



**SERENA**  
**SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE O.N.L.U.S.**

Via Maria Montessori, n.14 - 25030 Lograto (BS)  
Tel. 030.9972296  
Cod. Fisc./Partita IVA 02840920173  
[www.serena-onlus.it](http://www.serena-onlus.it) - e-mail: [info@serena-onlus.it](mailto:info@serena-onlus.it)

**MODELLO DI ORGANIZZAZIONE GESTIONE E  
CONTROLLO EX D.LGS. 231/01**

**CODICE ETICO E DI COMPORTAMENTO**

**Il presente Codice Etico e di comportamento (Ed. 1) è stato approvato dal CDA e risponde alle disposizioni del D.Lgs n. 231/2001 e costituisce parte integrante del modello organizzativo della Cooperativa.**

## Sommario

1. OGGETTO E SCOPO .....	4
2. CAMPO DI APPLICAZIONE.....	4
3. RESPONSABILITA' .....	4
4. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO.....	4
5. DEFINIZIONI E ABBREVIAZIONI .....	4
6. VALIDITA' .....	4
7. PRINCIPI DI RIFERIMENTO .....	5
7.1 Rispetto delle normative cogenti.....	5
7.2 Mutualismo .....	5
7.3 Onestà .....	5
7.4 Trasparenza dell'informazione .....	5
7.5 Correttezza nella gestione societaria.....	5
7.6 Riservatezza delle informazioni .....	5
7.7 Rispetto della persona .....	5
7.8 Imparzialità e pari opportunità.....	6
7.9 Prevenzione dei conflitti di interesse.....	6
7.10 Tutela del patrimonio ambientale .....	6
7.11 Formazione e sensibilizzazione del Codice Etico .....	6
8. NORME DI COMPORTAMENTO INERENTI L' AMMINISTRAZIONE DELLA COOPERATIVA.....	6
8.1 Il sistema di contabilità e bilancio d'esercizio.....	6
8.2 Rapporti con le Pubbliche Amministrazioni.....	6
9. COMUNICAZIONI E RAPPORTI CON I CLIENTI/FRUITORI DEI SERVIZI .....	7
9.1 Criteri di condotta.....	7
9.2 Carta dei Servizi .....	7
10. COMUNICAZIONI E RAPPORTI CON LA COLLETTIVITA' .....	7
10.1 Rapporti con organizzazioni politiche e sindacali .....	7
10.2 Rapporti con i mass-media .....	7
11. COMUNICAZIONI E RAPPORTI CON TERZI .....	7
11.1 Selezione del personale e costituzione del rapporto di lavoro .....	7
11.2 Rapporti con i fornitori di beni e servizi .....	8
11.3 Contrattualizzazione .....	8
12. COMUNICAZIONI E RAPPORTI CON GLI OPERATORI DIPENDENTI E COLLABORATORI .....	8
13. DICHIARAZIONE D'INTENTI .....	8
14. ORGANISMO INTERNO DI VIGILANZA (ODV).....	9
14.1 Violazioni del Codice Etico.....	9
14.2 Linee guida del sistema sanzionatorio.....	9

## **1. OGGETTO E SCOPO**

Il Codice Etico è un documento mediante il quale la Cooperativa Sociale SERENA esprime i principi ed i valori che ispirano la propria attività al fine di prevenire eventuali comportamenti illeciti da parte dei propri soci e dipendenti, ma anche da coloro che, a qualsiasi titolo, hanno rapporti con la Cooperativa. I valori espressi nel Codice Etico rappresentano inoltre un riferimento per migliorare la qualità dei servizi erogati dalla Cooperativa.

## **2. CAMPO DI APPLICAZIONE**

Il presente Codice Etico si applica a tutte le attività aziendali e alle articolazioni organizzative e funzionali dell'organigramma aziendale.

## **3. RESPONSABILITA'**

Al presente Codice Etico si attengono tutti gli stakeholder interni ed esterni coinvolti direttamente o indirettamente nelle attività della cooperativa SERENA.

## **4. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO**

- ✓ D.Lgs n. 58/1998
- ✓ D.Lgs n. 231/2001
- ✓ D.Lgs n. 409/2001
- ✓ D.Lgs n. 196/2003
- ✓ Legge n. 146/2006
- ✓ Regolamento U.E.n. 679/2016
- ✓ Codice Civile
- ✓ Codice Penale
- ✓ Carta dei Servizi
- ✓ Istruzioni e Buone Prassi

## **5. DEFINIZIONI E ABBREVIAZIONI**

- Carta dei Servizi: è lo strumento informativo predisposto dalla Cooperativa a favore dei fruitori dei servizi per una comunicazione completa ed esaustiva sul funzionamento aziendale e sulle prestazioni erogate.
- Attività: tutte le attività, i processi, le procedure e tutti gli atti posti in essere dai vari stakeholder nell'ambito della mission della Cooperativa.
- Terzi: soggetti che, mediante rapporti contrattuali, erogano prestazioni a favore della Cooperativa (fornitori, consulenti, ecc..)
- Fruitori: tutti i cittadini, italiani e stranieri che accedono ai servizi
- Regolamenti aziendali: procedure scritte, linee guida, indicazioni e buone prassi.
- Aree: infanzia e adolescenza, disabili minori e adulti con una specifica organizzazione interna.

## **6. VALIDITA'**

Il presente Codice Etico è valido fino alla revisione dello stesso.

## **7. PRINCIPI DI RIFERIMENTO**

### ***7.1 Rispetto delle normative cogenti***

La conformità alla legislazione, trasparenza, cooperazione e correttezza gestionale sono i principi etici a cui si ispira la Cooperativa Sociale SERENA al fine di competere lealmente sul mercato, soddisfare i fruitori dei servizi offerti, accrescere il valore per i soci e la crescita professionale delle proprie risorse umane.

### ***7.2 Mutualismo***

In coerenza con lo scopo mutualistico proprio della società cooperativa, SERENA opera per promuovere e sostenere in maniera efficace l'attività imprenditoriale dei propri soci, valorizzandone le competenze.

### ***7.3 Onestà***

L'onestà rappresenta uno dei principi fondamentali per tutte le attività di SERENA e costituisce elemento essenziale della gestione aziendale. I rapporti con gli stakeholder sono improntati sulla correttezza, sulla collaborazione e sul reciproco rispetto.

### ***7.4 Trasparenza dell'informazione***

SERENA favorisce un flusso di informazioni costante, puntuale fra gli organi sociali, le diverse aree aziendali, la Direzione e verso la Pubblica Amministrazione. Tutte le informazioni trasmesse, sia interne che esterne all'organizzazione, rispettano i requisiti di veridicità, completezza e accuratezza.

### ***7.5 Correttezza nella gestione societaria***

La Cooperativa sociale SERENA persegue il proprio oggetto sociale nel rispetto delle leggi, dello Statuto e dei Regolamenti, assicurando il perfetto funzionamento degli organi sociali, la tutela dei diritti patrimoniali e partecipativi dei propri soci, salvaguardando l'integrità del capitale sociale e del patrimonio societario. SERENA promuove la qualità della propria organizzazione, anche mediante il Bilancio Sociale e la Carta dei Servizi, quali strumenti di performance sociale e imprenditoriale.

### ***7.6 Riservatezza delle informazioni***

La Cooperativa Sociale SERENA garantisce la riservatezza delle informazioni in proprio possesso, l'osservanza della normativa in materia di privacy. Il personale che a qualsiasi titolo entri in possesso di informazioni di interesse aziendale e relative a qualsiasi stakeholder, in nessuna maniera può diffondere o utilizzare, al di fuori degli scopi operativi per cui è stato autorizzato, dati personali e sensibili.

### ***7.7 Rispetto della persona***

La Cooperativa Sociale SERENA promuove il rispetto dell'integrità fisica e morale della persona e il rispetto della sua individualità. SERENA garantisce condizioni di lavoro nel rispetto delle normative e dei regolamenti per la sicurezza dei soci lavoratori e dei dipendenti nei luoghi di lavoro e applica contratti di lavoro di settore conformi alle normative cogenti.

### ***7.8 Imparzialità e pari opportunità***

Nell'erogazione dei servizi la Cooperativa Sociale SERENA evita ogni discriminazione in base all'età, al sesso, al ceto sociale, alla nazionalità, al credo religioso, assicurando l'applicazione di pari opportunità per tutti i destinatari.

### ***7.9 Prevenzione dei conflitti di interesse***

Al fine di evitare situazioni di conflitto di interesse, SERENA chiede ai propri amministratori, dipendenti, collaboratori di escludere la presenza di condizioni di conflitto di interesse tra singolo e società mediante autodichiarazione scritta. SERENA richiede inoltre che chiunque abbia notizia di conflitto di interesse provveda tempestivamente a comunicarlo al CDA.

### ***7.10 Tutela del patrimonio ambientale***

L'ambiente è un bene primario che la Cooperativa Sociale SERENA salvaguarda nel rispetto dello sviluppo sostenibile. A garanzia della salute degli operatori e dei fruitori dei servizi erogati, l'attività di SERENA si svolge nel rispetto della tutela del territorio in coerenza alle normative cogenti.

### ***7.11 Formazione e sensibilizzazione del Codice Etico***

Al fine di assicurare la piena attuazione dei contenuti del Codice Etico, la Cooperativa Sociale SERENA adotta opportune modalità di divulgazione verso i propri soci, dipendenti e verso terzi. SERENA predispone per tutti gli operatori e collaboratori, incontri periodici di formazione e sensibilizzazione sulle problematiche etiche che si possono riscontrare nell'esercizio della professione.

## **8. NORME DI COMPORTAMENTO INERENTI L' AMMINISTRAZIONE DELLA COOPERATIVA**

### ***8.1 Il sistema di contabilità e bilancio d'esercizio***

Il sistema di contabilità della Cooperativa Sociale SERENA assicura che la registrazione di ogni operazione economico/finanziaria, effettuata su adeguati supporti documentali, sia conforme alla normativa cogente in materia contabile e ne garantisce la conservazione in idonei archivi. Il bilancio d'esercizio è redatto in modo veritiero e trasparente nel rispetto della normativa di settore.

La gestione aziendale nel suo complesso adotta il criterio della trasparenza e della correttezza nei confronti dei portatori di interesse interni ed esterni.

### ***8.2 Rapporti con le Pubbliche Amministrazioni***

La Cooperativa Sociale SERENA, nel rapporto con le istituzioni dello Stato, garantisce la veridicità e la correttezza delle informazioni.

A tal fine SERENA:

- ✓ opera senza alcun tipo di discriminazione, attraverso i canali di comunicazione preposti;
- ✓ rappresenta i propri interessi e posizioni in maniera trasparente, rigorosa e coerente, evitando atteggiamenti conflittuali;
- ✓ evita falsificazioni dei rendiconti o dei dati documentali al fine di ottenere un indebito vantaggio o qualsiasi altro beneficio per la società, garantendo la destinazione corretta delle risorse economiche pubbliche;
- ✓ compie un accurato controllo dei dati contenuti nelle dichiarazioni destinate agli Enti pubblici;

- ✓ persegue nel pieno rispetto delle condizioni previste nei contratti stipulati con gli Enti pubblici

SERENA, nella partecipazione a gare d'appalto o negoziazioni con gli Enti pubblici, adotta condotte improntate ai principi di buona fede, correttezza professionale, legalità e lealtà anche verso gli altri soggetti concorrenti.

## **9. COMUNICAZIONI E RAPPORTI CON I CLIENTI/FRUITORI DEI SERVIZI**

La Cooperativa Sociale SERENA ha il compito di tutelare e migliorare le condizioni psico-fisiche di ogni cliente fruitore di ciascun servizio erogato e assicurare loro un buon livello di qualità della vita. I servizi erogati sono orientati ai principi di equità, solidarietà, rispetto della dignità umana al fine di garantire l'uguaglianza e la centralità delle persone.

### ***9.1 Criteri di condotta***

Il personale, dipendenti e collaboratori della Cooperativa Sociale SERENA, qualunque sia la sua funzione, non possono indurre disparità di trattamento nei confronti dei fruitori. Sono altresì vietati regali o favori che eccedano le normali pratiche di cortesia.

Ogni comunicazione della Cooperativa verso l'esterno deve rispettare la disciplina giuridica e la condotta professionale. Per garantire la coerenza delle informazioni, i rapporti con l'esterno sono riservati alla Direzione o ai Coordinatori secondo le diverse competenze e responsabilità.

### ***9.2 Carta dei Servizi***

La Carta dei Servizi è volta a soddisfare la necessità di conoscenza e di informazione dei soggetti fruitori dei servizi di SERENA. Essa è anche strumento di conoscenza per gli Enti Pubblici con i quali SERENA collabora, per garantire loro correttezza e qualità delle competenze aziendali e professionali.

## **10. COMUNICAZIONI E RAPPORTI CON LA COLLETTIVITA'**

La Cooperativa Sociale SERENA ritiene che il dialogo con gli stakeholder del contesto di riferimento sia di importanza strategica per un corretto sviluppo della propria attività e instaura, ove possibile, un canale stabile di dialogo con le Associazioni di rappresentanza allo scopo di cooperare nel rispetto dei reciproci interessi.

### ***10.1 Rapporti con organizzazioni politiche e sindacali***

La Cooperativa Sociale SERENA si astiene dal fornire qualsiasi contributo, sotto qualsiasi forma, a partiti, movimenti sindacali, comitati, tranne quelli dovuti secondo specifiche disposizioni di legge.

### ***10.2 Rapporti con i mass-media***

I rapporti con la stampa, con i mezzi di comunicazione ed informazione devono essere tenuti solo da soggetti espressamente delegati dal CDA. I dipendenti, soci, amministratori e collaboratori, non possono fornire informazioni all'esterno in merito alle politiche aziendali e ai progetti della società senza l'autorizzazione del CDA.

## **11. COMUNICAZIONI E RAPPORTI CON TERZI**

### ***11.1 Selezione del personale e costituzione del rapporto di lavoro***

La valutazione del personale da assumere è effettuata in base alla corrispondenza dei profili dei candidati e alle esigenze della Cooperativa, nel rispetto dei principi di imparzialità e delle pari

opportunità. Tutto il personale viene assunto con regolare contratto di lavoro CCNL delle cooperative sociali. Non è consentita alcuna forma di lavoro irregolare o in nero. Nel momento in cui inizia il rapporto di lavoro, il dipendente/collaboratore riceve esaurienti informazioni riguardo alle caratteristiche delle mansioni e della funzione, agli elementi normativi e retributivi, ed alle normative comportamentali per la gestione dei rischi connessi alla salute personale. Nella gestione dei rapporti gerarchici l'autorità è esercitata con equità e correttezza evitando ogni abuso.

### **11.2 Rapporti con i fornitori di beni e servizi**

La selezione dei fornitori è basata su una valutazione comparativa costi/benefici al fine di identificare il miglior contraente.

A tale proposito i criteri di scelta considerati sono:

- strutturali: innovazione dei mezzi impiegati,
- organizzativi: congruità delle risorse;
- funzionali: contratti specifici, progettualità nella gestione della fornitura e della messa in opera;
- qualitativi: specifiche certificazioni di settore, predisposizione di un regolamento dei comportamenti etici della fornitura;

La Cooperativa mantiene un dialogo franco ed aperto con i fornitori, in linea con le buone consuetudini commerciali.

### **11.3 Contrattualizzazione**

I contratti stipulati dalla Cooperativa Sociale SERENA con qualsiasi contraente, devono prevedere espressamente clausole risolutive nel caso in cui il comportamento del contraente si configuri come una violazione dei principi del Codice Etico. È diritto della Cooperativa chiedere ed ottenere il risarcimento dei danni per la lesione della sua immagine ed onorabilità.

## **12. COMUNICAZIONI E RAPPORTI CON GLI OPERATORI DIPENDENTI E COLLABORATORI**

Nei confronti dei fruitori dei servizi, la condotta degli operatori della Cooperativa è volta a garantire il rispetto della dignità umana. Nel processo di gestione e sviluppo delle Risorse Umane, SERENA persegue obiettivi di massima efficienza ed efficacia al fine di valorizzare l'impegno dei propri operatori. La Cooperativa riconosce l'importanza delle risorse umane e stabilisce relazioni basate sulla lealtà e sulla fiducia reciproca. Tutti gli operatori si impegnano ad agire lealmente al fine di rispettare gli obblighi previsti dal contratto di lavoro e dal presente Codice Etico, assicurando prestazioni e impegni perseguiti con responsabilità individuale e professionale.

Tutti gli operatori, al momento del loro inserimento nel servizio, hanno a disposizione un documento di "Buone Prassi" per facilitarli nella messa in opera di comportamenti corretti e adeguati alla pratica professionale.

## **13. DICHIARAZIONE D'INTENTI**

La Cooperativa Sociale SERENA si impegna ad operare in conformità con quanto previsto dal Codice Etico, adottando tutte le misure necessarie affinché lo stesso sia correttamente acquisito ed applicato dai destinatari e da terzi, avvalendosi della funzione di controllo esercitata dalla Direzione della Cooperativa e dell'Organismo Interno di Vigilanza, istituito secondo le modalità previste dal D.Lgs n. 231/2001. Per assicurare la massima diffusione e conoscenza del Codice Etico, la Cooperativa si impegna a predisporre apposite attività di comunicazione come ad esempio:

- mettere a disposizione il Codice Etico a tutti i fruitori dei servizi, se richiesto, e pubblicarlo sul sito internet della Cooperativa;
- trasmettere copia del Codice Etico a tutti gli Enti pubblici e privati con i quali la Cooperativa intrattiene rapporti continuativi;
- organizzare con tutti gli operatori incontri di informazione e formazione sul contenuto e sull'applicazione del Codice Etico.

La Cooperativa si impegna a verificare che tutti gli operatori siano a conoscenza ed attuino il contenuto del Codice Etico . Gli operatori devono attivarsi per approfondire eventuali aspetti e contenuti particolarmente critici alla Direzione oppure direttamente all'Organismo Interno di Vigilanza. La Cooperativa predispose le misure necessarie affinché il Codice Etico sia conosciuto ed applicato anche da terzi e prevede, per quest'ultimi l'obbligo di adeguare la propria condotta a quanto previsto dal Codice prima di assumere impegni contrattuali.

L'organismo Interno di Vigilanza procede a verifiche periodiche semestrali in merito all'applicazione dei contenuti del Codice Etico per rilevare eventuali non conformità.

La Cooperativa si impegna ad aggiornare il Codice Etico qualora si rendesse necessario in seguito a cambiamenti di attività e di politiche gestionali.

#### **14. ORGANISMO INTERNO DI VIGILANZA (ODV)**

L'Organismo Interno di Vigilanza ha il compito di vigilare sul funzionamento, osservanza ed aggiornamento del Codice Etico. Tale Organismo è nominato con delibera del CDA. I controlli interni adottano tutti gli strumenti necessari e utili ad 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 e sicurezza delle persone, gestire efficacemente le attività comprese quelle finanziarie.

##### ***14.1 Violazioni del Codice Etico***

In caso di accertata violazione del Codice Etico, il CDA, in collaborazione con gli organi competenti, definisce i provvedimenti da adottare secondo le normative in vigore.

##### ***14.2 Linee guida del sistema sanzionatorio***

La violazione dei principi fissati nel Codice Etico e nelle Istruzioni interne all'organizzazione, compromette il rapporto fiduciario tra SERENA e i propri amministratori, soci, dipendenti, collaboratori, consulenti, clienti, fornitori.

Tali violazioni saranno perseguite da SERENA con tempestività, attraverso i provvedimenti disciplinari previsti, in modo adeguato e proporzionale. Gli effetti della violazione del Codice Etico e delle procedure interne devono essere tenuti in seria considerazione da tutti coloro che a qualsiasi titolo intrattengono rapporti con la Cooperativa.