



# **CODICE ETICO**

ai sensi del D. Lgs. 231/01

Modello Organizzativo approvato con delibera del Consiglio di Amministrazione del 14 gennaio 2021.

## INDICE

<b>PREMESSA</b>	<b>3</b>
<b>1. LA NOSTRA MISSION</b>	<b>3</b>
<b>2. AMBITO DI APPLICAZIONE</b>	<b>3</b>
<b>3. PRINCIPI ETICI DI RIFERIMENTO</b>	<b>4</b>
<b>4. PRINCIPI INERENTI LA GESTIONE DELL'AZIENDA</b>	<b>5</b>
<b>5. RAPPORTI CON I DIPENDENTI</b>	<b>6</b>
<b>5.1. Principi generali</b>	<b>6</b>
<b>5.2. Selezione del personale</b>	<b>6</b>
<b>5.3. Regole di condotta</b>	<b>7</b>
<b>5.4. Norme di comportamento per i dirigenti ed i responsabili         delle strutture e funzioni aziendali</b>	<b>8</b>
<b>5.5. Abuso di sostanze alcoliche e stupefacenti</b>	<b>8</b>
<b>5.6. Fumo</b>	<b>9</b>
<b>6. SICUREZZA E SALUTE DEI LAVORATORI (D.LGS 81/08)</b>	<b>9</b>
<b>7. CONFLITTO D'INTERESSI</b>	<b>9</b>
<b>8. TUTELA DEL PATRIMONIO AZIENDALE E DELL'AMBIENTE DI LAVORO</b>	<b>10</b>
<b>8.1. Attrezzature in generale</b>	<b>10</b>
<b>8.2. Risorse informatiche e telematiche</b>	<b>10</b>
<b>9. GESTIONE DELL'ATTIVITA' AZIENDALE IN RELAZIONE AI REATI     AMBIENTALI</b>	<b>11</b>
<b>10. RAPPORTI CON I CLIENTI</b>	<b>11</b>
<b>11. RAPPORTI CON I FORNITORI</b>	<b>12</b>
<b>12. RAPPORTI CON I TERZI</b>	<b>12</b>
<b>13. RAPPORTI CON I MEDIA</b>	<b>13</b>
<b>14. CONTROLLI INTERNI</b>	<b>13</b>
<b>15. VALORE CONTRATTUALE DEL CODICE ETICO</b>	<b>14</b>
<b>16. DIFFUSIONE DEL CODICE ETICO</b>	<b>14</b>

## **PREMESSA**

Con il presente Codice Etico, DOMUS ASSISTENZA SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE intende formalmente adottare principi di legittimità, trasparenza e verificabilità cui improntare la propria condotta. Tale impegno è diretto a determinare importanti riflessi sul piano della reputazione aziendale, al fine di essere pubblicamente riconosciuti come impresa responsabile ed affidabile, valore che la Società considera fondamentale per il proprio successo e per la promozione della propria immagine, nella convinzione che un'impresa sia valutata – oltre che per la qualità dei propri prodotti e dei servizi che è in grado di offrire – anche sulla base della sua capacità di produrre valore nel rispetto dei principi etici espressi.

## **1. LA NOSTRA MISSION**

Domus Assistenza è una Cooperativa sociale che, nell'interesse mutualistico dei soci lavoratori e con l'intento di garantire loro continuità di occupazione e crescita delle condizioni professionali, persegue l'interesse generale della comunità mediante la gestione di servizi socio-sanitari ed educativi a favore delle persone più deboli e di quelle che si trovano in situazioni di disagio.

Domus crede nel valore che si genera nella relazione con gli altri e si impegna a coltivarla nella vicendevole promozione sociale.

Le attività della Cooperativa sono finalizzate alla promozione umana, mirano a fornire risposte ai bisogni del territorio attraverso servizi ad alto profilo qualitativo rivolti a minori, anziani, adolescenti, disabili psichici ed in genere soggetti in situazioni di svantaggio e disagio sociale.

## **2. AMBITO DI APPLICAZIONE**

Le disposizioni contenute nel codice etico vengono applicate da tutti i soggetti (personale dipendente, collaboratori, società di service e terzi) che secondo i principi di sana e prudente gestione e nel rispetto delle leggi, regionali, nazionali e comunitarie, nonché delle politiche, piani, regolamenti, e procedure interne, contribuiscono alla mission dell'azienda.

Il presente codice rappresenta inoltre un elemento essenziale del modello di organizzazione, gestione e controllo, adottato dall'azienda ai sensi e per gli effetti del D.Lgs 231/01 con delibera del Consiglio d'Amministrazione del 4 dicembre 2015, e ne costituisce parte integrante sul piano dell'espressione e comunicazione dei valori e delle fondamentali regole di comportamento.

In particolare:

- tutti i destinatari, senza alcuna eccezione, uniformano lo svolgimento delle proprie mansioni nell'ambito delle proprie responsabilità ai principi enunciati nel codice etico;
- in nessun modo la convinzione di agire a vantaggio o nell'interesse dell'azienda può giustificare l'adozione di comportamenti contrari ai principi del codice etico o alle procedure previste nel modello.

L'Azienda si impegna a dotarsi degli strumenti più opportuni affinché il codice etico sia efficacemente diffuso e pienamente applicato da parte dei destinatari e dei terzi.

È dovere di tutti i destinatari conoscere il contenuto del codice etico, comprenderne il significato ed attivarsi per chiedere gli eventuali chiarimenti in ordine allo stesso.

### 3. PRINCIPI ETICI DI RIFERIMENTO

L'osservanza della legge, dei regolamenti, delle disposizioni statutarie, dei codici di autodisciplina, l'integrità etica e la correttezza sono impegno costante e dovere di tutte le Persone della Società DOMUS ASSISTENZA SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE e caratterizzano i comportamenti di tutta la sua organizzazione.

La conduzione degli affari e delle attività aziendali deve essere svolta in un quadro di:

- **Onestà:** nei rapporti con i dipendenti, i fornitori ed i terzi; costituisce elemento essenziale della buona gestione aziendale;
- **Imparzialità:** nell'adozione delle proprie determinazioni, l'Azienda evita qualsiasi forma di discriminazione basata su età, sesso, stato di salute, razza, nazionalità, opinioni politiche e credenze religiose dei propri interlocutori;
- **Rispetto reciproco:** tutte le attività dei destinatari vengono svolte nel rispetto reciproco;
- **Trasparenza:** l'azienda si impegna, nei rapporti di qualsiasi natura e verso qualsiasi "portatore di interesse", a far sì che ogni operazione e transazione sia correttamente registrata, autorizzata, verificabile, legittima, coerente e congrua, rispettando al contempo gli obblighi derivanti dalla normativa vigente in materia di trattamento dei dati riservati;
- **Tracciabilità:** tutte le attività dell'azienda vengono adeguatamente registrate in maniera da consentire la verifica dei processi di decisione, autorizzazione e svolgimento.
- **Riservatezza:** l'azienda assicura la riservatezza delle informazioni in proprio possesso, ed il loro trattamento in ossequio a quanto previsto dal T.U. sulla Privacy e dal documento programmatico sulla sicurezza adottato dall'azienda;

- **Imprenditorialità:** la gestione aziendale è improntata a criteri di economicità ed efficienza per fornire soluzioni e servizi con un elevato rapporto qualità/costo;
- **Qualità:** l'Azienda orienta la propria attività alla soddisfazione del cliente finale e all'apprezzamento della collettività in cui opera, seguendo alti standard di qualità;
- **Soddisfazione dei clienti:** fermi i principi etici di riferimento, l'Azienda afferma l'importanza del conseguimento della soddisfazione totale dei clienti per i servizi forniti. Per il raggiungimento di tanto, l'Azienda persegue la definizione ed il mantenimento di elevati standard di qualità in relazione al mercato, l'impegno costante per l'innovazione di processi, il monitoraggio della soddisfazione dei clienti.
- **Valore delle risorse umane e rispetto della persona:** l'Azienda promuove e tutela il valore delle risorse umane, allo scopo di massimizzare la soddisfazione ed accrescerne la professionalità, nel rispetto della dignità della persona.

#### 4. PRINCIPI INERENTI LA GESTIONE DELL'AZIENDA

La società attua una gestione amministrativa, contabile e finanziaria volta ad assicurare la continuità aziendale nell'interesse dei dipendenti, dei destinatari, dei terzi e in generale di tutti i soggetti portatori di interesse nei confronti dell'azienda. Il sistema di contabilità aziendale garantisce la registrazione di ogni operazione di natura economico/finanziaria nel rispetto dei principi, dei criteri e delle modalità di redazione e tenuta della contabilità dettate dalle norme vigenti.

Ogni operazione contabile deve pertanto essere supportata da idonea documentazione attestante l'attività svolta, così da consentire:

- l'agevole registrazione contabile;
- l'individuazione della provenienza o della formazione dei documenti;
- la ricostruzione contabile e matematica delle operazioni.

L'azienda esige che l'inserimento in bilancio di tutte le poste scaturisca dal rispetto incondizionato di tutte le norme vigenti in tema di formazione e valutazione del bilancio.

In particolar modo, i dipendenti deputati alla elaborazione dei saldi contabili sono tenuti a controllare o a promuovere il controllo di tutte le operazioni contabili prodromiche alla produzione dei saldi, anche al fine di ridurre le possibilità di errore.

Inoltre, poichè l'azienda si uniforma a valori di onestà e trasparenza, chiunque sia coinvolto a qualsiasi titolo nella redazione di documenti aziendali, sia contabili che amministrativi, è tenuto a produrre solo fatti materiali rispondenti al vero e non deve in alcun modo tacere o alterare informazioni sulla situazione economica, finanziaria, occupativa o patrimoniale dell'azienda.

Chiunque venisse a conoscenza di omissioni, falsificazioni o trascuratezze delle registrazioni contabili o dei documenti di cui al punto precedente o della documentazione di supporto deve darne immediata comunicazione all'Odv.

## **5. RAPPORTI CON I DIPENDENTI**

### **5.1 PRINCIPI GENERALI**

Ogni socio e dipendente e collaboratore deve agire lealmente e secondo buona fede rispettando gli obblighi sottoscritti nel contratto di lavoro ed assicurando una collaborazione attiva ed intensa, secondo le direttive dell'azienda, nonché conoscere ed osservare le norme deontologiche contenute nel presente codice etico, improntando la propria condotta al rispetto, alla cooperazione e reciproca collaborazione.

Tutte le azioni, le operazioni e le negoziazioni e, in genere, i comportamenti posti in essere nello svolgimento dell'attività lavorativa, devono essere improntati ai principi di onestà, correttezza, integrità, trasparenza, legittimità, chiarezza e reciproco rispetto nonché essere aperti alle verifiche ed ai controlli secondo le norme vigenti e le procedure interne.

Tutte le attività devono essere svolte con diligenza professionale. Ciascuno deve fornire contributi professionali adeguati alle responsabilità assegnate. Gli amministratori accettano la carica quando ritengono di poter dedicare allo svolgimento diligente dei loro compiti il tempo necessario, anche tenendo conto del numero di cariche di amministratore o sindaco da essi ricoperte in altre società. Il personale deve conoscere ed attuare quanto previsto dalla Società in tema di tutela dell'ambiente, di sicurezza ed igiene del lavoro e di tutela della privacy, in relazione alla funzione esercitata e/o al livello di responsabilità assunto.

### **5.2 SELEZIONE DEL PERSONALE**

L'azienda uniforma i propri processi di selezione ed acquisizione del personale al rispetto dei principi e valori enunciati nel proprio codice etico secondo criteri comparativi basati sul merito e nel rispetto delle leggi vigenti.

L'Azienda garantisce ai propri soci, dipendenti e collaboratori le medesime opportunità senza discriminazione alcuna, offrendo le medesime opportunità di carriera a coloro i quali risultino in possesso dei requisiti richiesti per l'accesso alle relative posizioni.

L'azienda, inoltre, prevede l'ottimizzazione dell'impiego delle risorse umane, uniformando i propri processi decisionali in materia al criterio della ricerca della massima efficienza e del raggiungimento degli obiettivi.

A tal fine le risorse umane dell'azienda vengono impegnate seguendo criteri di merito, efficacia ed efficienza, nel rispetto della Legge, della Contrattazione Collettiva applicata e dei principi etici di riferimento.

### 5.3 REGOLE DI CONDOTTA

I dipendenti adempiono ai propri doveri d'ufficio conformemente agli obblighi sottoscritti nel contratto di lavoro concluso con l'azienda ed uniformano il proprio operato alle disposizioni del presente codice etico.

Ogni dipendente e collaboratore deve agire lealmente e secondo buona fede, seguendo quanto definito nel modello di organizzazione, gestione e controllo; l'osservanza delle disposizioni contenute nel codice etico costituisce parte integrante ed essenziale delle obbligazioni contrattuali facenti capo ai dipendenti.

La violazione di tali disposizioni costituisce inadempimento alle obbligazioni derivanti dai rapporti intrattenuti a qualsiasi titolo con l'azienda e, quindi, illecito disciplinare.

Tutte le azioni, le operazioni e le negoziazioni e, più in generale, i comportamenti posti in essere nello svolgimento dell'attività lavorativa devono essere improntati ai principi di onestà, correttezza, integrità, trasparenza, legittimità, chiarezza e rispetto reciproco.

È fatto divieto ai dipendenti di ricevere denaro, doni o qualsiasi utilità (il cui modico valore non costituisca segno di mera cortesia) da fornitori e da terzi, ovvero di prometterne a costoro la dazione.

In occasione di festività o particolari ricorrenze, i dipendenti che ricevano doni o altre utilità al di fuori di quelle di modico valore, costituenti pratiche di ordinaria cortesia, sono tenuti a darne tempestiva comunicazione all'organismo di vigilanza, il quale ne valuterà l'entità e la rilevanza, provvedendo eventualmente alla restituzione e ad informare nel contempo il dipendente, il fornitore od il terzo circa la politica dell'azienda in materia.

L'azienda esige che nelle relazioni di lavoro interne ed esterne non si verifichino molestie di alcun genere nei confronti di dipendenti, fornitori, clienti o visitatori. Per molestia si intende qualsiasi forma di intimidazione, minaccia comportamento o offesa verbale che sia di ostacolo al sereno svolgimento delle proprie funzioni ovvero l'abuso da parte del superiore gerarchico della posizione di autorità.

L'azienda esige, altresì, che nelle relazioni di lavoro interne ed esterne non si verifichino discriminazioni di alcun genere nei confronti di dipendenti, fornitori o terzi, legati alla differenza di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali o sociali.

È vietata qualsiasi forma di molestia o violenza sessuale o riferita alle diversità personali o culturali.

Sono considerate tali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le seguenti condotte:

- subordinare qualsiasi decisione di rilevanza per la vita lavorativa del destinatario all'accettazione di favori sessuali o alle diversità personali o culturali, ovvero alle opinioni politiche o sindacali;
- indurre i propri collaboratori a favori sessuali mediante l'influenza del proprio ruolo;
- interferire ingiustificatamente con l'attività lavorativa altrui;

- proporre relazioni interpersonali private nonostante espresso o ragionevolmente evidente non apprezzamento;
- alludere a disabilità e menomazioni fisiche o psichiche o a forme di diversità culturale, religiosa, politica o di orientamento sessuale.

Chiunque, nel prestare la propria attività in favore dell'azienda, ritenga di essere stato oggetto di molestie o di essere stato discriminato per qualsivoglia motivo può segnalare l'accaduto al Responsabile delle risorse umane. E' proibito qualsiasi atto di ritorsione nei confronti di chiunque lamenta o segnala tali fatti incresciosi.

L'azienda promuove e valorizza un sistema di formazione e aggiornamento continuo, oltre che professionale, anche etico e morale.

#### **5.4 NORME DI COMPORTAMENTO PER I DIRIGENTI E PER I RESPONSABILI DELLE STRUTTURE E DELLE FUNZIONI AZIENDALI**

I dirigenti ed i responsabili delle strutture e delle funzioni aziendali, nell'espletamento della propria attività lavorativa, devono tenere un comportamento nei confronti dei colleghi e dei terzi improntato ai seguenti valori:

- gestire e risolvere le complessità;
- saper delegare, controllare e informare;
- saper criticare in modo costruttivo;
- orientare al miglioramento continuo, al cambiamento ed all'innovazione;
- costituire un punto di riferimento;
- essere positivi;
- trasmettere valori e conoscenze;
- essere rispettosi;
- impegnarsi a osservare e diffondere la cultura dell'eticità espressa dal presente codice;
- non abusare della propria posizione aziendale.

#### **5.5 ABUSO DI SOSTANZE ALCOLICHE O STUPEFACENTI**

L'azienda vieta a ciascun dipendente l'abuso durante l'orario di lavoro e prima di svolgere l'attività lavorativa di sostanze alcoliche; inoltre vieta l'assunzione durante l'orario di lavoro e/o prima di svolgere l'attività lavorativa di sostanze stupefacenti, allucinogene o che comunque impediscano od ostacolino il regolare svolgimento dell'attività lavorativa.

In ogni caso la società scoraggia l'abuso di sostanze alcoliche e l'uso di sostanze stupefacenti da parte di ciascun dipendente anche al di fuori dell'orario di lavoro e a prescindere dall'influenza di tali condotte sul regolare svolgimento dell'attività lavorativa.

Saranno, comunque, equiparati ai casi precedenti gli stati di dipendenza cronica da alcool e stupefacenti, che abbiano incidenza sulla prestazione lavorativa e che



possano turbare il normale svolgimento della stessa, a prescindere dalla circostanza che il dipendente o collaboratore non abbia abusato di sostanze alcoliche o assunto sostanze stupefacenti durante l'orario di lavoro.

## **5.6 FUMO**

L'azienda impone il rispetto dei divieti previsti della normativa in materia ed in ogni caso nei luoghi nei quali ciò possa generare pericolo per la sicurezza delle persone e la salubrità degli ambienti.

## **6. SICUREZZA E SALUTE DEI LAVORATORI (D.LGS.81/08)**

L'azienda si impegna a diffondere e consolidare una cultura della sicurezza sviluppando la consapevolezza dei rischi e promuovendo comportamenti responsabili da parte di tutti i dipendenti e collaboratori; inoltre opera per preservare, soprattutto con azioni preventive, la salute e la sicurezza dei lavoratori.

## **7. CONFLITTO D'INTERESSI**

Amministratori, sindaci, soci

, dipendenti e collaboratori dell'azienda devono astenersi dallo svolgere attività che siano anche potenzialmente in conflitto con gli interessi della stessa.

A titolo esemplificativo, ma non esaustivo, situazioni che possono provocare conflitto di interessi sono le seguenti:

- la partecipazione a decisioni che riguardano affari con soggetti con cui il dipendente o un familiare stretto del dipendente abbiano interessi oppure da cui potrebbe derivare un interesse personale (ivi incluse persone giuridiche di cui egli sia titolare o a cui egli sia comunque interessato, direttamente o indirettamente);
- la strumentalizzazione della propria posizione funzionale per la realizzazione di interessi contrastanti con quelli dell'Azienda;
- la conclusione, il perfezionamento o l'avvio di trattative e/o contratti – in nome e/o per conto dell'Azienda che abbiano come controparte familiari o soci del dipendente o da cui, comunque, possano derivare vantaggi personali, ovvero l'accettazione di denaro o altro beneficio o favore da persone fisiche o giuridiche che sono o intendono entrare in rapporti di affari con l'Azienda.

Prima di accettare un incarico di consulenza, di direzione, amministrazione, di prestazione di lavoro subordinato o autonomo, o altro incarico in favore di altro soggetto, oppure nel caso in cui si verifichi una situazione di conflitto di interessi, anche potenziale, ciascun dipendente è tenuto a darne comunicazione al proprio superiore gerarchico o al Direttore delle risorse umane.

Parimenti, ciascun dipendente è tenuto a evidenziare all'Azienda, con le stesse modalità di cui sopra, le situazioni di conflitto di interessi in cui versino altri dipendenti e di cui sia venuto a conoscenza.

E' fatto divieto di utilizzare informazioni riservate acquisite nello svolgimento delle attività lavorativa a vantaggio proprio o di un terzo.

## **8. TUTELA DEL PATRIMONIO AZIENDALE E DELL'AMBIENTE DI LAVORO**

### **8.1 ATTREZZATURE IN GENERALE**

Ogni dipendente e collaboratore è tenuto a salvaguardare il patrimonio aziendale, custodendo i beni mobili ed immobili e le attrezzature dell'azienda con la massima diligenza.

### **8.2 RISORSE INFORMATICHE E TELEMATICHE**

Ogni dipendente e collaboratore è tenuto a salvaguardare il patrimonio informatico e telematico aziendale, custodendo le risorse tecnologiche e i supporti informatici dell'Azienda.

Le regole di comportamento sono dettagliate nel "DPSS DOMUS ASSISTENZA", e nei manuali e circolari aziendali che integrano ed esplicano tale documento. In particolare, ogni dipendente e collaboratore deve:

- rispettare scrupolosamente quanto previsto dal predetto regolamento e dalle policy di sicurezza aziendali, anche al fine di non compromettere la funzionalità e la protezione dei sistemi informatici;
- non inviare messaggi di posta elettronica minatori ed ingiuriosi, comunque non attinenti alla propria attività lavorativa o dannosi per l'immagine della Società;
- custodire e non rivelare a terzi non autorizzati la propria password personale ed il proprio codice di accesso alle banche dati aziendali;
- non riprodurre per uso personale i software aziendali né utilizzare per fini privati gli strumenti in dotazione;
- non registrare sugli elaboratori aziendali software non autorizzati dal Responsabile dei Sistemi Informativi e "file" informatici dal contenuto non strettamente connesso all'attività lavorativa o illegali;
- non navigare su siti web dal contenuto non strettamente connesso all'attività lavorativa;
- non utilizzare i sistemi di comunicazione aziendali (e-mail, intranet, ecc.) per negoziare l'acquisto la vendita di beni e servizi estranei all'esercizio dell'attività lavorativa né per consultare o diffondere materiale indecoroso, offensivo o dannoso per l'azienda o per i terzi.

Ogni dipendente e collaboratore è responsabile della protezione dei beni e delle risorse tecnologiche a lui affidate ed ha il dovere di informare tempestivamente i propri diretti superiori gerarchici di eventi potenzialmente dannosi per tali beni e risorse.

## **9. GESTIONE DELL'ATTIVITÀ AZIENDALE IN RELAZIONE AI REATI AMBIENTALI**

L'impresa deve uniformarsi a principi e a criteri fondamentali nel rispetto della tutela dell'ambiente.

Tali principi e criteri possono così individuarsi:

- fuori dai casi consentiti, non uccidere, catturare o detenere esemplari appartenenti ad una specie animale selvatica protetta;
- fuori dai casi consentiti, non distruggere, prelevare o detenere esemplari appartenenti ad una specie vegetale selvatica protetta;
- fuori dai casi consentiti, non distruggere un habitat all'interno di un sito protetto o comunque non deteriorarlo compromettendone lo stato di conservazione;
- non effettuare scarichi di acque reflue industriali, senza autorizzazione, oppure dopo che l'autorizzazione sia stata sospesa o revocata;
- non effettuare attività di raccolta, trasporto, recupero, smaltimento, commercio ed intermediazione di rifiuti in mancanza della prescritta autorizzazione;
- non cagionare l'inquinamento del suolo, del sottosuolo, delle acque superficiali o delle acque sotterranee con il superamento delle concentrazioni soglia di rischio e, nel caso, provvedere alla bonifica;
- nella predisposizione di un certificato di analisi di rifiuti, fornire le corrette indicazioni sulla natura, sulla composizione e sulle caratteristiche chimico-fisiche dei rifiuti medesimi;
- non trafficare illecitamente in rifiuti;
- non superare i valori limite di emissione di qualità dell'aria previsti da autorizzazioni, prescrizioni e normativa vigente;
- non importare, esportare, trasportare, detenere, utilizzare per scopi di lucro, acquistare, vendere, esporre o detenere per la vendita o per fini commerciali esemplari indicati nel Regolamento CE n. 338/97 in assenza o in difformità delle prescritte certificazioni o licenze; non offrire in vendita o comunque cedere i suddetti esemplari senza la prescritta documentazione;
- non detenere esemplari vivi di mammiferi e rettili di specie selvatica ed esemplari vivi di mammiferi e rettili provenienti da riproduzioni in cattività che costituiscano pericolo per la salute e per l'incolumità pubblica.

## **10. RAPPORTI CON I CLIENTI**

DOMUS ASSISTENZA SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE svolge la propria attività attraverso l'offerta di servizi di qualità, con costante attenzione per le specifiche esigenze di ogni singolo cliente.

Le politiche commerciali sono finalizzate ad assicurare la qualità dei servizi ed a promuovere la completa soddisfazione delle esigenze dei clienti. È fatto pertanto obbligo a tutti i destinatari del presente codice di:

- osservare le procedure interne per la gestione dei rapporti con i clienti;
- fornire, con efficienza e cortesia e nei limiti delle previsioni contrattuali, servizi di alta qualità che soddisfino le ragionevoli esigenze dei clienti;
- fornire informazioni accurate e veritiere in ordine ai servizi, attenendosi a principi di verità e correttezza, in modo che i clienti possano assumere decisioni consapevoli.

## 11. RAPPORTI CON I FORNITORI

Fermi restando l'economicità e la qualità dei prodotti o servizi approvvigionati, l'azienda adotta criteri di valutazione comparativa idonei ad individuare il miglior contraente, in ragione dell'onorabilità e dell'affidabilità, notoria o consolidata nel tempo, del fornitore.

Il processo di acquisizione di eventuali nuovi fornitori si basa su criteri di economicità, trasparenza ed affidabilità.

I soggetti preposti alla stipula di contratti o al conferimento di incarichi di qualsiasi natura per conto dell'azienda, devono improntare i procedimenti negoziali alla ricerca del massimo vantaggio per la stessa, ed agli indirizzi aziendali di esecuzione posti a garanzia della scelta del contraente, ed uniformando il proprio agire ai principi di Trasparenza ed Imparzialità, così come definiti al paragrafo "Principi etici di riferimento".

Il compenso da corrispondere al fornitore dovrà essere commisurato esclusivamente alla prestazione indicata in contratto ed i relativi pagamenti non potranno in alcun modo essere effettuati a soggetti diversi dalla controparte contrattuale, nè in un paese terzo diverso da quello delle parti o di esecuzione del contratto.

I soggetti di cui sopra, nello svolgimento delle funzioni cui sono preposti, devono agire nell'esclusivo interesse dell'azienda, astenendosi dal porre in essere condotte nelle quali possa anche solo potenzialmente essere ravvisata una situazione di conflitto di interessi, ovvero configurare ipotesi di reato od altri illeciti.

Essi, inoltre, devono osservare scrupolosamente le condizioni contrattualmente previste, mantenendo i rapporti con i fornitori secondo le buone consuetudini commerciali, portando tempestivamente a conoscenza del proprio superiore e dell'azienda gli eventuali problemi sorti nel rapporto con i fornitori, in modo da valutarne le conseguenze sul sistema di approvvigionamento di beni e servizi aziendali.

È vietato accettare promesse o versamenti di somme o di beni in natura di qualsiasi entità o valore, anche indirettamente sotto forma di liberalità o altri benefici, da parte di qualsiasi fornitore, laddove diretti a promuovere gli interessi del fornitore medesimo.

Qualsiasi dipendente che riceva richieste implicite o esplicite di benefici deve darne immediatamente sospendere il rapporto d'affari con il richiedente e darne comunicazione al proprio superiore.

## **12. RAPPORTI CON I TERZI**

L'azienda uniforma la propria condotta nei rapporti con i terzi ai principi etici contenuti nel presente codice. Tutti i dipendenti hanno l'obbligo di informare i terzi dei contenuti del presente codice, di esigere il rispetto degli obblighi che riguardano direttamente la loro attività e di segnalare all'organismo di vigilanza il mancato adempimento da parte dei terzi dell'obbligo di conformarsi alle norme del codice etico.

## **13. RAPPORTI CON I MEDIA**

Ogni comunicazione rivolta all'esterno dell'azienda, realizzata in forma documentale, radiotelevisiva, informatica o orale, avviene nel rispetto dell'ordinamento e dei principi di veridicità, correttezza dell'informazione e continenza.

Per garantire completezza e coerenza delle informazioni, è definito che i rapporti dell'azienda con i mass-media vengono tenuti solo dai destinatari di volta in volta appositamente individuati dai vertici aziendali.

Ciascun destinatario è tenuto al rispetto dei principi enunciati nel presente codice etico in ogni occasione in cui, a qualsiasi titolo, intrattenga rapporti con i mass-media o effettui tramite questi qualsivoglia dichiarazione comportante anche solo potenzialmente un qualsiasi riflesso sull'immagine dell'azienda e/o della società.

## **14. CONTROLLI INTERNI**

Per "controlli interni" si intendono tutti gli strumenti necessari o utili a indirizzare, verificare e perseguire le attività dell'azienda con il fine di assicurare il rispetto delle leggi e delle procedure aziendali, proteggere i beni aziendali, gestire efficacemente le attività sociali e fornire con chiarezza informazioni veritiere, corrette e affidabili sulla situazione patrimoniale, economica e finanziaria della Società nonché individuare e prevenire i rischi in cui la Società possa incorrere.

È compito dell'azienda promuovere, a tutti i livelli, una cultura interna caratterizzata dalla consapevolezza dell'esistenza dei controlli ed orientata all'esercizio del controllo stesso.

I dipendenti devono, per quanto di loro competenza:

- contribuire al corretto funzionamento del sistema di controllo;
- custodire responsabilmente i beni aziendali, siano essi materiali o immateriali, strumentali all'attività svolta e a non farne un uso improprio.

I compiti di vigilare sull'osservanza e aggiornamento del modello di organizzazione, gestione e controllo, del presente codice – con riferimento alle disposizioni, regole, principi e divieti finalizzati a prevenire i rischi di commissione

dei reati di cui al D.Lgs 231/01 – di diffondere i principi etici ed i valori dell'azienda, proporre migliorie alle previsioni del Modello e del codice, chiarire eventuali dubbi interpretativi ed applicativi sono affidati all' Organismo di Vigilanza istituito ai sensi e per gli effetti del D.Lgs 231/01 con delibera del Consiglio d'Amministrazione del 14 gennaio 2011.

La vigilanza sull'osservanza e aggiornamento del presente codice per tutte le altre disposizioni, regole, principi e divieti non strettamente finalizzati a prevenire i rischi di commissione dei reati richiamati dal D.Lgs 231/01 spetta al l'organismo di vigilanza

All'Organismo di vigilanza spetta, inoltre, il compito di ricevere le segnalazioni di eventuali violazioni del presente codice – con riferimento alle disposizioni, regole, principi e divieti finalizzati a prevenire i rischi di commissione dei reati richiamati dal D.Lgs 231/01.

Le segnalazioni di eventuali violazioni del codice saranno, inoltre, comunicate da parte del Presidente dell'organismo di Vigilanza al Presidente del Consiglio d'Amministrazione, al Presidente del Collegio Sindacale, se istituito, secondo le modalità previste nel modello di organizzazione, gestione e controllo.

## **15. VALORE CONTRATTUALE DEL CODICE ETICO**

L'osservanza delle norme del presente codice deve considerarsi parte essenziali delle obbligazioni contrattuali dei dipendenti dell'azienda, ai sensi e per gli effetti dell'art. 2104 c.c.

La violazione delle norme etiche costituisce grave inadempimento delle obbligazioni primarie del rapporto di lavoro, con ogni conseguenza di legge anche ai fini della conservazione del posto di lavoro e salvo il risarcimento dei danni causati.

La violazione delle norme e delle procedure può comportare l'irrogazione delle sanzioni previste nella relativa parte speciale del modello.

## **16. DIFFUSIONE DEL CODICE ETICO**

La Società si impegna a far conoscere il presente Codice Etico ai sensi del D. Lgs. n. 231/01 a tutti i soggetti interessati.

A tal fine, ciascun esponente aziendale riceverà una copia del presente Codice Etico entro 60 giorni dall'approvazione dello stesso a cura dell'Ufficio Personale. Per i neo assunti, tale consegna dovrà essere effettuata all'atto dell'assunzione.

Qualora il dipendente necessiti di relative informazioni e/o approfondimenti in merito, o desiderasse fare delle annotazioni o osservazioni, si rivolgerà all'Organo di controllo nelle persone specificate al punto successivo.

Il presente Codice Etico è adottato dalla Società con decorrenza a decorrere dalla data di seguito riportata.

La Società si impegna a diffondere il presente Codice Etico a tutti i soggetti esterni, direttamente o indirettamente interessati, attraverso la pubblicazione dello stesso sul proprio sito internet aziendale [www.Domus Assistenza.com](http://www.DomusAssistenza.com).