



CODICE ETICO E DI COMPORTAMENTO

(di seguito anche solo “Codice etico”)

Il presente Codice Etico e di Comportamento enuncia i principi ed i valori sui cui la Cooperativa Sociale L'Aquilone s.c.s.r.l. o.n.l.u.s. imposta la propria attività e rappresenta l'insieme dei diritti e dei doveri, delle responsabilità e delle regole di buona condotta per tutti i soggetti che partecipano, a qualsiasi titolo, al conseguimento del proprio oggetto sociale.

Rev. 00	07/05/2024	Approvazione da parte del CDA
---------	------------	-------------------------------

Sommario

INTRODUZIONE.....	4
La nostra storia e la nostra attività.....	4
La nostra mission	5
Struttura del Codice Etico	6
I. PRINCIPI DI RIFERIMENTO.....	7
1.1. Legalità.....	7
1.2. Onestà.....	7
1.3. Trasparenza e completezza delle informazioni	7
1.4. Trasparenza della contabilità aziendale.....	7
1.5. Adempimenti tributari	8
1.6. Riservatezza delle informazioni.....	8
1.7. Valore delle risorse umane, rispetto della persona e imparzialità.....	8
1.8. Correttezza nella gestione societaria e nell’utilizzo delle risorse.....	9
1.9. Soddisfazione dei soci, dei lavoratori e degli utenti	9
1.10. Tutela della salute e sicurezza dei lavoratori	9
1.11. Tutela dell’ambiente	10
II. CRITERI DI CONDOTTA	11
2.1. CRITERI DI CONDOTTA AMMINISTRATIVA	11
2.1.1. Tracciabilità delle operazioni	11
2.1.2. Trasparenza contabile e finanziaria.....	11
2.1.3. Diritto di accesso	12
2.1.4. Controllo interno	12
2.1.5. Rapporti con i soci.....	12
2.2 CRITERI DI CONDOTTA CON IL PERSONALE ED I COLLABORATORI.....	13
2.2.1. Centralità del personale e gestione del rapporto di lavoro.....	13
2.2.2. Doveri del Personale.....	14
2.3. CRITERI DI CONDOTTA NEI RAPPORTI CON GLI UTENTI	14
2.3.1 Centralità della persona	14
2.3.2 Stile di comportamento	15
2.3.3. Trasparenza e chiarezza delle informazioni fornite agli utenti.....	15

2.3.4	Divieto di favorire o svantaggiare ingiustamente gli utenti.....	15
2.4.	CRITERI DI CONDOTTA NEI RAPPORTI CON I FORNITORI E COLLABORATORI ESTERNI.....	15
2.5.	CRITERI DI CONDOTTA NEI RAPPORTI CON LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE.....	16
2.5.1.	Rapporti con la Pubblica amministrazione, pubblici dipendenti, pubblici ufficiali o incaricati di pubblico servizio	16
2.5.2.	Gestione dei contratti pubblici e gare di appalto	18
III.	SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO E ATTUAZIONE DEL CODICE ETICO	19
3.2.	Comunicazione e formazione.....	19
3.3.	Violazioni del Codice Etico.....	19
3.6.	Linee guida del sistema sanzionatorio.....	20

INTRODUZIONE

Il presente Codice Etico detta le misure che L'Aquilone Cooperativa Sociale s.c.s.r.l. o.n.l.u.s. (di seguito anche “**Cooperativa**” o “**L'Aquilone**”) intende adottare sotto il profilo etico-comportamentale al fine di assicurare che i valori della Cooperativa siano chiaramente definiti e costituiscano l'elemento base della cultura aziendale, nonché lo standard di diligenza e comportamento richiesto agli organi sociali e ai loro componenti, a tutti i dipendenti senza alcuna eccezione, ai volontari, fornitori, consulenti e, più in generale, tutti coloro che, direttamente o indirettamente, stabilmente o temporaneamente, instaurano rapporti o relazioni con la Cooperativa. L'Aquilone si ispira altresì ai principi che sono alla base del movimento cooperativo mondiale: la mutualità, la solidarietà, la democraticità, l'impegno, l'equilibrio delle responsabilità rispetto ai ruoli, lo spirito comunitario, il legame con il territorio, un equilibrato rapporto con lo Stato e le istituzioni pubbliche.

Il Codice Etico e di comportamento non sostituisce e non prevale sulle leggi vigenti e sul Contratto Collettivo Nazionale di lavoro in essere.

L'Aquilone vigila sull'effettiva osservanza del Codice predisponendo adeguati strumenti di informazione, prevenzione e controllo e garantendo la trasparenza delle condotte poste in essere oltre che, ove necessario, la repressione di eventuali violazioni del Codice medesimo secondo quanto previsto dal CCNL.

La nostra storia e la nostra attività

La Cooperativa Sociale L'Aquilone s.c.r.l.s. o.n.l.u.s. nasce a San Mauro Pascoli, nel 1988, anno in cui 25 amici, animati da un ideale comune, decisero di organizzarsi in una Cooperativa, con al vertice un proprio Consiglio di Amministrazione composto da un Presidente, un Vicepresidente e tre consiglieri. L'idea di far nascere una Cooperativa di Solidarietà Sociale a San Mauro Pascoli fu pensata in concomitanza con l'apertura della locale Casa di riposo all'interno del compendio “Casa Pascoli”, denominata “Casa dei Nonni”, al fine di rispondere al bisogno di apportare manodopera e nuovi servizi all'interno della stessa struttura; tutto ciò attraverso una gestione locale e fortemente legata al territorio, mediante l'impegno di operatori qualificati nel settore dei servizi alla persona. La Cooperativa opera nel settore dell'assistenza ad anziani e nel recupero e reinserimento di soggetti con disabilità psico-fisiche mediante la gestione di diverse Strutture sul territorio. Ad oggi, L'Aquilone conta sul sostegno, professionalità e passione di circa 220 operatori che muovono la Cooperativa verso la realizzazione di un ambizioso obiettivo: il raggiungimento

dell'eccellenza nel settore socio-sanitario assistenziale, ottimizzando la qualità dei servizi e ponendo grande attenzione ai bisogni della comunità. Diventare un'eccellenza sul territorio non può prescindere da un piano di crescita continua: nel corso degli anni, infatti, la Cooperativa ha consolidato la propria attività principale, ovvero il servizio socio-assistenziale rivolto ad anziani autosufficienti e non, acquisendo nel 2010 la certificazione del sistema di gestione per la qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001. Accanto al consolidamento dell'attività principale della Cooperativa, nel 2005, la Cooperativa ha iniziato un percorso che, partendo dalla diversificazione dei servizi residenziali per anziani, offre prestazioni di carattere socio-riabilitative ed educative rivolte a ragazzi portatori di disabilità psico-fisiche. Ciò ha portato ad ottenere la gestione, nello stesso anno, di un Centro Diurno socio-riabilitativo ed educativo, diventato poi anche appartamento protetto residenziale per utenti portatori di handicap fisici, psichici e sensoriali.

La nostra mission

La mission della Cooperativa è, da sempre, quella di operare per offrire, con continuità, servizi assistenziali e socio-riabilitativi che abbraccino la persona e il suo ambiente di vita.

Lo facciamo con passione, professionalità e motivazione, ma soprattutto con quella serenità di chi imposta il proprio lavoro sulla dedizione nei confronti degli altri. La nostra missione è quella di contribuire a migliorare la qualità della vita delle fasce sociali più bisognose di attenzione e dei nuclei familiari che ruotano attorno a loro.

Il presente Codice contiene l'insieme dei diritti, dei doveri e delle responsabilità della Cooperativa nei confronti dei **"portatori d'interesse"** (Soci, Dipendenti, Fornitori, Clienti, Utenti, Partner, Pubblica Amministrazione, enti di Certificazione, Banche, Sindacati, Associazioni di volontariato, ecc.).

All'osservanza del Codice sono, quindi, tenuti i seguenti **"Destinatari"**:

- gli organi sociali, il Presidente e i Responsabili i quali devono conformare tutte le decisioni organizzative e gestorie, nonché le azioni, al rispetto del presente Codice, diffonderne la conoscenza e favorirne la condivisione;
- i soci e i collaboratori, i quali sono tenuti ad agire nel rispetto del presente Codice;
- i fornitori di beni e servizi (ivi compresi i consulenti e i professionisti), i quali devono conformare la propria condotta ai principi del Codice per tutta la durata del rapporto di fornitura con L'Aquilone.

Struttura del Codice Etico

Il presente Codice Etico e di comportamento è costituito:

- dai **principi etici generali**, che definiscono i valori di riferimento a cui si ispira L'Aquilone;
- dai **criteri di condotta**, che descrivono i comportamenti conformi ai suddetti principi che i Destinatari devono osservare;
- dal **sistema di controllo ed attuazione**, che descrive le modalità di diffusione, accettazione e controllo sul rispetto del Codice Etico, nonché i meccanismi sanzionatori applicati in caso di violazione.

I. PRINCIPI DI RIFERIMENTO

1.1. Legalità

L'Aquilone considera il rispetto della legge un requisito imprescindibile delle proprie attività e per tale ragione esige dai Destinatari del Codice il rispetto delle leggi nazionali, comunitarie e internazionali, nonché delle leggi e dei regolamenti vigenti. I Destinatari sono inoltre tenuti a rispettare i regolamenti aziendali in quanto attuazione di obblighi normativi.

1.2. Onestà

I Destinatari del presente documento devono tenere comportamenti improntati al rispetto del principio fondamentale di onestà nel perseguimento degli obiettivi aziendali e in tutti i rapporti con i portatori di interesse. Il perseguimento dell'interesse della Cooperativa in nessun caso può giustificare un operato non conforme ad una linea di condotta onesta.

1.3. Trasparenza e completezza delle informazioni

L'Aquilone riconosce il valore fondamentale della corretta informazione nel rapporto con i diversi portatori di interesse in ordine ai fatti concernenti la gestione societaria e in alcun modo giustifica azioni di coloro i quali lavorano con o per la Cooperativa finalizzate ad impedire il controllo di enti o autorità preposte. La Cooperativa assicura informazioni trasparenti, ovverosia chiare, complete e pertinenti, in modo che ciascuno possa assumere decisioni autonome e consapevoli oltre che verificare la coerenza tra obiettivi dichiarati e risultati conseguiti ed evitando situazioni ingannevoli nelle operazioni compiute per conto della Cooperativa.

1.4. Trasparenza della contabilità aziendale

La Cooperativa promuove la massima trasparenza, affidabilità e integrità delle informazioni inerenti alla contabilità aziendale. Il presente Codice prevede che ogni operazione e transazione sia correttamente registrata, autorizzata, verificabile, legittima, coerente e congrua.

Tutte le azioni ed operazioni della Cooperativa prevedono una registrazione adeguata e la possibilità di verifica del processo di decisione, autorizzazione e di svolgimento. Per ogni operazione è richiesto un adeguato supporto documentale al fine di poter procedere, in ogni momento, all'effettuazione di controlli che attestino le caratteristiche e le motivazioni dell'operazione ed individuino chi ha autorizzato, effettuato, registrato, verificato l'operazione stessa.

1.5. Adempimenti tributari

La Cooperativa si impegna ad effettuare con completezza e trasparenza tutti gli adempimenti tributari previsti a suo carico dalla normativa vigente e a collaborare, ove previsto, con l'Amministrazione finanziaria. Le dichiarazioni fiscali e il versamento delle imposte rappresentano comportamenti non solo obbligatori sotto un profilo giuridico ma anche ineludibili nell'ambito della responsabilità sociale della Cooperativa.

1.6. Riservatezza delle informazioni

L'Aquilone tutela la riservatezza delle informazioni e dei dati in proprio possesso, operando nel rispetto delle Leggi e dei Regolamenti vigenti in materia. Tutte le informazioni a disposizione della Cooperativa vengono trattate nel rispetto della riservatezza e della tutela dei dati personali dei soggetti interessati. Il personale che a qualsiasi titolo entri in possesso di informazioni di interesse aziendale o relativamente a qualsiasi portatore di interesse, in nessun modo può sentirsi autorizzato a diffonderle o utilizzarle al di fuori degli scopi operativi per cui è stato autorizzato dal titolare del trattamento. Tutto il personale di ogni ordine e grado, compresi consulenti e collaboratori esterni, è tenuto al rispetto di tale principio anche dopo la cessazione del rapporto di lavoro.

La Cooperativa assicura la tutela dei dati personali dei soggetti interessati alla luce del D.lgs. 196/2003, così come modificato dal D.lgs. 101/2018 e del Reg. UE 679/2016 (GDPR). La Cooperativa garantisce quotidianamente la tutela, l'integrità e la riservatezza dei dati personali gestiti, mettendo in atto misure tecniche e organizzative ritenute idonee, ai sensi dell'art. 32, GDPR, alla prevenzione di episodi di danneggiamento, perdita e/o distruzione dei dati personali.

1.7. Valore delle risorse umane, rispetto della persona e imparzialità

L'Aquilone assicura il rispetto dell'integrità fisica e culturale della persona e il rispetto della dimensione di relazione con gli altri; promuove e tutela il valore delle risorse umane, allo scopo di migliorare e accrescere il patrimonio delle competenze possedute dai propri lavoratori collaboratori. La Cooperativa non ammette discriminazioni nei confronti di alcun individuo per età, origine nazionale, territoriale o sociale, etnia, religione, disabilità, orientamento ed identità sessuale, responsabilità familiari, stato civile, appartenenza sindacale, opinione politica o su qualsiasi altra condizione.

L'Aquilone opera inoltre con imparzialità, evitando in ogni circostanza trattamenti di favore. Al fine di garantire la piena attuazione di tale principio di imparzialità, la Cooperativa non ammette alcuna forma di regalo od omaggio che possa essere intesa come eccedente le normali pratiche commerciali o di cortesia, o comunque finalizzata ad ottenere trattamenti di favore nella conduzione di qualsiasi attività.

1.8. Correttezza nella gestione societaria e nell'utilizzo delle risorse

La Cooperativa persegue l'oggetto sociale nel rispetto della legge, dello Statuto e dei regolamenti interni, assicurando il corretto funzionamento degli organi sociali.

L'Aquilone promuove la tutela e l'utilizzo oculato e diligente dei beni, delle attrezzature e delle risorse aziendali nel rispetto dei criteri di correttezza, economicità, efficienza ed efficacia in funzione del perseguimento del proprio oggetto sociale.

1.9. Soddisfazione dei soci, dei lavoratori e degli utenti

L'Aquilone pone i propri soci e utenti al centro della propria attenzione per soddisfarne i bisogni e le aspettative, in termini di qualità dei servizi socio-assistenziali ed educativi erogati.

L'operato della Cooperativa è orientato alla massima personalizzazione, al coinvolgimento dell'utente, della famiglia e degli altri attori del contesto, alla verifica continua e sistematica del livello di qualità del servizio realizzato, dei risultati e dell'impatto sociale generato.

1.10. Tutela della salute e sicurezza dei lavoratori

Nello svolgimento della propria attività, L'Aquilone si impegna a garantire ambienti di lavoro sicuri e salubri nel rispetto del D.lgs. 81/2008 e delle normative e regolamentazioni relative alla sicurezza, alla salute e all'ambiente. La Cooperativa si impegna a diffondere e consolidare tra tutti i propri collaboratori una vera e propria cultura della sicurezza ispirandosi e diffondendo i seguenti principi:

- evitare i rischi attraverso l'analisi preventiva degli stessi;
- prevenire i rischi mediante un'organizzazione efficace "a monte" del processo;
- adeguare il lavoro all'uomo, in particolare per quanto concerne la concezione dei posti di lavoro e la scelta delle attrezzature di lavoro e dei metodi di lavoro, per attenuare il lavoro monotono e il lavoro ripetitivo e per ridurre gli effetti di questi lavori sulla salute;

- programmare la prevenzione, mirando ad un complesso coerente che integri tecnica, organizzazione del lavoro, condizioni di lavoro, relazioni sociali e l'influenza dei fattori dell'ambiente di lavoro;
- impartire adeguate e puntuali istruzioni ai lavoratori.

Tutti i Destinatari devono attenersi a questi principi, sia quando devono essere prese delle decisioni o fatte delle scelte sia, in seguito, quando le stesse devono essere attuate in occasione delle attività operative.

1.11. Tutela dell'ambiente

L'Aquilone orienta le proprie scelte in modo da garantire la compatibilità tra il perseguimento dei propri fini sociali e le esigenze ambientali, rifiutando comportamenti che si discostino dal principio della salvaguardia dell'ambiente. La Cooperativa si impegna ad operare nel rispetto delle normative che regolano la materia e a limitare l'impatto ambientale delle proprie attività.

II. CRITERI DI CONDOTTA

2.1. CRITERI DI CONDOTTA AMMINISTRATIVA

2.1.1. Tracciabilità delle operazioni

Tutte le azioni e le operazioni della Cooperativa devono essere correttamente registrate e deve essere possibile la verifica del processo di decisione, autorizzazione e svolgimento, in modo tale da garantirne l'individuazione dei diversi livelli di responsabilità e la ricostruzione accurata dell'operazione.

La tracciabilità della documentazione rappresenta un requisito di base per evitare di incorrere nelle sanzioni previste per la commissione dei reati tributari, e deve essere pertanto assicurata da tutto il personale, compresi eventuali professionisti esterni.

2.1.2. Trasparenza contabile e finanziaria

L'Aquilone agisce nel pieno rispetto dei principi previsti dalla normativa vigente sui dati contabili delle società, con particolare riguardo alla trasparenza, alla completezza e alla veridicità delle informazioni contenute nei registri contabili.

Gli Amministratori e tutti i soggetti coinvolti nelle attività di formazione del bilancio sono tenuti al rispetto delle norme, anche regolamentari, inerenti alla veridicità e la chiarezza dei dati e delle valutazioni.

Le suddette figure sono tenute, inoltre, a prestare la massima e pronta collaborazione a tutti gli organismi di controllo che dovessero richiedere informazioni e documentazione circa l'amministrazione della Cooperativa.

Per ogni operazione deve essere conservata un'adeguata documentazione di supporto dell'attività svolta, in modo da consentire l'agevole registrazione contabile, l'individuazione dei diversi livelli di responsabilità, la ricostruzione accurata dell'operazione, consentendo così di ridurre la probabilità di errori interpretativi.

L'Aquilone condanna qualsiasi forma di riciclaggio o autoriciclaggio e/o condotta tesa a ostacolare l'identificazione di denaro, beni o altre utilità di provenienza illecita e si impegna a rispettare tutte le norme e disposizioni, sia nazionali che internazionali, in tema di antiriciclaggio. È vietato

ricevere, acquistare, occultare, reinvestire denaro o cose provenienti da attività delittuose, ovvero compiere su di essi operazioni tese ad ostacolarne l'identificazione.

2.1.3. Diritto di accesso

Al fine di assicurare la massima trasparenza di ogni procedimento aziendale, deve essere garantito l'accesso ai documenti amministrativi a chiunque ne abbia diritto secondo le modalità previste ai sensi della vigente normativa in materia.

2.1.4. Controllo interno

La Cooperativa diffonde a tutti i livelli una cultura caratterizzata dalla consapevolezza dell'esistenza dei controlli e dall'assunzione di una mentalità orientata all'esercizio del controllo. Per controlli interni si intendono tutti gli strumenti necessari o utili a indirizzare, gestire e verificare le attività dell'impresa con l'obiettivo di assicurare il rispetto delle leggi e delle procedure, proteggere i beni della Cooperativa e la salute/sicurezza delle persone, gestire efficientemente le attività e fornire dati contabili e finanziari accurati e completi.

Attiene al Consiglio di Amministrazione la primaria responsabilità di realizzare, mantenere e monitorare il corretto funzionamento e l'efficacia del sistema di controllo interno. Le suddette disposizioni devono essere rispettate anche per evitare di incorrere nelle sanzioni previste per la commissione dei reati tributari.

2.1.5. Rapporti con i soci

L'Aquilone crea le condizioni affinché la partecipazione dei soci alle decisioni di loro competenza sia diffusa e consapevole, promuove la parità e la completezza di informazione e tutela il loro interesse nel rispetto della mutualità che le è propria, ed in conformità alle previsioni dello Statuto sociale. A tal proposito, tutti i soci sono tenuti a partecipare alle riunioni alle assemblee indette dal Consiglio di Amministrazione.

Con riferimento ai Soci, il presente Codice Etico è principalmente indirizzato a:

- verificare che la Cooperativa agisca con la massima correttezza e trasparenza nei confronti degli stessi, rispondendo alle loro aspettative legittime; evitare qualsiasi tipo di condotta volta ad influenzare le decisioni dell'Assemblea;
- garantire un flusso di informazioni continuo e corretto verso il Consiglio di Amministrazione e l'Assemblea dei soci;
- favorire i controlli da parte degli organi e delle funzioni competenti;

- garantire l'attuazione dello scopo sociale nel rispetto dei principi della mutualità e della cooperazione stabiliti dallo Statuto sociale.

Ogni socio può muovere critiche costruttive sull'operato della Cooperativa, motivandone però il dissenso in forma scritta ed esprimendolo in ambito assembleare.

2.2 CRITERI DI CONDOTTA CON IL PERSONALE ED I COLLABORATORI

2.2.1. Centralità del personale e gestione del rapporto di lavoro

Conformemente a quanto espresso nei principi generali del presente Codice Etico, L'Aquilone pone grande attenzione alle Risorse Umane con la consapevolezza che il funzionamento dell'organizzazione e il raggiungimento degli obiettivi dipendono dall'apporto fondamentale di tutto il personale. La ricerca e la selezione del personale è effettuata in base a criteri di oggettività e trasparenza, che garantiscono pari opportunità e impediscono forme di favoritismo. Le assunzioni avvengono con regolare contratto di lavoro nel pieno rispetto delle normative vigenti e del CCNL applicato. L'Aquilone non tollera alcuna forma di lavoro irregolare, sfruttamento dei minori o di altre classi di lavoratori; la conoscenza di violazione di tali principi autorizza la Cooperativa a interrompere qualsiasi relazione commerciale.

Nella gestione dei rapporti gerarchici l'autorità è esercitata con equità e correttezza, senza qualsivoglia forma di abuso.

L'Aquilone promuove e diffonde in tutte le strutture la cultura della sicurezza, sviluppando la consapevolezza della gestione dei rischi, anche attraverso formazione specifica, promuovendo comportamenti responsabili e preservando, soprattutto con azioni preventive, la salute e la sicurezza di tutti i dipendenti e collaboratori nonché degli utenti delle strutture/servizi.

Tutto il personale è tenuto allo scrupoloso rispetto delle norme e degli obblighi derivanti dalla normativa di riferimento in tema di salute e sicurezza, nonché al rispetto di tutte le misure di salute e sicurezza previste dalle procedure e dai regolamenti interni. Qualsiasi collaboratore, socio, volontario e comunque qualunque soggetto che presti servizio per la Cooperativa deve quindi astenersi da tenere comportamenti difformi dalla Legge ed è tenuto ad informare i propri responsabili qualora situazioni personali, relazionali, di salute, di dipendenza patologica, ecc. possano interferire con un corretto e sicuro lavoro all'interno della Cooperativa.

2.2.2. Doveri del Personale

Di primaria importanza per L'Aquilone è l'agire lealmente, nell'osservanza degli obblighi sottoscritti nel contratto di lavoro, di quanto previsto nel presente Codice Etico e nei regolamenti aziendali.

Ogni socio, amministratore, dipendente, collaboratore, volontario e fornitore della Cooperativa è tenuto a conoscere, accettare esplicitamente e rispettare quanto contenuto nel Codice Etico. Sono altresì tenuti ad evitare tutte le situazioni e ogni attività in cui si possa manifestare un conflitto con gli interessi della Cooperativa o che possano interferire con la propria capacità di assumere, in modo imparziale, decisioni nel migliore interesse dell'impresa e nel pieno rispetto delle norme del Codice Etico.

Le suddette figure devono, inoltre, astenersi dal trarre vantaggio personale da atti di disposizione dei beni sociali o da opportunità d'affari delle quali siano venute a conoscenza nel corso dello svolgimento delle proprie funzioni. Ogni situazione che possa costituire o determinare un conflitto di interessi deve essere tempestivamente comunicata al proprio superiore o referente aziendale.

Il personale è tenuto a partecipare alle iniziative di formazione e aggiornamento previste da L'Aquilone ed alle riunioni tecnico organizzative di servizio.

Dovranno essere evitati comportamenti tali da danneggiare i beni della Cooperativa, la gestione della stessa, il rapporto delle parti interessate e l'immagine de L'Aquilone

In ogni caso, eventuali omaggi, atti di cortesia e di ospitalità, sono gestiti solo da Responsabili aziendali autorizzati.

Eventuali sponsorizzazioni, donazioni o elargizioni in beneficenza sono gestite esclusivamente dal Consiglio di Amministrazione, o da soggetti espressamente autorizzati.

2.3. CRITERI DI CONDOTTA NEI RAPPORTI CON GLI UTENTI

2.3.1 Centralità della persona

La Cooperativa orienta la propria attività al benessere e alla tutela dei propri utenti dando ascolto alle richieste che possono favorire un miglioramento della qualità dei servizi erogati. La Cooperativa pone al centro del suo agire l'utente, cioè la persona di cui per missione si prende cura, fino a tutte le persone con cui entra in relazione a qualunque titolo, garantendone sempre il pieno rispetto della dignità ed integrità.

2.3.2 Stile di comportamento

Lo stile di comportamento nei confronti dell'utenza è improntato alla disponibilità, al rispetto e alla cortesia, nonché alla tutela dei diritti delle persone nell'ottica di un rapporto collaborativo e di elevata professionalità. Coerentemente con i principi di imparzialità e pari opportunità, la Cooperativa si impegna a non discriminare arbitrariamente i propri utenti, a fornire servizi adeguati che soddisfino le ragionevoli aspettative degli stessi e ne tutelino la sicurezza e l'incolumità.

2.3.3. Trasparenza e chiarezza delle informazioni fornite agli utenti

L'Aquilone si impegna a fornire informazioni complete, trasparenti, comprensibili ed accurate, in modo tale da consentire ai portatori di interesse di prendere decisioni autonome nella consapevolezza delle alternative possibili e delle conseguenze rilevanti. Non devono in alcuna circostanza essere adoperati strumenti di persuasione di qualsiasi natura i cui contenuti siano falsi o ingannevoli.

2.3.4 Divieto di favorire o svantaggiare ingiustamente gli utenti

È fatto assoluto divieto ai Destinatari del presente Codice Etico di offrire o promettere favori agli utenti od ostacolarne l'accesso ai servizi erogati dalla Cooperativa, in modo tale da costituire ingiustificate disparità di trattamento volte a creare posizioni di privilegio o di svantaggio. I Destinatari non possono accettare, , regali o favori da parte degli utenti che eccedano le comuni pratiche di cortesia o che siano comunque finalizzati al conseguimento di trattamenti di favore.

2.4. CRITERI DI CONDOTTA NEI RAPPORTI CON I FORNITORI E COLLABORATORI ESTERNI

Per L'Aquilone professionalità, affidabilità, efficienza, correttezza e serietà sono alla base dell'instaurazione di un valido rapporto con fornitori e collaboratori esterni.

La selezione dei fornitori e la determinazione delle condizioni di acquisto avvengono sulla base di parametri obiettivi quali la qualità, la convenienza, il prezzo, la capacità, l'efficienza, l'eticità, il rispetto della legge.

L'acquisto di prodotti o di servizi deve in ogni caso risultare conforme ed essere giustificato da concrete e motivate esigenze aziendali, nell'ottica di garantire la massima trasparenza ed efficienza del processo di acquisto; la Cooperativa predispone un'adeguata rintracciabilità delle scelte adottate.

La condivisione del Codice Etico adottato dalla Cooperativa rappresenta presupposto necessario per l'instaurazione e il mantenimento del rapporto di fornitura.

È fatto espresso divieto ad ogni socio della Cooperativa di richiedere o pretendere dai fornitori favori, doni o altre utilità, ovvero di dare o promettere loro analoghe forme di riconoscimento, ancorché finalizzate ad una ottimizzazione del rapporto con L'Aquilone.

2.5. CRITERI DI CONDOTTA NEI RAPPORTI CON LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

2.5.1. Rapporti con la Pubblica amministrazione, pubblici dipendenti, pubblici ufficiali o incaricati di pubblico servizio

I rapporti intrattenuti con Pubblici Ufficiali o incaricati di pubblico servizio, con la Magistratura, con le Autorità pubbliche di vigilanza e con altre Autorità indipendenti, nonché con partner privati concessionari di un pubblico servizio, devono essere intrapresi e gestiti nell'assoluto e rigoroso rispetto delle leggi e delle normative vigenti, dei principi fissati nel Codice Etico in modo da non compromettere l'integrità e la reputazione di entrambe le parti.

A tal fine la Cooperativa si impegna a:

- operare, senza alcun tipo di discriminazione, attraverso i canali di comunicazione a ciò preposti con gli interlocutori della Pubblica Amministrazione a livello nazionale e internazionale, comunitario e territoriale;
- rappresentare gli interessi e le posizioni in maniera trasparente, rigorosa e coerente, evitando atteggiamenti di natura collusiva;
- evitare e condannare comportamenti volti ad ottenere un indebito vantaggio o qualsiasi altro beneficio per mezzo di dichiarazioni, documenti, rendiconti allo scopo alterati o falsificati, o per il tramite di informazioni omesse, o, più genericamente, per il tramite di artifici o raggiri, compresi quelli realizzati per mezzo di sistemi informatici o telematici.

In particolare, nei rapporti con rappresentanti della Pubblica Amministrazione o loro parenti, affini, amici, ecc. L'Aquilone proibisce di:

- promettere od offrire denaro, doni od omaggi salvo che si tratti di doni o utilità d'uso di modico valore (ad es. non sono di modico valore viaggi e soggiorni, iscrizioni a circoli, ecc.);
- esaminare o proporre opportunità di impiego e/o opportunità commerciali o di qualsiasi altro genere che possano avvantaggiarli a titolo personale;

- effettuare spese di rappresentanza ingiustificate e con finalità diverse dalla mera promozione dell'immagine della Cooperativa;
- fornire o promettere di fornire, sollecitare od ottenere informazioni e/o documenti riservati o comunque tali da poter compromettere l'integrità o la reputazione di una od entrambe le parti;
- favorire, nei processi d'acquisto, fornitori e sub-fornitori in quanto indicati dai rappresentanti stessi della Pubblica Amministrazione come condizione per lo svolgimento successivo delle attività (ad es. affidamento del servizio, concessione del finanziamento agevolato, concessione della licenza).

Tali azioni e comportamenti sono vietati se fatti sia direttamente dalla Cooperativa tramite il proprio personale, sia tramite persone che agiscono per conto di questa. Inoltre, nei confronti della Pubblica Amministrazione, è fatto divieto di:

- esibire documenti/dati falsi od alterati;
- sottrarre od omettere documenti veri;
- tenere una condotta ingannevole che possa indurre la Pubblica Amministrazione in errore nella valutazione tecnico-economica dei prodotti e servizi offerti/forniti;
- omettere informazioni dovute, al fine di orientare indebitamente a proprio favore le decisioni della Pubblica Amministrazione;
- tenere comportamenti comunque intesi ad influenzare indebitamente le decisioni della Pubblica Amministrazione;
- farsi rappresentare da consulenti o da soggetti "terzi" quando si possano creare conflitti d'interesse;
- abusare della posizione di incaricato di pubblico servizio per ottenere utilità a vantaggio personale o della Cooperativa.

In generale, è fatto divieto di assumere alle dipendenze della Cooperativa ex dipendenti della Pubblica Amministrazione che abbiano partecipato personalmente e attivamente ad una trattativa d'affari o abbiano avallato le richieste effettuate alla Pubblica Amministrazione dalla Cooperativa o da società controllate, collegate della medesima o sottoposte a comune controllo con la medesima. Nel corso dei processi civili, penali o amministrativi, è fatto divieto di intraprendere, direttamente o indirettamente, alcuna azione illecita che possa favorire o danneggiare una delle parti in causa.

2.5.2. Gestione dei contratti pubblici e gare di appalto

L'Aquilone nella partecipazione a negoziazioni, contratti e gare di appalto con la Pubblica Amministrazione adotta condotte improntate ai principi di buona fede, correttezza professionale, lealtà e legalità verso l'ente pubblico e gli altri soggetti concorrenti. Nella gestione di appalti pubblici, concessioni, contratti o convenzioni con la Pubblica amministrazione opera nel pieno rispetto della normativa vigente adeguandosi a quanto previsto dal Codice dei Contratti Pubblici, dai regolamenti attuativi, dalle Circolari Ministeriali, dalle leggi regionali, dagli atti emanati dagli enti pubblici locali e in genere da ogni altra disposizione o normativa e amministrativa.

III. SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO E ATTUAZIONE DEL CODICE ETICO

3.1. Sistema di controllo interno

È politica della Cooperativa diffondere a tutti i livelli una cultura caratterizzata dalla consapevolezza dell'esistenza dei controlli e dall'assunzione di una mentalità orientata all'esercizio del controllo. L'attitudine verso i controlli deve essere positiva per il contributo che questi danno al miglioramento dell'efficienza. Il sistema di controllo interno nel suo insieme deve ragionevolmente consentire:

- il rispetto delle leggi vigenti, delle procedure aziendali e del Codice Etico;
- il rispetto delle strategie e delle politiche della Cooperativa;
- la tutela dei beni, materiali e immateriali, della Cooperativa;
- l'efficacia e l'efficienza della gestione;
- l'attendibilità delle informazioni finanziarie, contabili e gestionali interne ed esterne.

La responsabilità di realizzare un sistema di controllo interno efficace è comune a ogni livello della struttura organizzativa; conseguentemente, tutti i collaboratori, nell'ambito delle funzioni svolte, sono responsabili della definizione e del corretto funzionamento del sistema di controllo.

3.2. Comunicazione e formazione

Il Codice Etico è portato a conoscenza di tutti i portatori di interesse interni ed esterni mediante apposite attività di comunicazione.

Allo scopo di assicurare la corretta comprensione del Codice Etico l'Ufficio Risorse Umane predispone e realizza un piano periodico di comunicazione/formazione volto a favorire la conoscenza dei principi e delle norme etiche contenute nel Codice. Le iniziative di formazione possono essere differenziate secondo il ruolo e la responsabilità dei collaboratori.

3.3. Violazioni del Codice Etico

L'Aquilone promuove la prevenzione e la verifica di ogni condotta illecita o, comunque, contraria al Codice Etico e incoraggia i portatori di interesse a segnalare le violazioni di cui siano venuti a conoscenza in ragione dei propri rapporti con la Cooperativa.

La Cooperativa, a tal fine, in conformità al D.Lgs. n. 24/2023, cd "Normativa Whistleblowing" e comunque nell'ottica di diffondere la cultura dell'etica e della legalità all'interno

dell'organizzazione aziendale, ha istituito un proprio canale interno per l'eventuale segnalazione di comportamenti contrari al Codice Etico e al Modello Organizzativo adottati.

In coerenza con la Normativa Whistleblowing, sono previste, a determinate condizioni, specifiche garanzie e tutele a favore del segnalante, in alcuni casi estese anche ad altri soggetti espressamente individuati.

La gestione delle segnalazioni è affidata allo stesso Organismo di Vigilanza.

Per maggiori dettagli ed informazioni sui soggetti che possono inviare Segnalazioni, le violazioni e/o illeciti che possono costituire oggetto di segnalazione, i canali interni di comunicazione, le modalità di gestione delle segnalazioni e le garanzie e tutele riconosciute, si rinvia alla "Procedura per la gestione delle segnalazioni Whistleblowing" disponibile sul sito web della Cooperativa.

Per violazioni accertate del Codice etico e di comportamento, si applicano le sanzioni previste dal CCNL applicabile.

3.6. Linee guida del sistema sanzionatorio

Aspetto essenziale per l'effettività del presente Codice Etico è la previsione di un adeguato sistema sanzionatorio applicabile in caso di violazione dei principi e comportamenti previsti dal presente Codice. La violazione dei principi fissati nel Codice Etico e di comportamento compromette il rapporto fiduciario tra la Cooperativa ed i propri amministratori, soci, dipendenti, consulenti, collaboratori a vario titolo, fornitori, partner commerciali e finanziari.

Tali violazioni saranno dunque perseguite dalla Società incisivamente, con tempestività ed immediatezza, attraverso i provvedimenti disciplinari previsti dal CCNL di riferimento, in modo adeguato e proporzionale.