emmanuel si impegna a promuovere la cultura della centralità della persona, della tutela dei diritti umani, con particolare attenzione alle persone in condizioni di fragilità. La Cooperativa si impegna ad erogare i propri servizi adottando approcci di intervento quanto più possibili personalizzati e basati su prove di efficacia ed appropriatezza.

### 4.5 SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

La tutela della Sicurezza e della Salute dei lavoratori (ai sensi del D.Lgs. 81/2008) costituisce un obiettivo fondamentale della Cooperativa che si impegna al rispetto delle norme, garantendo un ambiente di lavoro sicuro al lavoratore in qualunque struttura egli si trovi ad operare, sia gestita direttamente che indirettamente dalla Cooperativa, promuovendo la prevenzione dei rischi, rimuovendo situazioni rischiose, assicurando indicazioni, regole, strumenti e supporti necessari, sanzionando i comportamenti scorretti come previsto dal CCNL e dal presente Codice di cui si è dotato la Cooperativa.

Ogni lavoratore deve prendersi cura della propria salute e sicurezza e di quella delle altre persone



presenti sul luogo di lavoro, su cui ricadono gli effetti delle sue azioni e omissioni, conformemente alla sua formazione, alle istruzioni e ai mezzi forniti dal datore di lavoro.

L'orario di lavoro, ai fini di tutela di Salute e Sicurezza, comprende anche il tempo destinato agli spostamenti casa-lavoro, lavoro-casa (il percorso deve essere necessariamente il più diretto e sicuro possibile).

La Cooperativa chiede a ciascun lavoratore in particolare di:

- ▷ contribuire, insieme al datore di lavoro, ai dirigenti e ai preposti all'adempimento degli obblighi previsti a tutela della salute e sicurezza sul luogo di lavoro;
- ▷ osservare le disposizioni e le istruzioni impartite dal datore di lavoro, dai dirigenti e dai preposti, per il corretto svolgimento del proprio incarico ai fini della protezione collettiva e individuale;
- ▷ utilizzare sempre e correttamente le attrezzature di lavoro, le sostanze pericolose, i mezzi di trasporto e i dispositivi di protezione individuale (DPI) previsti per l'attività svolta;
- ▷ segnalare l'usura, l'inefficienza o il malfunzionamento dei mezzi e delle attrezzature di lavoro e dei DPI;
- ▷ non compiere di propria iniziativa operazioni o manovre che non sono di loro competenza e che possano compromettere la sicurezza propria o di altri lavoratori;
- ▷ partecipare agli incontri di formazione e di addestramento;
- ▷ sottoporsi ai controlli sanitari disposti dal medico competente;
- ▷ non assumere bevande alcoliche o sostanze psicotrope in orario di lavoro;
- ▷ rispettare il Codice della Strada alla guida dei mezzi propri o della Cooperativa, utilizzati durante lo svolgimento delle proprie mansioni o comunque in orario di lavoro, e in ogni caso di mettersi alla guida in condizioni psico-fisiche adatte alla funzione; in qualunque caso il tasso alcolico deve essere pari a zero; è vietato l'utilizzo di cellulari alla guida;
- ▷ chiedere un'autorizzazione preventiva in caso di utilizzo del proprio mezzo per scopi professionali;
- ▷ monitorare costantemente lo stato psico-fisico degli utenti, facendo particolare attenzione ad ogni eventuale modificazione nei comportamenti, e darne segnalazione al proprio responsabile, applicando contestualmente le buone prassi, le procedure ed ogni disposizione fornita durante i programmi di formazione specifica.

La Cooperativa consente l'utilizzo dei mezzi e/o attrezzature della Cooperativa al di fuori dell'attività aziendale esclusivamente ai soci o ad altre organizzazioni specificamente previste che rispondono ai requisiti definiti da apposito regolamento. La richiesta scritta, comprensiva di condizioni generali di utilizzo, è vagliata e autorizzata dal responsabile incaricato.

Per prevenire e minimizzare eventi critici e incidenti, e per gestire meglio le conseguenze di eventuali danni ai lavoratori è fondamentale segnalare al preposto o ad un responsabile: i problemi o le difficoltà lavorative riscontrate; i comportamenti pericolosi, i mancati infortuni ("poteva succedere se..."); i danni provocati a sé o agli altri, a mezzi o ad attrezzature; eventuali inadempienze da parte di altri soggetti terzi con i quali si condividono spazi e/o attrezzature, carenze infrastrutturali o delle attrezzature in dotazione.

#### 4.6 UTILIZZO DEI SISTEMI INFORMATICI

La Cooperativa può dotare quando necessario i propri lavoratori e collaboratori di strumenti informatici, credenziali di accesso a servizi, infrastrutture e reti per lo svolgimento delle proprie mansioni.

Ogni lavoratore è responsabile della cura degli strumenti in dotazione e della sicurezza dei sistemi informatici utilizzati ed è soggetto sia alle disposizioni normative in vigore, sia alle condizioni dei contratti di licenza.

Rientra nell'uso improprio dei beni l'utilizzo degli stessi per fini diversi da quelli inerenti al rapporto di lavoro o per inviare messaggi offensivi o che possano comunque arrecare danno all'immagine della Cooperativa e il non rispetto delle procedure fornite.

È vietata la divulgazione delle credenziali personali, così come di tutte le informazioni necessarie per l'accesso agli strumenti forniti dalla Cooperativa.

## **5. RAPPORTI CON L'ESTERNO**

### **5.1 ASPETTI GENERALI NEI RAPPORTI CON L'ESTERNO**

Nei rapporti intrattenuti con autorità, pubbliche amministrazioni, pubblici ufficiali o incaricati di pubblico servizio o nei rapporti con clienti e fornitori, committenti, utenti/destinatari, famiglie sono vietati omaggi, dazioni, benefici (sia diretti che indiretti), atti di cortesia e di ospitalità, salvo che siano di natura e valore tali da non compromettere l'immagine della Cooperativa e tali da non poter essere interpretati come finalizzati ad ottenere un trattamento di favore che non sia determinato dalle regole di mercato.

In particolare, nei rapporti con l'esterno EMMANUEL si impegna ed impegna tutti i lavoratori e collaboratori a presentare dichiarazioni veritiere, a fornire informazioni dovute, a destinare corrispettivi, erogazioni, contributi o finanziamenti agli scopi per i quali sono stati assegnati, a non corrompere, promettendo o dando denaro, beni o altri vantaggi per acquisire indebitamente, servizi, commesse, finanziamenti, certificazioni o autorizzazioni o altri vantaggi per la Cooperativa.

Coloro che, operando per conto di EMMANUEL, ricevono pressioni da parte di interlocutori della Cooperativa, richieste esplicite o implicite di denaro, favori di qualunque tipo (compresi omaggi e regali di non modico valore) o altri vantaggi (in particolare da parte di pubblici ufficiali, incaricati di pubblici servizi, amministratori pubblici o privati) devono informare immediatamente il proprio diretto superiore o l'Organismo di Vigilanza.

### **5.2 RAPPORTI CON AUTORITÀ, PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI, ENTI LOCALI**

I rapporti attinenti all'attività della Cooperativa intrattenuti con pubblici ufficiali e con incaricati di pubblico servizio, con la magistratura, con le autorità pubbliche di vigilanza e con altre autorità indipendenti, nonché con i partner privati concessionari di un pubblico servizio, devono essere intrapresi e gestiti nel rispetto delle leggi e delle normative vigenti, dei principi fissati dal Codice Etico e dai protocolli interni, in modo da non compromettere l'integrità e la reputazione di entrambe le parti. Nel caso in cui nei rapporti con la PA la Cooperativa sia rappresentato da un soggetto "terzo", si applicano nei confronti del consulente e del suo personale le stesse direttive valide per l'organizzazione.

### **5.3 RAPPORTI CON UTENTI E COMMITTENTI**

Il rapporto corretto e trasparente con i propri clienti ed i propri utenti/destinatari/committenti/famiglie rappresenta un aspetto rilevante dell'attività della Cooperativa. EMMANUEL si impegna, a non discriminare i propri utenti/destinatari/committenti/famiglie, instaurando con essi un rapporto caratterizzato da elevata professionalità ed improntato alla disponibilità, al rispetto, alla cortesia e alla ricerca ed all'offerta della massima collaborazione. Nell'adempimento della prestazione lavorativa, il lavoratore assicura la parità di trattamento tra utenti/destinatari/committenti/famiglie.

I contratti e le comunicazioni con gli utenti/destinatari/committenti/famiglie devono essere chiari e conformi alle normative vigenti ed alle indicazioni delle autorità di riferimento.

La Cooperativa si impegna a comunicare tempestivamente e nel modo più appropriato ogni informazione relativa ad eventuali modifiche e variazioni nella prestazione del servizio, con tempistiche conformi al contratto/convenzione in essere.

EMMANUEL si impegna a non assumere impegni contrattuali che possano mettere la Cooperativa 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 EMMANUEL assicura correttezza e chiarezza nelle trattative commerciali e nell'assunzione dei vincoli contrattuali, nonché il fedele e diligente adempimento degli stessi.

### **5.4 RAPPORTI CON FORNITORI/PARTNER**

EMMANUEL si impegna a promuovere il Codice Etico e di Comportamento verso i soggetti esterni che interagiscono con la Cooperativa.

Le modalità di selezione del fornitore di prodotti/servizi devono essere conformi alle norme vigenti ed alle procedure interne previste dalla Cooperativa. La scelta del fornitore e l'acquisto di beni e di servizi di qualsiasi tipologia devono avvenire nel rispetto dei principi della concorrenza e sulla base di valutazioni obiettive relative alla competitività, alla qualità, all'utilità ed al prezzo della fornitura. Nella scelta del fornitore, per le attività finanziate si applicano le norme richieste dal committente pubblico.

Le relazioni con i fornitori sono oggetto di costante ed attento monitoraggio da parte della Cooperativa, anche sotto il profilo della congruità delle prestazioni o dei beni forniti rispetto al corrispettivo pattuito. La procedura di acquisto è documentata in modo tale da consentire la verificabilità di ogni operazione.

EMMANUEL opera con il fornitore al fine di costruire un rapporto collaborativo e di reciproca fiducia. Da un lato, la Cooperativa si impegna ad informare in maniera corretta e tempestiva il fornitore riguardo alle caratteristiche dell'attività, alle forme ed ai tempi di pagamento, ai vincoli, alle condizioni nel rispetto delle norme vigenti; dall'altro, l'adempimento da parte del fornitore delle prestazioni contrattuali dovrà essere conforme ai principi di equità, correttezza, diligenza e buona fede, nel rispetto della normativa vigente.

La Cooperativa si impegna inoltre ad utilizzare simboli, loghi, marchi o segni di riconoscimento propri o di altre organizzazioni, enti e istituzioni solo in presenza di una autorizzazione che ne consenta l'utilizzo, e solo nei limiti e nelle forme specificate dall'autorizzazione stessa.

### 5.5 RAPPORTI CON MASS MEDIA

I rapporti con la stampa, i mezzi di comunicazione e di informazione e, più in generale, gli interlocutori esterni, devono essere tenuti solo da soggetti espressamente delegati, in conformità alle procedure adottate dalla Cooperativa.

Qualsiasi richiesta di notizie da parte della stampa o di mezzi di comunicazione ed informazione ricevuta dal personale di EMMANUEL deve essere comunicata ai responsabili della comunicazione verso l'esterno, prima di assumere qualsiasi impegno a rispondere alla richiesta.

La comunicazione verso l'esterno deve seguire i principi guida della verità, correttezza e trasparenza e prudenza, favorendo la conoscenza

## **6. DIFFUSIONE DEL CODICE ETICO E DI COMPORTAMENTO E SEGNALAZIONI**

### 6.1 DIFFUSIONE

La Cooperativa si impegna a diffondere adeguatamente tra i lavoratori e tutti gli stakeholder il contenuto del Codice ed i principi che lo ispirano. In particolare a tutti i lavoratori è distribuita copia del Codice che è disponibile anche sul sito internet [www.emmanuelscs.it](http://www.emmanuelscs.it).

### 6.2 SEGNALAZIONE DI VIOLAZIONI

Ciascuno è tenuto a segnalare incongruenze o criticità non considerate dal Codice che possano dare luogo a comportamenti dannosi per i lavoratori, l'Organizzazione, gli utenti e altri portatori di interesse. Ciascuno è tenuto a richiamare il rispetto delle disposizioni contenute nel Codice. Ciascuno nei propri ambiti di responsabilità ha il compito di far rispettare le indicazioni contenute nel presente Codice.

In particolare, per effettuare una segnalazione utilizzare il seguente indirizzo mail:

[sorveglianzaodv@emmanuelscs.it](mailto:sorveglianzaodv@emmanuelscs.it)

Per le segnalazioni rivolte all'OdV viene garantita la riservatezza, mentre non vengono accolte segnalazioni in forma anonima. Le segnalazioni vengono raccolte, gestite e archiviate. L'OdV ha l'obbligo di tutelare gli autori delle segnalazioni contro eventuali ritorsioni, di mantenere riservata l'identità di chi presenta la segnalazione, salvo specifici vincoli di legge e di procedere con una verifica sulle criticità segnalate. Le segnalazioni che risultino palesemente infondate sono soggette a sanzioni.