



REV.	CAUSA DELLA REVISIONE	DATA
1	Prima Emissione	08.05.2018

DATA	FIRME				

Sommario

<i>Cap.</i>	<i>Titolo</i>
	Sommario
1	Scopo e visione etica
2	La mission
3	Il codice etico
4	I portatori di interesse di Tangram Onlus Cooperativa Sociale
5	I principi
6	Le norme di comportamento

1 SCOPO E VISIONE ETICA

Tangram Onlus Cooperativa Sociale mette al centro delle proprie scelte strategiche l'infanzia, i minori, le famiglie e la propria attività nella creazione di servizi e promozione di valori da trasmettere all'utenza, ai soci e alla collettività.

2 LA MISSION

2.1 I nostri scopi associativi

Tangram Onlus Cooperativa Sociale esiste ed opera per perseguire i seguenti scopi generali:

- ✓ rispondere alle domande e ai bisogni del territorio attraverso la progettazione, creazione e gestione di servizi socio-educativi rivolti all'infanzia, ai minori ed alle loro famiglie;
- ✓ creare per i soci opportunità di lavoro che siano rispondenti alle loro aspirazioni e capacità, a partire da intuizioni, idee e progetti anche proposti da singole persone, ma promossi e perseguiti in comune da tutta l'organizzazione;
- ✓ assicurare una condizione di lavoro sostenibile, vale a dire in grado di offrire sufficienti garanzie di continuità, stabilità e retribuzione adeguata;
- ✓ promuovere, sostenere e mantenere nel tempo la qualità dei servizi e degli interventi offerti;
- ✓ creare e sviluppare nel tempo un team di persone professionalmente preparate e competenti, che posseggano e riescano a mantenere nei riguardi del proprio impegno lavorativo volontà e passione.

2.2 le nostre modalità organizzative e di lavoro

Tangram Onlus Cooperativa Sociale mira a realizzare i propri scopi attraverso le seguenti modalità:

- ✓ impegno ad affermare e mantenere autonomia nel pensiero e nello stile operativo e professionale;
- ✓ ricerca continua di nuove opportunità progettuali e di intervento, attraverso una costante attività di contatto con gli interlocutori (pubblici e privati) e di promozione finalizzata a sostenere la visibilità della cooperativa nel territorio;
- ✓ ascolto attivo e continuo delle domande provenienti dal contesto, orientato a migliorare le offerte già esistenti ed a cogliere le esigenze, anche eventualmente implicite, al fine di ricercare ed elaborare possibilità di risposta innovative;
- ✓ strutturazione organizzativa ed operativa interna fondata sulla partecipazione e sul confronto interno; attenzione prevalente alla qualità, piuttosto che alla quantità dei servizi e delle attività offerte.

3 IL CODICE ETICO

Tangram Onlus Cooperativa Sociale orienta la propria attività e quella di tutti i suoi soci e collaboratori al rispetto delle leggi dello Stato.

Con il presente Codice Etico Tangram Onlus Cooperativa Sociale intende:

- ✓ definire ed esplicitare i principi e le regole di comportamento che orientano la propria attività ed i rapporti con utenti, dipendenti, collaboratori, istituzioni ed ogni altro portatore

d'interesse;

- ✓ indicare i principi di comportamento alla cui osservanza sono tenuti i destinatari del presente Codice Etico;
- ✓ responsabilizzare coloro che operano nella sfera di azione di Tangram Onlus Cooperativa Sociale in ordine all'osservanza di detti principi, rafforzando la consapevolezza e l'impegno dei responsabili di struttura nell'applicazione delle sanzioni in vigore, per assicurare l'efficacia del presente Codice Etico.

Tangram Onlus Cooperativa Sociale, adottando detto Codice Etico, intende comunicare, anche all'esterno, i principi e le regole di comportamento che rafforzano e concretizzano il generale principio di legalità, inteso come rispetto delle leggi, regolamenti, provvedimenti amministrativi ed in generale delle disposizioni normative in vigore.

4 I PORTATORI DI INTERESSE DI TANGRAM ONLUS COOPERATIVA SOCIALE

Tangram Onlus Cooperativa Sociale considera quali suoi interlocutori privilegiati - ovvero portatori di interessi (stakeholders) rilevanti ai fini della realizzazione della propria mission - i seguenti soggetti, collettivi e istituzionali:

- ✓ Utenti: i bambini, i minori e le famiglie che sono i fruitori dei servizi che eroga la Cooperativa.
- ✓ Soci: costituiscono l'azionariato e quindi la proprietà della Cooperativa. Partecipano al governo della Cooperativa secondo quanto previsto dallo Statuto sociale e dal Regolamento interno direttamente o attraverso gli organi di rappresentanza.
- ✓ Dipendenti e lavoratori soci e non soci: sono una componente essenziale della Cooperativa. Impegno, competenza, professionalità e benessere, sono decisivi per il raggiungimento della missione sociale e quindi per soddisfare al meglio le esigenze e i bisogni degli utenti.
- ✓ Pubblica Amministrazione, committenti istituzionali e collettività in generale: è l'insieme dei soggetti istituzionali a cui Tangram Onlus Cooperativa Sociale eroga servizi ed in generale si relaziona nello svolgimento delle proprie attività imprenditoriali e sociali condividendone il ruolo sociale.
- ✓ Altre cooperative e consorzi: sono partner e interlocutori privilegiati, poiché condividono spirito, etica e obiettivi di fondo.
- ✓ Fornitori: sono i partner commerciali coi quali Tangram Onlus Cooperativa Sociale collabora, nell'interesse reciproco, per la realizzazione del proprio obiettivo sociale, il miglior soddisfacimento dei bisogni delle persone e in primis degli Utenti.
- ✓ Collaboratori esterni: sono i partner esterni coi quali Tangram Onlus Cooperativa Sociale collabora, nell'interesse reciproco, per realizzare il miglior soddisfacimento dei bisogni degli utenti e delle altre parti interessate

5 I PRINCIPI

Le responsabilità etico – sociali della Cooperativa sono definite in base ai seguenti principi:

Onestà

Gli Amministratori, i Dirigenti, i Soci e tutti i lavoratori di Tangram Onlus Cooperativa Sociale orientano il proprio operato al senso di responsabilità, onestà e imparzialità, astenendosi dal perseguire l'utile personale o aziendale a scapito del rispetto delle leggi vigenti, dei principi della cooperazione e di quanto previsto dal proprio Codice Etico.

Imparzialità

Nelle decisioni che influiscono sulle relazioni con i propri portatori di interesse, TANGRAM ONLUS COOPERATIVA SOCIALE evita qualsiasi forma di discriminazione basata su età, sesso, appartenenza etnica, nazionalità, opinioni politiche dei propri interlocutori.

Trasparenza e completezza dell'informazione

La Cooperativa persegue la trasparenza nei confronti di tutti i soggetti con cui opera. I collaboratori sono tenuti a dare informazioni complete, trasparenti, comprensibili ed accurate, atte a consentire all'insieme dei portatori di interesse di addivenire, nello sviluppo dei rapporti con la stessa, a decisioni autonome e consapevoli. In particolare, nella formulazione di qualunque forma di accordo, Tangram Onlus Cooperativa Sociale avrà cura di specificare, in modo chiaro e comprensibile, i comportamenti da tenere nello svolgimento del rapporto instaurato.

Legalità

Nello svolgimento delle attività e nelle relazioni di qualunque tipo e natura, i collaboratori sono tenuti a rispettare con diligenza le leggi vigenti, il Codice Etico e il Regolamento interno. In nessun caso il perseguimento dell'interesse della Tangram Onlus Cooperativa Sociale può giustificare un operato non conforme ad una linea di condotta eticamente e legalmente corretta.

Correttezza in caso di conflitti di interesse

Nella conduzione di qualsiasi attività devono essere evitate situazioni nelle quali i soggetti coinvolti in transazioni e/o attività sociali in generale siano, o possano anche solo apparire, in conflitto di interesse.

Riservatezza

Tangram Onlus Cooperativa Sociale assicura la riservatezza delle informazioni in proprio possesso e si astiene dal ricercare dati riservati, salvo il caso di espressa e consapevole autorizzazione e conformità alle norme giuridiche vigenti. I collaboratori sono tenuti a non utilizzare informazioni riservate per scopi non strettamente connessi con l'esercizio della propria attività.

Valore delle risorse umane

I collaboratori costituiscono un indispensabile fattore di successo. Per questo motivo Tangram Onlus Cooperativa Sociale tutela e promuove il valore delle risorse umane allo scopo di massimizzarne il grado di soddisfazione ed accrescerne il patrimonio di competenze possedute.

Imprenditorialità

Tangram Onlus Cooperativa Sociale opera nella gestione aziendale con criteri di economicità ed efficienza, al fine di fornire soluzioni e servizi con un elevato rapporto qualità/costo e conseguire una piena soddisfazione degli utenti.

Qualità dei servizi

Tangram Onlus Cooperativa Sociale orienta la propria attività alla soddisfazione e alla tutela del proprio cliente, oltreché all'apprezzamento della collettività in cui opera.

Concorrenza leale

Tangram Onlus Cooperativa Sociale intende tutelare il valore della concorrenza leale astenendosi da comportamenti collusivi e anticoncorrenziali.

Responsabilità verso la collettività

Tangram Onlus Cooperativa Sociale, consapevole dell'influenza che le proprie attività possono avere sulle condizioni, sullo sviluppo economico e sociale e sul benessere generale della collettività, nonché dell'importanza dell'accettazione sociale delle comunità in cui opera, intende condurre le attività finalizzate al conseguimento dell'oggetto sociale in funzione dell'apprezzamento sociale, nel rispetto delle comunità locali e nazionali con cui si trova ad interagire.

6 NORME DI COMPORTAMENTO

6.1 Norme di comportamento verso i Soci

- ✓ Tangram Onlus Cooperativa Sociale non pone barriere all'ingresso, ammettendo a soci tutti coloro che ne facciano richiesta, sulla base di quanto previsto dallo Statuto e senza alcuna discriminazione di sesso, appartenenza etnica, religione, nazionalità, orientamenti politici e filosofici. Tangram Onlus Cooperativa Sociale predispone procedure chiare e specifica le informazioni che la Cooperativa richiede per l'ammissione a socio e le relative modalità di trattamento e conservazione.
- ✓ L'educazione ai valori cooperativi, la loro conoscenza, diffusione e concretizzazione in prassi quotidiane, sono ritenute da Tangram Onlus Cooperativa Sociale diritti e doveri dei propri soci. Essa si impegna a promuovere la parità di informazione, di dominio pubblico, attraverso mezzi appropriati, per accrescere la fiducia e la soddisfazione dei soci.
- ✓ Chi esercita funzioni di governo in Tangram Onlus Cooperativa Sociale e, più in generale,

tutti i soci della Cooperativa agiranno esclusivamente perseguendo il beneficio diretto ed indiretto dell'organizzazione e dei soci cooperatori, astenendosi dallo sfruttare a proprio vantaggio la superiorità informativa che istituzionalmente possiedono.

6.2 Norme di comportamento verso gli Utenti

Per TANGRAM ONLUS Cooperativa Sociale sono da considerarsi utenti sia i minori ospiti delle strutture gestite dalla cooperativa che i genitori dei minori e le famiglie più in generale.

- ✓ Rispettare la personalità e la dignità degli utenti e del loro ambiente di vita, evitando discriminazioni di: appartenenza etnica o provenienza geografica, sesso, religione, stato civile e/o giuridico familiare, infermità o malattia e, più in generale, discriminazioni legate alle condizioni personali e sociali.
- ✓ Riconoscere agli utenti il diritto all'accoglienza che deve essere declinata con massima professionalità, attenzione e cura.
- ✓ Garantire agli utenti il diritto all'ascolto ed alla partecipazione attiva nella definizione del percorso educativo, in un'ottica di crescita individuale, di miglioramento e sviluppo dei servizi.
- ✓ Utilizzare metodi e tecniche educative che promuovano la crescita, rifiutino in ogni sua forma la violenza e i metodi di costrizione o manipolazione, nell'assoluto rispetto della persona.
- ✓ Gestire la complessità dei rapporti con gli utenti nella consapevolezza delle proprie competenze professionali e relazionali, considerando le capacità, i limiti e le situazioni emozionali delle persone che afferiscono ai servizi.
- ✓ Nei servizi con bambini garantire sempre la compresenza di due adulti a tutela della sicurezza dei minori.
- ✓ Assicurare il rispetto della privacy dell'utente e dei suoi familiari in accordo a tutte le normative di legge in materia, nei limiti definiti dallo svolgimento dei propri compiti e della gestione dei servizi, anche dopo l'eventuale cessazione del rapporto di lavoro con la cooperativa, ovvero a conclusione delle prestazioni professionali con l'utente.
- ✓ Dipendenti, soci, volontari e collaboratori in generale sono tenuti a evitare con utenti e loro familiari relazioni personali che creino anomale situazioni di reciproco legame affettivo, intimo o economico, quale ad esempio il servizio di *baby sitting*, svolto in forma personale, c/o famiglie di utenti della struttura.
- ✓ Dipendenti, soci, volontari e collaboratori in generale sono tenuti a riferire con la massima tempestività alla Direzione della Cooperativa situazioni e/o comportamenti lesivi dei principi sopra esposti.

6.3 Norme di comportamento verso i Lavoratori

- ✓ In ottemperanza al principio di imparzialità, Tangram Onlus Cooperativa Sociale adotta criteri oggettivi per la selezione e l'eventuale avanzamento di carriera di soci e lavoratori, tali da escludere discriminazioni in base al sesso, alla appartenenza etnica, al credo religioso o politico e ogni forma di favoritismo; Tangram Onlus Cooperativa Sociale si impegna nella formazione e valorizzazione dei propri soci e lavoratori attraverso la predisposizione di

programmi di aggiornamento che ne accrescano le specifiche professionalità e che tendano a mantenerle nel tempo. Dedicare particolare attenzione alla formazione di valori cooperativi e della sostenibilità, anche attraverso la diffusione del presente Codice Etico.

- ✓ Tangram Onlus Cooperativa Sociale si impegna a far sì che i lavoratori ricevano informazioni complete e trasparenti sull'identità cooperativa e sui contratti che regolano il rapporto di lavoro. Tali informazioni saranno presentate ai lavoratori in un linguaggio chiaro e comprensibile.
- ✓ Tangram Onlus Cooperativa Sociale si impegna ad adottare strumenti che favoriscano l'ascolto strutturato dei lavoratori e la loro partecipazione attiva alla vita della Cooperativa.
- ✓ Tangram Onlus Cooperativa Sociale dispone che i propri lavoratori evitino situazioni in cui possano manifestarsi conflitti tra l'interesse personale, di natura economica o professionale, e quello della Cooperativa.
- ✓ Tangram Onlus Cooperativa Sociale 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); inoltre nelle relazioni di lavoro interne ed esterne non sono accettate discriminazioni di alcun genere nei confronti di dipendenti, fornitori, clienti o visitatori legate a differenza di sesso, di appartenenza etnica, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali o sociali.
- ✓ Tangram Onlus Cooperativa Sociale si impegna a diffondere e consolidare una cultura della sicurezza sviluppando la consapevolezza dei rischi e promuovendo comportamenti responsabili da parte di tutti i soci, dipendenti e collaboratori; inoltre opera per preservare, soprattutto con azioni preventive, la salute e la sicurezza dei lavoratori.
- ✓ E' fatto assoluto e tassativo divieto per ogni dipendente o collaboratore di assumere, durante l'orario di lavoro, sostanze alcoliche e/o stupefacenti; inoltre, è vietata l'assunzione di bevande alcoliche e/o stupefacenti anche antecedentemente l'inizio dell'attività lavorativa.
- ✓ Saranno, inoltre, 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 utilizzato sostanze alcoliche o assunto sostanze stupefacenti durante l'orario di lavoro o immediatamente prima.
- ✓ In ogni caso Tangram Onlus Cooperativa Sociale scoraggia l'abuso di sostanze alcoliche così come, chiaramente, l'uso di sostanze stupefacenti da parte di ciascun dipendente o collaboratore anche al di fuori dell'orario di lavoro (anche a prescindere dall'influenza di tali condotte sul regolare svolgimento dell'attività lavorativa), quali prassi inidonee ad un corretto stile di vita oltre che pregiudizievoli dell'immagine positiva propria dell'educatore che opera a stretto contatto con l'infanzia e i minori, in generale.
- ✓ Tangram Onlus Cooperativa Sociale impone il rispetto dei divieti previsti dalla normativa in materia di fumo ed è, conseguentemente, vietato fumare in tutti i luoghi di lavoro aziendali ad eccezione di limitate e specifiche aree esterne, appositamente identificate quali aree per i fumatori. Comunque, anche il fumo è scoraggiato quali prassi inidonee ad un corretto stile di

vita.

- ✓ Tangram Onlus Cooperativa Sociale incentiva in ogni sfera operativa l'utilizzo di linguaggio, abbigliamento e comportamenti consoni al ruolo educativo proprio dell'organizzazione. Inoltre Tangram Onlus Cooperativa Sociale ritiene che il ruolo di educatore preveda il mantenimento di comportamenti etici e consoni al ruolo, anche al di fuori della stretta attività lavorativa in ogni situazione pubblica e/o forma comunicativa (es. social network e/o profilo *whatsapp*), anche privata.
- ✓ In relazione alla comunicazione all'esterno e in particolare su media e social-network è fatto divieto assoluto di rendere pubbliche informazioni immagini e/o dati in generale non autorizzati relativi all'attività della cooperativa e in particolare degli utenti, nonché immagini informazioni e/o dati anche personali che in generale possano risultare lesivi dell'immagine della cooperativa stessa.

6.4 Norme di comportamento verso i Fornitori

- ✓ Tangram Onlus Cooperativa Sociale seleziona i propri fornitori sulla base di criteri oggettivi, assicurando un trattamento equo a tutti coloro che partecipano alle trattative. La Cooperativa esige dai propri fornitori di prodotti e servizi il pieno rispetto delle normative sul lavoro, dei diritti umani, della salvaguardia dell'ambiente.
- ✓ Sulla base del principio di imparzialità, la Cooperativa e i propri amministratori e dirigenti non offriranno e non accetteranno regali eccedenti le normali pratiche di cortesia, o che possano apparire rivolti a ottenere condizioni e trattamenti di favore. In generale, la Cooperativa si impegna a rispettare le norme di comportamento da essa adottate in riferimento al D.Lgs. 231/2001.
- ✓ Nel rispetto del principio di trasparenza, Tangram Onlus Cooperativa Sociale informa i fornitori in modo completo, corretto, veritiero e tempestivo sulle caratteristiche della propria attività e sulla natura dell'impresa. In fase di definizione dei contratti Tangram Onlus Cooperativa Sociale e i suoi fornitori forniscono tutte le informazioni che mettano entrambi i soggetti nelle condizioni di eseguire correttamente gli impegni assunti, evitando ogni fraintendimento.
- ✓ Nel rispetto del principio di riservatezza, Tangram Onlus Cooperativa Sociale si impegna a non trasmettere all'esterno informazioni sui fornitori che abbiano natura riservata e strategica, e chiede reciprocità di comportamento.

6.5 Norme di comportamento verso la Pubblica Amministrazione

- ✓ Tangram Onlus Cooperativa Sociale si relaziona con la Pubblica Amministrazione sia per quanto riguarda gli adempimenti legislativi, normativi e fiscali che attraverso forme di collaborazione per iniziative di tipo sociale, rispettando le procedure e le norme di comportamento da essa adottate in riferimento al D.Lgs. 231/2001.
- ✓ Nel rapporto con gli Amministratori pubblici e i funzionari della Pubblica Amministrazione, Tangram Onlus Cooperativa Sociale si impegna al rispetto del principio di onestà. Ciò significa il rifiuto di qualsiasi accordo illecito, nonché di pressioni finalizzate a scambiare

benefici o utilità tesi ad ottenere decisioni di favore.

- ✓ Nel rispetto del principio di trasparenza Tangram Onlus Cooperativa Sociale si impegna a dar conto con chiarezza dei benefici e/o contributi e/o finanziamenti pubblici e/o privati percepiti nel corso della propria attività in modo che risultino adeguatamente tracciabili, oltre che economicamente, verificabili. Più in generale si impegna a fornire comunicazione efficace, trasparente, partecipata e veritiera in merito al suo operato in collaborazione con la Pubblica Amministrazione.

6.6 Norme di comportamento in materia di riservatezza, trattamento dei dati e tutela della privacy

L'attività di Tangram Onlus Cooperativa Sociale richiede l'acquisizione, la conservazione, il trattamento e la comunicazione di dati, documenti e informazioni attinenti ai minori utenti dei servizi della cooperativa e alle loro famiglie.

Le banche dati di Tangram Onlus Cooperativa Sociale contengono, quindi, dati personali, anche sensibili, protetti dalla normativa a tutela della privacy, dati che non possono essere resi noti all'esterno e la cui divulgazione risulterebbe potenziale fonte di danno per gli utenti e le loro famiglie. Ciascun Destinatario è quindi tenuto a tutelare massimamente la riservatezza delle informazioni apprese in ragione della propria funzione lavorativa.

Tutte le informazioni e i dati acquisiti o gestiti/elaborati dai Destinatari attraverso le proprie mansioni non possono essere utilizzati, comunicati o divulgati, se non in conformità a quanto previsto dalla normativa in materia di protezione dei dati personali e dalle procedure e direttive interne relative alla privacy di Tangram Onlus Cooperativa Sociale.

Conseguentemente ciascun incaricato al trattamento dovrà:

- acquisire e trattare solamente i dati e le informazioni necessari e direttamente connessi alla propria attività;
- conservare detti dati e informazioni in modo tale da impedire a terzi estranei di prenderne conoscenza;
- comunicare e divulgare i dati e le informazioni nell'ambito delle procedure adottate da Tangram Onlus Cooperativa Sociale;
- valutare e determinare la natura confidenziale e riservata delle informazioni;
- eliminare con adeguate modalità, eventuali dati e informazioni ove non più necessari ai fini di legge e dell'erogazione dei servizi;
- osservare gli obblighi di riservatezza anche dopo la cessazione del rapporto con Tangram Onlus Cooperativa Sociale, in conformità alla normativa vigente e/o agli impegni assunti in sede di contratto di lavoro e modulistica ad esso collegata.

Tangram Onlus Cooperativa Sociale, a sua volta, si impegna a proteggere le informazioni ed i dati relativi ai propri Destinatari e ai terzi, e ad evitare ogni uso improprio degli stessi.

Specifiche misure di sicurezza sono osservate per prevenire la perdita, usi illeciti o non corretti dei dati oggetto di trattamento da parte di Tangram Onlus Cooperativa Sociale e/o accessi non autorizzati alle strutture documentali informatiche e/o cartacee di Tangram Onlus Cooperativa Sociale.

L'obbligo di riservatezza e l'impegno alla non divulgazione è esteso, oltre ai sopra citati dati relativi agli utenti e loro famiglie, anche ad ogni tipologia di dati che l'incaricato dovesse trattare (es., a titolo indicativo e non esaustivo, dati economici e/o finanziari, informazioni derivanti dai contatti con la Pubblica Amministrazione ecc.) e alle metodologie operative di Tangram Onlus Cooperativa Sociale e alla documentazione tecnica utilizzata per i servizi erogati. Di conseguenza è fatto divieto di utilizzare per proprie finalità e/o all'esterno delle aree di Tangram le metodiche di Tangram Onlus Cooperativa Sociale.