



**ASPeF**

Il cuore della città

Azienda Servizi alla Persona e alla Famiglia

P.le Michelangelo , 1 – 46100 MN

Part.Iva e Cod. Fisc.01837820206

Tel 0376/357811 fax 0376/360608 sitowww.aspefmantova.it

# CODICE ETICO

- Premessa	pag. 1
- Ambito di applicazione e natura giuridica	pag. 2
- Principi generali della condotta etica	pag. 4
- Principi di amministrazione aziendale	pag. 10
- Comunicazione e rapporti con gli Utenti	pag. 13
- Comunicazione e rapporti con i Destinatari (dipendenti e collaboratori Aspef)	pag. 15
- Comunicazione e rapporti con i Terzi (persone fisiche/giuridiche che intrattengono rapporti con Aspef)	pag. 16
- Comitato di Valutazione	pag. 19
- Dichiarazione di intenti	pag. 21

# CODICE ETICO

## PREMESSA

L'azienda Servizi alla Persona e alla Famiglia (A.S.P.E.F.) è istituita nel 1998 dal Comune di Mantova, quale "...espressione della comunità locale coerentemente con i principi costituzionali della solidarietà, della partecipazione, del rispetto e della valorizzazione della persona...". Ha come oggetto delle proprie attività la "gestione dei servizi pubblici locali riferiti ai bisogni della persona e della famiglia...". E' "impresa sociale territoriale e si pone come fine la cura, il consolidamento e la crescita del benessere personale, relazionale e sociale dei cittadini".

L'attività di A.S.P.E.F. è diversificata: Residenza Sanitaria Assistenziale, Servizio di Assistenza Domiciliare (anziani-handicap-minori), Farmacie, Centro Diurno, Dormitorio pubblico, Pensionato e semi-pensionato sociale, Agenzia di locazione temporanea, Studentato, Comunità socio sanitaria per disabili, Centro di aggregazione giovanile e infine ambulatori di riabilitazione e fisioterapia.

L'azienda assume l'impegno di organizzare tutte le sue attività nell'osservanza della legge con onestà, trasparenza, equità, correttezza, imparzialità e nel rispetto degli interessi legittimi degli utenti, dipendenti, collaboratori e partner contrattuali.

In tal senso, il **Codice Etico** rappresenta uno dei documenti ufficiali di A.S.P.E.F. che ne riporta la politica aziendale. Esso contiene la dichiarazione dei valori, l'insieme dei diritti, dei doveri e delle responsabilità dell'azienda nei confronti di tutti i portatori di interesse, sia interni che esterni, nella convinzione che comportamenti organizzativi etici, fondati su valori condivisi e su una articolazione chiara delle responsabilità, possano migliorare in maniera rilevante il rapporto con i cittadini.

A.S.P.E.F, adottando il Codice Etico, si impegna a sviluppare una struttura organizzativa ed una prassi amministrativa nella quale venga riconosciuto un valore aggiunto ai sistemi di controllo interno e a definire in modo trasparente il sistema dei controlli esterni.

## 1 AMBITO DI APPLICAZIONE GIURIDICA E FONTI NORMATIVE

A.S.P.E.F assume il Codice Etico (ex Decreto Legislativo 231) per ribadire in maniera inequivocabile i principi etici fondamentali che ispirano la cultura e la linea operativa dell'Azienda.

Il Codice Etico è il documento ufficiale, in base alla normativa citata, attraverso il quale un'azienda esprime gli impegni e le responsabilità etiche nella gestione delle attività e definisce, in particolare, l'ambito dei diritti, doveri e responsabilità all'interno del quale sono definiti i modelli comportamentali volti sia a prevenire, ostacolare e impedire comportamenti contrari alle norme di legge sia a creare valore aggiunto favorendo il consolidamento di un rapporto di fiducia e costruttivo con gli stakeholders ed il miglioramento complessivo della qualità dei servizi erogati.

Il Codice si rivolge:

- a) a tutti i dipendenti e collaboratori dell'azienda (**Destinatari**)
- b) a tutti coloro che operano per conto dell'azienda (**Terzi**)
- c) a tutti coloro che intrattengono rapporti con l'azienda (**Utenti**)

Il percorso che conduce alla redazione del Codice Etico è complesso e articolato snodandosi attraverso vari step attuativi obbligatori, quali:

- 1) la costituzione (con delibera del CdA) di un Gruppo di Lavoro che segue l'intero percorso governandolo
- 2) l'enunciazione dei principali valori e principi etici fondanti l'agire aziendale
- 3) l'identificazione e l'analisi dei fattori di rischio presenti nei diversi processi nei quali si articola l'attività istituzionale
- 4) la descrizione di un Modello Organizzativo con l'indicazione delle procedure da seguire nello svolgimento delle attività per prevenire e contenere i rischi rilevati
- 5) la stesura, approvazione, diffusione del Codice
- 6) l'individuazione del Comitato di Valutazione con il compito di vigilare sul funzionamento del Codice stesso

Il sistema etico previsto dalla sopra menzionata legge, quindi, nasce dall'implementazione di tre componenti e della loro effettiva applicazione: Codice Etico, Modello Organizzativo aziendale e la costituzione del Comitato di Valutazione.

L'Azienda nello svolgimento di tutte le attività tese al raggiungimento delle finalità statutarie, agisce sempre avendo come base i seguenti principi generali:

- Rispetto della Costituzione, in particolare degli articoli 2, 3, 32 e 38;
- Rispetto della normativa vigente in ogni ordine e grado, in particolare delle leggi e dei regolamenti riguardanti i servizi che vengono erogati, propri dell'attività istituzionale dell'ente;
- Rispetto della Carta dei Diritti della persona anziana (o altre Carte dei Diritti relative ad altre tipologie di utenza);

- Rispetto della Carta Qualità dei Servizi approvata dal Consiglio di Amministrazione dell'Azienda;
- Rispetto dei regolamenti, delle circolari, dello Statuto approvato con delibera del Consiglio Comunale n° 203 del 16 dicembre 1997 e dei protocolli interni approvati dal Consiglio di Amministrazione.

E' opportuno sottolineare, comunque, che il Codice Etico non si sovrappone alle leggi ed alle altre fonti normative esterne ed interne: è un documento che integra e rafforza i principi contenuti in tali fonti ed, in particolare, il profilo etico dei comportamenti aziendali.

L'osservanza delle disposizioni contenute nel Codice Etico costituisce parte integrante ed essenziale delle obbligazioni contrattuali facenti capo ai destinatari. La violazione delle disposizioni contenute nel Codice Etico costituirà inadempimento alle obbligazioni derivanti dai rapporti intrattenuti a qualsiasi titolo con l'Azienda e quindi, illecito disciplinare con ogni conseguenza di legge.

## 2 PRINCIPI GENERALI DELLA CONDOTTA ETICA

L'Azienda individua nel legame tra la propria impronta etica e la qualità del servizio erogato la dimensione entro la quale debbano essere svolte tutte le attività.

Pertanto, in coerenza con il dettato costituzionale, ogni attività si ispira ai seguenti principi:

- **Imparzialità**
- Garanzia di **trasparenza** per il cittadino/utente di ogni azione dell'Azienda e riservatezza e sicurezza nel trattamento delle informazioni;
- Garanzia che ogni azione dell'Azienda sia retta da criteri di **economicità, efficacia, efficienza e pubblicità**;
- **Integrità, legalità, rispetto della dignità della persona, lealtà**;
- **Rispetto delle leggi e delle procedure interne**;
- **Rifiuto di comportamenti discriminatori** basati su età, sesso, razza, stato di salute, nazionalità, credo religioso, opinioni politiche e stile di vita;
- **Rispetto dell'ambiente, tutela dei diritti dei lavoratori e lavoratrici**;
- **Onestà e riservatezza**;
- **Appropriatezza delle prestazioni**

I principi generali su cui si fondano i comportamenti oggetto del presente codice sono i seguenti:

### a) Centralità della funzione di servizio al cittadino

L'azienda indirizza la propria gestione al miglioramento costante dei rapporti con gli utenti. Pertanto, il destinatario, nell'esercizio delle proprie funzioni:

- dimostra la **massima disponibilità** con gli utenti e non ne ostacola l'esercizio dei diritti
- favorisce l'**accesso degli utenti alle informazioni** a cui abbiano titolo, e, nei limiti previsti, fornisce tutte le notizie e le informazioni necessarie per valutare le decisioni dell'azienda ed i comportamenti dei dipendenti
- **limita gli adempimenti** a carico dei cittadini e delle imprese a quelli indispensabili e applica ogni possibile misura di semplificazione dell'attività amministrativa, agevolando, comunque, lo svolgimento, da parte degli utenti, delle attività loro consentite o comunque non contrarie alle norme giuridiche in vigore.

b) **Presa in carico dell'utente, continuità dell'assistenza e prestazioni adeguate**

A.S.P.E.F garantisce l'erogazione (diretta o tramite i soggetti erogatori contrattualizzati) di prestazioni sanitarie e socio-sanitarie, sulla quale l'Azienda stessa esercita attività di controllo a tutela degli assistiti. Il contesto assistenziale e organizzativo deve essere in grado di contemperare al meglio i bisogni di salute e di benessere psico-fisico dell'ospite e le esigenze di razionalizzazione dell'utilizzo delle risorse.

c) **Riservatezza delle informazioni (D.L.gs. n. 196/2003 e successive modificazioni e integrazioni)**

A.S.P.E.F assicura la riservatezza e la sicurezza delle informazioni in proprio possesso e l'osservanza della normativa in materia di dati personali.

L'Azienda garantisce la riservatezza nel trattamento dei dati, dotandosi di misure organizzative che consentano il rispetto della dignità degli Utenti e di coloro che a qualsiasi titolo si rapportano con l'Azienda.

Inoltre, tutti coloro che operano per conto dell'Azienda sono tenuti a non utilizzare informazioni riservate per finalità non connesse all'esercizio della propria attività istituzionale, attenendosi nei rapporti con gli utenti alle norme stabilite dai Codici deontologici delle professioni operanti in Azienda.

Infine, l'Azienda ha redatto il documento programmatico sulla sicurezza ex articolo 34, comma 1, lettera g, del d. Lgs. 196/2003 s.m.

d) **Trasparenza, completezza e pubblicità degli atti e delle informazioni**

Tutti coloro che operano per conto dell'Azienda sono tenuti a dare informazioni complete e comprensibili all'Utenza, in applicazione delle normative vigenti e, nel caso di trattamenti sanitari, nel rispetto del diritto di autodeterminazione dell'ospite, acquisendo - ove possibile - un consenso informato dell'utente o dei suoi familiari.

e) **Salvaguardia degli interessi dell'Azienda e assenza di conflitto con gli interessi dell'azienda e degli utenti**

L'attività, a qualunque titolo esercitata dai destinatari nello svolgimento delle funzioni a cui essi sono preposti, deve essere espletata nell'esclusivo interesse dell'azienda. I destinatari devono evitare che la loro condotta possa essere fonte di situazioni - anche solo potenziali - di conflitto con gli interessi dell'azienda e degli utenti.

Sono considerate ipotesi di conflitto di interessi:

- l'utilizzo di poteri connessi all'incarico rivestito o alle funzioni esercitate, al fine di realizzare o tentare di perseguire interessi propri o di altri, confliggenti con gli interessi dell'azienda e degli utenti;
- l'impiego di dati o di notizie acquisite nell'esercizio delle proprie funzioni o per l'incarico rivestito, a vantaggio proprio o di altri e in contrasto con gli interessi dell'Azienda;

f) **Ottemperanza alle leggi e osservanza delle norme**

In nessun modo comportamenti posti in violazione di leggi, regolamenti e del presente Codice Etico possono essere considerati un vantaggio per A.SP.E.F. e pertanto nessuno può considerarsi autorizzato a porre in essere tali comportamenti.

g) **Tutela dell'ambiente**

L'Azienda considera l'ambiente un bene primario da salvaguardare e si impegna, nell'esercizio delle proprie attività a ridurre l'impatto ambientale delle stesse, in conformità alla normativa vigente in materia, nella consapevolezza della necessità di tutelare il relativo diritto delle generazioni future.

h) **Efficienza/efficacia**

A.S.P.E.F si impegna a conseguire gli obiettivi prefissati mediante un utilizzo appropriato delle risorse, ricercando sempre il miglior rapporto tra le risorse impiegate ed i risultati ottenuti, nel rispetto del principio di razionalizzazione e di contenimento della spesa pubblica, nonché nella ricerca continua di fornire risposte adeguate e innovative ai bisogni dei cittadini, in particolare delle fasce più deboli.

i) **Semplificazione**

L'Azienda, nell'ambito delle proprie attività istituzionali, si impegna a favorire l'accesso ai servizi e a limitare gli adempimenti a carico dei Destinatari, dei Terzi e degli Utenti e nell'organizzazione delle attività e dei servizi tiene costantemente conto della necessità di applicare misure di semplificazione dell'attività amministrativa.

### **l) Comunicazione e diffusione dei principi ispiratori della condotta etica**

La dichiarazione, la diffusione e la condivisione dei principi e dei valori etici deve contribuire a creare un valore aggiunto, inteso come sviluppo continuo della qualità. Allo scopo, l'Azienda si impegna, tra l'altro, ad inserire nel Piano di Formazione annuale diretto ai Destinatari, specifici eventi finalizzati alla promozione di conoscenze e competenze sui contenuti del Codice Etico e a sensibilizzare sulle problematiche ad esso connesse.

### **Nei rapporti con i dipendenti / collaboratori:**

#### **m) Selezione, valorizzazione del Personale e partecipazione alle politiche aziendali**

Nella profonda convinzione che l'andamento dell'Azienda dipenda, e sia fortemente condizionato, dalle risorse che in essa operano, la Direzione impiega le risorse umane nell'ottica di valorizzare il capitale umano, inteso come l'insieme delle conoscenze, capacità e competenze degli individui, che agevola la creazione del benessere personale, sociale ed economico.

Per tale ragione, vanno responsabilizzati e valorizzati i dipendenti in base al loro livello di inquadramento e alle relative mansioni ricoperte. Di norma, i livelli D hanno il compito di proporre soluzioni organizzative e di intervenire per risolvere criticità che si possono presentare. I livelli C invece hanno il dovere di segnalare disfunzioni o eventuali lacune organizzative. L'obiettivo è di sviluppare un nuovo modello che, partendo da principi etici diffusi, incrementi le competenze professionali, relazionali e il livello di responsabilizzazione.

La Direzione provvede a:

- "assicurarsi" che siano ben compresi i compiti da svolgere e gli obiettivi da conseguire;
- improntare l'"azione lavorativa" a principi etici;
- sincerarsi che ciascuno sia consapevole di avere un ruolo e di influire sulla qualità del servizio fornito al cliente (interno ed esterno);

- "stimolare" la collaborazione e lo scambio di informazioni;
- "monitorare" periodicamente il livello di motivazione delle risorse;
- "organizzare" momenti di incontro per analizzare le criticità emerse e dar vita insieme ad azioni di miglioramento;
- "verificare" i risultati delle iniziative di miglioramento attivate e darne evidenza a tutto il personale e agli utenti;
- incentivare e sostenere le attività di formazione e aggiornamento continuo, intesi come "strumento" per:
  - \* affrontare il cambiamento (creando motivazione);
  - \* promuovere il miglioramento organizzativo (facilitando il confronto "costruttivo" e la cooperazione).

#### **n) Tutela della dignità del lavoratore**

L'Azienda favorisce un ambiente di lavoro privo di pregiudizi, nel rispetto della persona. In tal senso, si adopera per mantenere un clima interno che garantisca il rispetto della dignità di ciascuno.

I rapporti interni sono improntati a valori di civile collaborazione e si svolgono nel rispetto dei diritti e della libertà delle persone, nonché dei principi fondamentali che affermano la pari dignità sociale senza discriminazione alcuna.

I poteri connessi alle posizioni aziendali sono esercitati con obiettività ed equilibrio.

L'Azienda adotta strategie per garantire la corretta gestione di eventuali casi in cui si verificano comportamenti ascrivibili a discriminazione, molestia, mobbing, stalking, etc.

#### **o) Pari opportunità**

L' Azienda rifiuta ogni tipo di illegittima discriminazione basata sull'età, sul sesso, sullo stato di salute, sulla nazionalità, sulla razza, sulle credenze religiose, opinioni politiche e stili di vita diversi e si impegna affinché tale principio venga rispettato da tutti i suoi dipendenti e collaboratori a qualsiasi livello nelle relazioni con i Clienti/Utenti.

L' Azienda, nel rispetto di quanto sopra enunciato, rifiuta in ogni modo comportamenti che possano favorire o agevolare il compimento di pratiche proprie di qualsiasi cultura o religione che si pongano in contrasto con le norme di ordine pubblico riconosciute dallo Stato e che influiscano sull'integrità fisica delle persone per finalità non connesse al trattamento o, comunque, considerate illecite dalle leggi vigenti.

#### **p) Sicurezza dell'Ambiente di lavoro**

A.S.P.E.F si impegna a monitorare puntualmente le condizioni di lavoro dei propri operatori, connesse all'attività dei vari Servizi della Azienda, agli immobili, agli impianti ed alle attrezzature, al rischio biologico, chimico, fisico. Garantisce un'organizzazione fondata sul rispetto delle disposizioni di legge in materia di sicurezza sul lavoro.

L'azienda attiva periodiche iniziative di formazione ed informazione generale e specifica rivolte al personale in materia di sicurezza sul lavoro, prevenzione incendi, emergenza.

#### **q) Doveri dei Dipendenti**

I Destinatari sono tenuti ad assumere comportamenti improntati alla diligenza e alla cortesia. Sono chiamati a rispettare i contratti collettivi nazionali, i regolamenti ed i protocolli interni oltre al Codice Etico. Imparzialità, professionalità e correttezza devono essere i riferimenti dell'agire quotidiano nel luogo di lavoro.

#### **r) Assenza di conflitto di interessi**

L'Azienda si impegna ad evitare qualsiasi conflitto di interesse. I dipendenti ed i collaboratori dell'Azienda si impegnano ad evitare che la partecipazione ad enti ed associazioni possano creare un conflitto di interessi con l'attività svolta in Azienda, e, più in generale, ad evitare tutte quelle situazioni che, in quanto collegate a relazioni di parentela o professionali, possano creare conflitti con il prevalente interesse dell'Azienda.

In ogni caso dubbio, sono tenuti a consultare il superiore gerarchico o la Direzione Generale per poter chiarire se ci si trova in una situazione che potenzialmente possa causare un conflitto di interessi.

#### **s) Imparzialità negli approvvigionamenti**

I processi di acquisizione di beni e servizi si svolgono nel rispetto dei criteri di trasparenza e sono volti all'ottenimento del massimo interesse pubblico. L'Azienda non intrattiene rapporti con soggetti che svolgano la loro attività in dispregio dei principi etici da essa riconosciuti.

La selezione dei fornitori si svolge nel rispetto dei principi di lealtà e imparzialità, documentalmente riscontrabili, garantendo pari opportunità ad ogni fornitore. Le condizioni contrattuali vengono valutate secondo i criteri della qualità dei beni e servizi proposti, della economicità, della tempestività e della capacità di soddisfare le esigenze specificate come riportato dal d. Lgs. 163/2006.

#### **t) Correttezza e puntualità nei pagamenti**

A fronte di una adeguata fornitura di beni/erogazione di servizi, l'Azienda garantisce ai propri fornitori la corresponsione dei compensi pattuiti in sede contrattuale, nel rispetto dei termini contabili concordati e della normativa vigente in materia.

### **3 PRINCIPI DI AMMINISTRAZIONE AZIENDALE**

#### **Efficienza ed efficacia dell'azione amministrativa**

L'organizzazione e le attività aziendali sono improntate a criteri di efficacia, efficienza ed economicità.

L'Azienda adotta un sistema di "Corporate governance" ("l'insieme di regole di ogni livello, leggi e regolamenti, che disciplinano la gestione dell'impresa stessa") conforme alla miglior pratica gestionale ed orientato alla massimizzazione del patrimonio aziendale, alla qualità del servizio offerto agli utenti, al controllo dei rischi d'impresa, alla trasparenza nella gestione economica e finanziaria, al contemperare gli interessi di tutte le componenti coinvolte nelle attività aziendali.

In quest'ottica, A.S.P.E.F. assume l'impegno a garantire adeguati standard di qualità dei servizi erogati, sulla base di livelli predefiniti (come emergono dalla "Carta dei servizi-Qualità"), e di monitorare periodicamente la qualità percepita (indagine di customer satisfaction).

#### **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.

#### **Rintracciabilità del percorso degli atti aziendali**

Ogni processo amministrativo deve essere tale da garantirne la riconducibilità al provvedimento deliberativo, alla determinazione dirigenziale o comunque all'atto amministrativo da cui trae origine.

Oltre ad una precisa e formalizzata definizione delle responsabilità, l'Azienda provvede pertanto all'adozione di un adeguato e rigoroso sistema di archiviazione dei documenti che rispetti i requisiti di veridicità, accessibilità e completezza.

#### **Imparzialità nelle procedure di scelta dei contraenti/fornitori**

I meccanismi di scelta dei contraenti e dei fornitori devono essere conformi con quanto previsto dal D. Lgs. 163/2006 e dalle disposizioni aziendali in materia ("Regolamento per i lavori e per l'acquisizione di beni e servizi in economia", delibera 85 del 21.09.07 da parte del Cda di Aspef). In particolare, devono essere garantite

pari opportunità ad ogni fornitore di beni e di servizi o ad ogni impresa di realizzazione di lavori, attraverso l'impiego di criteri di valutazione oggettivi e trasparenti e di procedure di scelta documentabili. Ciascun soggetto che sia in possesso dei requisiti richiesti deve avere la possibilità di competere alle gare di aggiudicazione di beni e servizi senza discriminazioni e nell'assoluto rispetto del principio della libera concorrenza.

I Destinatari preposti all'attività di definizione delle condizioni contrattuali devono agire con trasparenza ed imparzialità ed ispirare il loro operato ai principi di correttezza e buona fede, ricercando il massimo vantaggio per l'Azienda e predisponendo strumenti contrattuali idonei a garantire il rispetto dei livelli qualitativi e dei tempi di consegna necessari alle esigenze dettate dall'attività aziendale.

### **Trasparenza contabile e finanziaria**

Il sistema di contabilità aziendale deve rispettare i principi, i criteri e le modalità di redazione e tenuta della contabilità dettate dalle norme generali e speciali in materia di contabilità. Tutte le operazioni devono essere legittime, congrue, nonché correttamente registrate ed archiviate in modo tale da garantire, in ogni momento, la verificabilità del rispetto delle procedure previste da parte degli organismi preposti al controllo. In particolare, per ogni operazione deve essere conservata un'adeguata documentazione di supporto dell'attività svolta in modo da consentire una registrazione contabile agevole, l'individuazione dei diversi livelli di responsabilità, la ricostruzione accurata dell'operazione, consentendo così di ridurre la probabilità di errori interpretativi.

Ciascuna registrazione deve riflettere esattamente ciò che risulta dalla documentazione di supporto. Le informazioni relative alla contabilità generale ed analitica che confluiscono nella reportistica periodica devono essere chiare, trasparenti, corrette, complete ed accurate. È compito di ogni dipendente far sì che la documentazione sia facilmente rintracciabile e ordinata secondo criteri logici.

L'uso di fondi aziendali per fini illegali o impropri è severamente proibito. A nessuno e per nessun motivo dovranno essere corrisposti pagamenti non basati su transazioni aziendali adeguatamente autorizzate, o comunque elargite forme illegali di remunerazione.

I Destinatari sono tenuti al rispetto degli specifici regolamenti adottati dall'Azienda, al fine di disciplinare ed attuare il sistema di controllo interno, ed hanno l'obbligo di segnalare tempestivamente al referente dell'Unità Amministrativa ed al Comitato di Valutazione eventuali omissioni, falsificazioni o inesattezze nelle registrazioni contabili di cui siano venuti a conoscenza.

Al Comitato di Valutazione deve essere inoltre garantito il libero accesso ai dati, alla documentazione ed a qualsiasi informazione necessaria all'attività di controllo.

## **Rapporto con altri enti e collaborazione con le Authorities pubbliche e con l'autorità giudiziaria**

Il Presidente ha il compito di rappresentare il Cda nei rapporti con gli enti locali e con le Autorità statali e con ogni altro ente pubblico o privato. Lo stesso Presidente promuove, sentito il Sindaco, iniziative volte ad assicurare la piena integrazione delle attività dell'Azienda con le realtà sociali, economiche e culturali della comunità locale. I Destinatari, in occasione di verifiche ed ispezioni da parte delle Autorità pubbliche competenti, devono mantenere un atteggiamento di massima disponibilità e collaborazione nei confronti degli organismi ispettivi e di controllo. E' inoltre fatto divieto alle persone autorizzate dall'Azienda a rapportarsi con i suddetti organismi, nonché con altre aziende pubbliche, di adottare comportamenti volti ad influenzare impropriamente le decisioni dei Pubblici Ufficiali o incaricati di Pubblico servizio che impegnano verso l'esterno gli organismi medesimi.

## **4 COMUNICAZIONE E RAPPORTI CON GLI UTENTI**

### **Principi generali**

L'Azienda riconosce l'importanza della comunicazione legata alla complessità della rete di rapporti e relazioni che intrattiene con il mondo esterno. Pertanto, si impegna a sviluppare un sistema di comunicazione che garantisca omogeneità, coerenza, diffusione e correttezza dell'informazione.

Il primo interlocutore aziendale è identificato nel "Cittadino Utente" che rappresenta il fulcro di tutta l'attività dell'Azienda.

In questa ottica, l'Azienda si impegna a favorire l'interattività quale modalità privilegiata di relazione con gli Utenti: da un lato garantendo l'ascolto delle loro istanze e l'attenzione alle loro valutazioni e, dall'altro, diffondendo la conoscenza dei valori, dei programmi, della Carta dei Servizi, dell'indagine di Customer Satisfaction, dei risultati aziendali e delle informazioni utili per l'accesso appropriato ai servizi.

### **Aspetti comportamentali e relazionali**

A.S.P.E.F si impegna ad evitare l'utilizzo di pubblicità, strumenti e forme di comunicazione i cui contenuti siano ingannevoli o non veritieri e a non utilizzare impropriamente strumenti di persuasione di natura scientifica o di altro tipo.

L'Azienda intende limitare gli adempimenti a carico degli Utenti e applica ogni possibile misura di semplificazione dell'attività amministrativa. Nella stesura di testi scritti, nella redazione di documenti e in tutte le altre comunicazioni adotta un linguaggio il più possibile chiaro e comprensibile. Nella trattazione delle pratiche deve essere rispettato e reso trasparente l'ordine cronologico.

I Destinatari devono astenersi da valutazioni personali e dichiarazioni pubbliche che vadano a ledere l'immagine dell'Azienda nonché dall'esprimere giudizi negativi sull'operato di altri Destinatari.

I Destinatari devono assicurare parità di trattamento agli Utenti e mantenere una posizione di assoluta indipendenza, al fine di evitare situazioni, anche solo apparenti, di conflitto di interessi nello svolgimento del proprio lavoro.

È vietato ai Destinatari promettere e svolgere pratiche in favore degli utenti atte a costituire disparità di trattamento o posizioni di privilegio nell'erogazione delle prestazioni e nello svolgimento dei compiti istituzionali.

Non è consentito ai Destinatari chiedere agli Utenti o accettare dagli stessi regali, favori, mance, vantaggi o altre utilità, anche solo promessi, per sé o per l'Azienda, che eccedano le normali pratiche di cortesia.

### **Raccolta, gestione e monitoraggio dei reclami**

L'Azienda disciplina le modalità di raccolta e gestione dei reclami e verifica, mediante il periodico monitoraggio dello stato di attuazione degli obiettivi assegnati (compresi quelli relativi agli standard qualitativi), il corretto funzionamento dell'Ufficio del

Tutor. Questo ultimo cura la raccolta e la gestione dei reclami, provvede alla loro classificazione per area tematica e si impegna a trasmettere al Comitato di Valutazione, con periodicità almeno semestrale, la reportistica relativa al monitoraggio dell'istruttoria svolta in conseguenza dei reclami pervenuti da parte degli Utenti o da parte dei loro organismi di rappresentanza.

### **Comunicazione pubblica e istituzionale**

A.S.P.E.F. si impegna a dare completa attuazione a quanto previsto dalla normativa vigente in tema di comunicazione pubblica ed istituzionale e a promuovere forme differenziate di informazione in relazione ai differenti target individuati.

In particolare, l'Azienda si avvale dei seguenti strumenti: nuove tecnologie quali internet; relazioni con i mass media, diffusione di notizie relative a dati, fatti, attività mediante la diramazione di comunicati, l'organizzazione di conferenze stampa, la redazione del Bilancio Sociale, la realizzazione di iniziative di supporto comunicazionale a progetti specifici (progetto Alzheimer, etc.), l'organizzazione di convegni, la produzione di materiali informativi cartacei e multimediali.

Le comunicazioni rivolte all'esterno, con qualsiasi mezzo e forma realizzate, devono attenersi a quanto previsto dalla legge e dai codici deontologici e comportamentali preposti a regolare le differenti condotte professionali e devono avvenire nel più rigoroso rispetto del diritto alla riservatezza degli Utenti e dei Terzi.

Per garantire correttezza, completezza e coerenza delle attività di informazione e comunicazione, i rapporti dell'Azienda con i mass media sono riservati al Presidente, alla Direzione Generale e ai Destinatari da essa incaricati, secondo apposite procedure e protocolli operativi a tal fine definiti.

## **5 COMUNICAZIONE E RAPPORTI CON I DESTINATARI (dipendenti e collaboratori Aspef)**

### **Principi generali di organizzazione ed impiego delle risorse umane**

L'Azienda impronta la propria politica di gestione delle risorse umane alla valorizzazione dei singoli, promuovendo percorsi di costante crescita professionale e comportamenti coerenti e funzionali al raggiungimento degli obiettivi aziendali.

Nel definire la propria struttura organizzativa e funzionale, l'Azienda ottimizza l'impiego delle risorse umane, informando i propri processi decisionali in materia al criterio della ricerca della massima efficienza e del raggiungimento degli obiettivi, acquisendo ed impegnando le risorse umane medesime secondo criteri comparativi basati sul merito, nel rispetto della legge e della Contrattazione Collettiva.

La funzione di interesse pubblico al cui perseguimento è indirizzata l'Attività aziendale impone che la condotta dei Destinatari ed il loro rapporto con gli Utenti sia sempre improntato al massimo rispetto del decoro e della dignità umana, senza alcuna discriminazione.

I Destinatari adempiono ai propri doveri conformemente agli obblighi sottoscritti nel contratto di lavoro stipulato con l'Azienda. L'osservanza delle disposizioni contenute nel Codice Etico costituisce parte integrante ed essenziale delle obbligazioni contrattuali facenti capo ai Destinatari. La violazione delle disposizioni contenute nel presente Codice costituirà, pertanto, inadempimento delle obbligazioni derivanti dai rapporti intrattenuti a qualsiasi titolo con l'Azienda e, quindi, illecito disciplinare, con ogni conseguenza di legge.

### **Regalie e benefici**

È vietato ai Destinatari ricevere denaro, doni o qualsiasi utilità, il cui modico valore non costituisca segno di mera cortesia, da Utenti e Terzi.

I Destinatari che ricevano da Utenti e da Terzi, in occasione di festività o particolari ricorrenze, doni o altre utilità al di fuori di quelle di modico valore e costituenti pratiche di ordinaria cortesia, sono tenuti a darne tempestiva comunicazione alla Direzione ed al Comitato di Valutazione, che, considerate entità e rilevanza degli stessi, provvederanno eventualmente alla restituzione informando, nel contempo l'Utente e il Terzo sulla politica aziendale in materia.

### **Violazione del Codice Etico**

La violazione del Codice Etico da parte di un Destinatario deve essere accertata dal Comitato di Valutazione che provvederà a segnalare l'infrazione al Direttore Generale

e ad attivare il procedimento disciplinare, secondo quanto previsto dalla contrattazione collettiva nazionale di riferimento e alle norme in vigore.

## **6 COMUNICAZIONE E RAPPORTI CON I TERZI (persone fisiche/giuridiche/istituzioni che intrattengono rapporti con Aspef)**

### **Principi generali**

I Destinatari preposti ai procedimenti relativi alla stipula di contratti di qualsiasi natura o al conferimento di incarichi professionali per conto dell'Azienda, improntano i procedimenti negoziali alla ricerca del massimo vantaggio per l'Azienda stessa, alla luce dei principi e dei criteri posti a garanzia della scelta del contraente e uniformano il proprio agire ai principi di trasparenza ed imparzialità.

I Destinatari devono attenersi alla disciplina inerente la scelta del contraente, con riguardo alla concessione di pari opportunità per ogni fornitore di beni e servizi o realizzazione di lavori, attraverso l'impiego di criteri valutativi oggettivi, trasparenti e documentalmente riscontrabili.

Nello svolgimento delle procedure negoziali ed in particolare nella definizione delle condizioni contrattuali, i Destinatari preposti a tale attività ispirano il proprio operato ai principi di correttezza e buona fede, prevedendo strumenti contrattuali idonei a garantire il soddisfacimento delle esigenze aziendali, in termini di qualità e tempistica di consegna o di realizzazione.

Per ogni procedimento di acquisto le singole fasi devono trovare riscontro negli atti depositati presso le strutture aziendali e devono rispettare le seguenti prescrizioni:

- nessuna spesa per fornitura od opera potrà essere effettuata se non a seguito di richiesta da parte della unità operativa utilizzatrice al responsabile del procedimento di acquisizione;
- ogni Destinatario delegato agli acquisti deve tenere conto delle esigenze degli utilizzatori aziendali dei beni oggetto di acquisizione, non esclusa la necessità della rappresentanza dei medesimi utilizzatori nella eventuale fase di valutazione qualitativa delle offerte.

I Destinatari, 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, con quello dell'Azienda medesima, ovvero configurare ipotesi di reato od altri illeciti.

### **Criteri di scelta del contraente**

Nella selezione dei fornitori, l'Azienda adotta criteri di valutazione comparativa idonei ad individuare il miglior contraente, in ragione del miglior prezzo o dell'offerta più vantaggiosa.

A tale proposito, sono considerati particolarmente qualificanti ai fini della scelta dei fornitori i seguenti elementi:

- strutturali, quali il **livello di innovazione** dei mezzi impiegabili nello svolgimento dell'Attività cui l'Azienda è interessata;
- organizzativi, quali la **congruità**, sia in termini quantitativi che qualitativi, delle risorse umane rispetto all'attività da svolgere;
- funzionali, quali i contratti stipulati per analoghe forniture, lo specifico **know how** acquisito, la **progettualità nella gestione della fornitura** o nella realizzazione dell'opera;
- qualitativi, quali le **specifiche certificazioni di settore e di processo**, la pianificazione aziendale della sicurezza, la predisposizione di una regolamentazione dei comportamenti etici.

Negli atti aziendali di acquisizione devono essere esplicitati i seguenti aspetti:

- la scelta della procedura;
- gli elementi essenziali del contratto e i criteri di selezione degli operatori economici e delle offerte;
- l'indicazione del prezzo a base d'asta;
- la durata del contratto;
- i riferimenti ad eventuali studi di fattibilità o relazioni tecniche a cura del responsabile aziendale;
- i riferimenti a eventuali indagini esplorative di mercato esperite dall'azienda per l'acquisto.

### **Regalie e benefici**

L'Azienda non tollera alcuna forma di regalia o di favore finalizzata al conseguimento da parte dei Terzi di situazioni di vantaggio o facilitazione nello svolgimento delle procedure di selezione per la scelta del contraente e nell'esecuzione del contratto. Il principio è riferito sia ai regali promessi o offerti, sia a quelli ricevuti, intendendosi per regalo qualsiasi tipo di utilità o vantaggio per l'Azienda e/o per i destinatari.

I Destinatari, non possono ricevere dai Terzi qualunque forma di regali o di favori che eccedano dalle normali pratiche di cortesia o che siano comunque finalizzate al conseguimento, da parte dei Terzi, di trattamenti di favore nell'espletamento delle attività aziendali. Si considerano forme particolari di benefici e regalie ricevibili dai Destinatari e/o dall'Azienda, in contrasto con i principi di cui ai punti precedenti:

- le eccedenze di fornitura distratte dalla finalità strumentale sottostante all'acquisto;
- la consegna di campioni gratuiti di beni in quantità abnorme rispetto al loro naturale impiego;

- il conferimento ai Destinatari di bonus in denaro o in altra utilità in qualunque forma condizionati alla fornitura.

I Destinatari non possono svolgere pratiche di favore ad utilità dei Terzi atte a costituire disparità di trattamento o posizioni di privilegio nelle procedure di acquisto di beni e servizi, nonché per la realizzazione di opere per il conferimento di incarichi professionali.

### **Violazione del Codice Etico**

La violazione del Codice Etico da parte del Terzo comporterà la risoluzione di diritto del rapporto contrattuale in essere, nonché il pieno diritto dell'Azienda di chiedere ed ottenere il risarcimento dei danni patiti per la lesione della sua immagine ed onorabilità.

La regolamentazione dei rapporti dell'Azienda con i Terzi dovrà prevedere clausole risolutive espresse con il contenuto di cui sopra. A tal fine, nella documentazione relativa ai procedimenti di scelta del contraente verrà inserita una clausola di presa visione e di accettazione del Codice Etico da parte dei concorrenti.

Dall'entrata in vigore del presente Codice, l'Azienda avvierà processi di comunicazione con i Terzi, con i quali sono in corso rapporti, al fine di emendare, per quanto possibile, i contratti in vigore, inserendo la sopra menzionata clausola di risoluzione. L'eventuale rifiuto sarà considerato elemento negativo ai fini delle successive procedure di selezione.

## **7 IL COMITATO DI VALUTAZIONE**

### **Ruolo e finalità dell'organo di controllo**

Il Comitato di Valutazione è l'organo di controllo che ha il compito di vigilare sul funzionamento, l'osservanza e l'aggiornamento del presente Codice ed assume, pertanto, un ruolo strategico in termini di valutazione dell'efficacia del documento e dell'impatto sull'organizzazione del Modello Organizzativo elaborato dall'Azienda.

### **Composizione**

Il Comitato di Valutazione, al fine di garantire l'autonomia e la professionalità nell'esercizio del ruolo, è composto da elementi che possiedono le conoscenze e l'esperienza necessarie per assicurare, collegialmente, un controllo operativo ed una supervisione certa ed efficace con riferimento a tutti i settori di attività sottoposti a vigilanza e nei limiti stabiliti dal Modello Organizzativo.

Il Comitato è costituito da 3 componenti effettivi e da 3 componenti supplenti per assicurare la continuità operativa dell'organismo e integrato da un segretario, identificato tra i dipendenti aziendali con conoscenze trasversali dell'organizzazione, al fine di fornire un valido supporto ai componenti esterni dell'organismo.

### **Requisiti, modalità di nomina e durata in carica**

Il Comitato è costituito con delibera del CdA.

I componenti sono individuati dal CdA rispettivamente tra professionisti esperti con competenze legali in ambito sanitario, esperti in materie sanitarie e infine il terzo tra esperti in materie aziendali, con comprovate conoscenze ed esperienza in ambito di bilancio sociale, Codice Etico e/o pianificazione ed organizzazione aziendale, controllo di gestione ed analisi dei rischi.

Le competenze tecnico-professionali sono attestate dai rispettivi curriculum professionali.

La carica di componente del Comitato non può essere ricoperta da coloro nei confronti dei quali operano cause di non eleggibilità espressamente individuate nell'articolo 6 dello Statuto (Composizione, nomina e revoca membri CdA).

Tra i componenti individuati uno assume la funzione di Presidente dell'organismo.

Il Comitato di Valutazione rimane in carica tre anni e il mandato è rinnovabile alla scadenza qualora non siano intercorse cause di revoca specificatamente definite.

### **Funzioni**

Al Comitato di Valutazione sono attribuite le seguenti competenze:

- vigilanza, verifica ed analisi dell'adeguatezza, coerenza, efficacia ed efficienza del Modello Organizzativo e della sua applicazione;
- formulazione di proposte alla Direzione di modifiche del Codice Etico e del Modello Organizzativo;
- segnalazione, a scopi preventivi, alla Direzione dei comportamenti rilevati che possano configurare ipotesi di reato o violazione dei valori etici posti a fondamento dell'Azienda, nonché segnalazione delle violazioni accertate;
- elaborazione e trasmissione alla Direzione ed al Collegio Sindacale di una relazione semestrale informativa sulle attività di controllo svolte e sull'esito delle stesse e di una relazione annuale sul complesso dell'attività posta in essere nel corso dell'anno.

E' disponibile un indirizzo mail a cui segnalare le violazioni del Codice Etico, che verranno analizzate dal Comitato di Valutazione. Per segnalazioni inerenti violazioni del Codice Etico è possibile inviare una mail all'indirizzo seguente:

[segnalazioni.codice-etico@aspefmantova.it](mailto:segnalazioni.codice-etico@aspefmantova.it)

### **Modalità di convocazione e regole di funzionamento**

Il Comitato è convocato su iniziativa del suo Presidente o su richiesta di due componenti dello stesso e si riunisce con cadenza almeno trimestrale.

L'attività del Comitato è attestata da specifici verbali, relazioni, piani di lavoro, comunicazioni e segnalazioni, protocollate e custodite dal Presidente, anche per il tramite del personale con funzioni di segreteria assegnato all'organo di vigilanza a supporto del suo funzionamento.

Le regole che definiscono il funzionamento del Comitato sono disciplinate nello specifico regolamento definito dal Gruppo di Lavoro e approvato con deliberazione del Direttore Generale contestualmente all'istituzione dell'organo di controllo.

## **8 DICHIARAZIONE DI INTENTI**

L'Azienda, consapevole dei propri compiti istituzionali, finalizzati al perseguimento del primario interesse pubblico, si impegna a svolgere le proprie competenze e funzioni nel pieno rispetto del presente Codice.

L'Azienda si impegna altresì affinché anche i rapporti con i Terzi siano improntati alla piena osservanza del Codice stesso ed adotta gli strumenti contrattuali necessari a garantirne il rispetto.

### **Intenti specifici in materia di diffusione e conoscenza dei contenuti del Codice**

L'Azienda si impegna ad individuare gli strumenti e ad attuare gli interventi più efficaci, idonei a garantire diffusione, conoscenza ed applicazione al Codice Etico, in relazione ai diversi target di riferimento - Destinatari, Terzi, Utenti - prevedendo per ciascuna tipologia, interventi formativi e informativi differenziati, al fine di assicurare l'efficacia delle diverse iniziative.

In particolare, l'Azienda si impegna alla pubblicazione del Codice Etico sul sito internet, nell'area dedicata, in cui è presente una casella di posta elettronica ([codiceetico@aspefmantova.it](mailto:codiceetico@aspefmantova.it)) finalizzata a raccogliere osservazioni, richieste di chiarimenti ed eventuali proposte, da parte degli interlocutori interessati, con la finalità di sottolineare come l'erogazione delle prestazioni debba essere effettuata nel rispetto della disciplina etica adottata dall'Azienda.

L'Azienda intende far conoscere e diffondere i contenuti del Codice ai Destinatari mediante trasmissione di copia dello stesso, unitamente ad una nota esplicativa che riassume le finalità del documento, definisca chiaramente, quale dovere degli stessi, la conoscenza dei suoi contenuti ed evidenzi la contestuale possibilità di richiedere eventuali chiarimenti e precisazioni.

La trasmissione del Documento dovrà essere effettuata nel rispetto delle modalità formali idonee a fornire un riscontro certo dell'avvenuta consegna.

L'Azienda, inoltre, mira all'organizzazione di specifici incontri informativi e formativi, da programmare d'intesa con le Organizzazioni Sindacali, cui i Destinatari stessi partecipino in relazione al rispettivo profilo professionale.

A.S.P.E.F attuerà una verifica del livello di conoscenza e comprensione del Codice Etico da parte dei Destinatari in relazione ai suoi contenuti, alle sue finalità ed applicazioni concrete ed ai doveri che agli stessi derivano in conseguenza della sua applicazione. Tale verifica potrà avvenire mediante la somministrazione a campione di questionari tra i diversi profili professionali che operano in Azienda, attraverso le modalità valutate più idonee al raggiungimento dell'obiettivo.

L'Azienda si impegna alla trasmissione di copia del Codice Etico ai Terzi, accompagnata da una nota esplicativa sui contenuti del Documento contenente l'esplicita precisazione che i rapporti attivati/da attivarsi con l'Azienda, comportano l'obbligo da parte degli

stessi di uniformare la propria condotta ai contenuti del Codice Etico, nonché l'indicazione della possibilità di richiedere chiarimenti e precisazioni sui contenuti del documento. La trasmissione del testo dovrà essere effettuata nel rispetto delle modalità formali idonee a fornire un riscontro certo dell'avvenuta consegna.

### **Intenti specifici in materia di applicazione del Codice da parte dei Destinatari e dei Terzi**

L'Azienda intende far sì che il contenuto del Codice Etico divenga patrimonio comune di tutti i Destinatari che operano all'interno di essa e ad assumere tutte le iniziative necessarie affinché i Destinatari stessi diano attuazione ai seguenti obblighi che in esso trovano fondamento:

- applicazione puntuale del Codice in tutti i suoi contenuti;
- informazione ai Terzi ogniqualvolta vengono in contatto con gli stessi, nell'esercizio delle funzioni istituzionali, sui contenuti del presente documento e sull'obbligo di adeguare i loro comportamenti alle indicazioni in esso contenute;
- attivazione di una collaborazione costante ed efficace con il Comitato di Valutazione che si deve attuare sia nel fornire ai suoi componenti l'eventuale supporto richiesto sia nel trasmettere al Presidente dell'organo di vigilanza specifica informativa qualora, nell'esercizio delle rispettive competenze o anche al di fuori di esse, siano venuti a conoscenza di eventuali violazioni del Codice Etico da parte di altri Destinatari o di Terzi;
- trasmissione di comunicazione alla Direzione Generale aziendale e al Presidente del Comitato di Valutazione finalizzata ad evidenziare criticità connesse all'applicazione del presente Codice.

L'Azienda si impegna ad attivare ulteriori concrete iniziative, con specifiche azioni valutate efficaci rispetto all'obiettivo da perseguire, affinché i Terzi siano messi nelle condizioni di osservare i contenuti del Codice Etico.

### **Intenti specifici in materia di vigilanza del rispetto del Codice**

L'Azienda si adopera per promuovere, su iniziativa del Direttore Generale e/o del Presidente del Comitato di Valutazione, verifiche periodiche sullo stato di attuazione del Codice Etico e del correlato Modello Organizzativo. Le verifiche in argomento dovranno essere condotte nel rispetto di una tempistica almeno semestrale e con modalità tali da fornire un quadro sufficientemente chiaro ed esaustivo dello stato di applicazione del presente documento. Dovranno evidenziare con chiarezza le carenze applicative eventualmente emerse dal monitoraggio e/o le difficoltà evidenziate a seguito della sua applicazione sul campo e contenere specifiche proposte operative che consentano il superamento delle criticità rilevate.

L'Azienda si assume l'incarico di aggiornare il Codice Etico qualora intervengano modifiche significative nel suo assetto organizzativo, nella gestione delle attività istituzionali o qualora siano assunte particolari iniziative la cui incidenza sui contenuti del presente documento sia tale da giustificare la revisione dello stesso.

Il presente Codice potrà essere oggetto di aggiornamento anche in seguito al percorso di monitoraggio, qualora la verifica della sua operatività ne abbia rilevato l'opportunità.