

 The logo for Coop SERENA, featuring a stylized blue and green leaf-like shape to the left of the text "Coop SERENA". "Coop" is in green and "SERENA" is in blue.	CODICE ETICO	Rev. 00 Data 18/01/2019
--	---------------------	----------------------------



CODICE ETICO E DI COMPORTAMENTO

	CODICE ETICO	Rev. 00 Data 18/01/2019
---	---------------------	----------------------------

Sommario

Sommario	2
INTRODUZIONE.....	4
Storia della Cooperativa e attività svolta.....	5
La mission della Cooperativa.....	5
La vision della Cooperativa.....	6
Struttura del Codice Etico	7
I. PRINCIPI DI RIFERIMENTO	8
1.1. Rispetto della legge.....	8
1.2. Onestà	8
1.3. Trasparenza e completezza delle informazioni	8
1.4. Riservatezza delle informazioni	9
1.5. Valore delle risorse umane, rispetto della persona e imparzialità.....	9
1.6. Correttezza nella gestione societaria e nell'utilizzo delle risorse	10
1.7. Soddisfazione dei soci, dei lavoratori e degli utenti	10
1.8. Tutela della salute e sicurezza dei lavoratori	10
1.9. Tutela dell'ambiente	10
II. CRITERI DI CONDOTTA	11
2.1. CRITERI DI CONDOTTA AMMINISTRATIVA	11
2.1.1. Tracciabilità delle operazioni	11
2.1.2. Trasparenza contabile e finanziaria	11
2.1.3. Diritto di accesso	12
2.1.4. Rapporti con i soci	12
2.2 CRITERI DI CONDOTTA CON IL PERSONALE ED I COLLABORATORI.....	13
2.2.1. Centralità del personale e gestione del rapporto di lavoro	13
2.2.2. Doveri del Personale	14
2.3. CRITERI DI CONDOTTA NEI RAPPORTI CON GLI UTENTI	15
2.3.1 Centralità della persona.....	15
2.3.2 Stile di comportamento	15
2.3.3. Trasparenza e chiarezza delle informazioni fornite agli utenti.....	15
2.3.4 Divieto di favorire o svantaggiare ingiustamente gli utenti	15
2.4. CRITERI DI CONDOTTA NEI RAPPORTI CON I FORNITORI E COLLABORATORI ESTERNI	16

	CODICE ETICO	Rev. 00 Data 18/01/2019
---	---------------------	----------------------------

2.5. CRITERI DI CONDOTTA NEI RAPPORTI CON LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE.....	16
2.5.1. Rapporti con la Pubblica amministrazione, pubblici dipendenti, pubblici ufficiali o incaricati di pubblico servizio	16
2.5.2. Gestione dei contratti pubblici e gare di appalto.....	17
2.6 CRITERI DI CONDOTTA CON LA COLLETTIVITÀ	18
2.6.1 Criteri di condotta nei rapporti con organizzazioni politiche, sociali e sindacali.....	18
Coop. Serena nel fornire eventuali contributi a partiti, movimenti, comitati ed organizzazioni politiche e sindacali, a loro rappresentanti e candidati, adotta procedure e forme documentate, tracciate e conformi alla normativa vigente.	18
2.6.2 Criteri di condotta nei rapporti con le realtà no profit	18
2.6.3 Criteri di condotta nei rapporti con i mass media e diffusione delle informazioni...	19
III. SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO E ATTUAZIONE DEL CODICE ETICO	20
3.2. L'Organismo di Vigilanza	20
3.3. Comunicazione e formazione	21
3.4. Segnalazioni dei portatori di interesse e Whistleblowing	21
3.5. Policy dell'Organismo di Vigilanza in materia trattamento dati personali	22
3.6. Violazioni del Codice Etico.....	23
3.6. Linee guida del sistema sanzionatorio	23

 The logo for Coop SERENA features a stylized graphic of three overlapping circles in blue and green on the left, followed by the text "Coop" in green and "SERENA" in blue.	CODICE ETICO	Rev. 00 Data 18/01/2019
---	---------------------	----------------------------

INTRODUZIONE

Il presente Codice Etico detta le misure che Serena Società Cooperativa sociale ONLUS (di seguito anche “la Cooperativa” o “Coop. Serena” intende adottare sotto un profilo etico-comportamentale al fine di adeguare la propria struttura ai requisiti previsti dal D.lgs. 231/2001. Attraverso l’enunciazione di principi etici generali e di regole di comportamento, consente di riconoscere i comportamenti non accettabili. Tale documento introduce una definizione chiara ed esplicita delle responsabilità etiche e sociali verso tutti i soggetti direttamente o indirettamente coinvolti nell’attività della Cooperativa con lo scopo di prevenire comportamenti illeciti o irresponsabili da parte di chi opera in nome o per conto della stessa. Tutti i soggetti in posizione apicale, nonché tutti i soci, i dipendenti, i volontari, i fornitori, i consulenti, i collaboratori e, più in generale, tutti i terzi che entrano in rapporto con Coop. Serena, sono chiamati al rispetto dei principi e dei valori del Codice Etico e sono tenuti a tutelare e preservare, attraverso i propri comportamenti, la rispettabilità e l’immagine della Cooperativa, che riconosce primaria importanza al rispetto di principi fondamentali quali l’onestà, l’integrità morale, la correttezza e la trasparenza nel perseguimento degli obiettivi aziendali. Coop. Serena si ispira altresì ai principi che sono alla base del movimento cooperativo mondiale ed in rapporto ad essi agisce; questi principi sono: la mutualità, la solidarietà, la democraticità, l’impegno, l’equilibrio delle responsabilità rispetto ai ruoli, lo spirito comunitario, il legame con il territorio, un equilibrato rapporto con lo Stato e le istituzioni pubbliche.

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

Nell’ambito del sistema di controllo interno, il Codice Etico costituisce (ai sensi degli artt. 6 e 7 del D.lgs. n. 231 del 2001, ed in conformità alle “Linee Guida per la costruzione dei modelli di organizzazione, gestione e controllo ex D.lgs. 231/2001” emanate dal Consiglio di Presidenza di Confcooperative del 2010, nonché alle Linee Guida in merito approvate da Confindustria nel 2014 uno dei presupposti del Modello di organizzazione, gestione e controllo di Coop. Serena e del sistema sanzionatorio ivi previsto.

Coop. Serena vigila sull’effettiva osservanza del Codice, coadiuvata dall’Organismo di Vigilanza, predisponendo adeguati strumenti di informazione, prevenzione e controllo e garantendo la trasparenza delle condotte poste in essere oltre che, ove necessario, la repressione di eventuali violazioni del Codice medesimo secondo quanto previsto dal Sistema Sanzionatorio del Modello Organizzativo e dal Codice Disciplinare della Cooperativa.

	CODICE ETICO	Rev. 00 Data 18/01/2019
---	---------------------	----------------------------

Storia della Cooperativa e attività svolta

SERENA Società Cooperativa Sociale ONLUS nasce nel 1986 da un gruppo di persone animate dal desiderio di sviluppare servizi per la comunità. L'obiettivo che da subito si propone, è quello di operare nel settore dei servizi alla persona per creare opportunità di lavoro per i propri soci. Cooperativa Serena ha sede a Ferrara, in via Boschetto n. 26, e si occupa della gestione di servizi socioassistenziali, sanitari ed educativi. È una Cooperativa Sociale di tipo A iscritta dal 1994 iscritta all'Albo Regionale dell'Emilia Romagna e all'Albo delle Società Cooperative alla Sezione Cooperative a mutualità prevalente di diritto. Negli anni il lavoro e l'impegno, uniti alla professionalità e allo spirito di servizio, ha portato la Cooperativa a posizionarsi tra le principali aziende impegnate nel sociale nella Provincia di Ferrara, dove sono allocati tutti i suoi servizi rivolti a bambini, giovani, adulti, anziani e disabili. Nel corso degli anni Cooperativa SERENA si è dedicata fattivamente alla costruzione di servizi efficaci e utili per la collettività, anche adeguando e plasmando costantemente la propria organizzazione. La Cooperativa si è mossa su più fronti: ha attivato servizi a gestione diretta, anche con investimenti in strutture immobiliari di proprietà, ed ha acquisito servizi in appalto, da diversi Enti pubblici e privati, con i quali ha costruito nel tempo solidi rapporti di collaborazione. Oggi, la maggior parte dei servizi socioassistenziali rivolti ad anziani e disabili è gestita in regime di accreditamento ai sensi della DGR 514/2009 e ss.mm.ii. Sono nel tempo cresciuti anche i servizi a libero mercato. La prospettiva è sempre stata quella di impegnare risorse ed energie proprie in professionalità, formazione, strumentazione, ricerca e innovazione, per assicurare interventi rispondenti all'evoluzione dei bisogni e alla crescente domanda di qualità.

La mission della Cooperativa

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

Il nostro scopo è quello di contribuire a migliorare la qualità della vita delle fasce sociali più bisognose di attenzione e dei nuclei familiari che ruotano attorno a loro.

Con passione, professionalità e motivazione, ma soprattutto con quella serenità di chi imposta il proprio lavoro sulla dedizione nei confronti degli altri.

Cooperativa Serena è impegnata ogni giorno ad avere cura di ogni individuo, di ogni fascia di età, e supporta le famiglie apportando benefici al tessuto sociale in cui opera.

	CODICE ETICO	Rev. 00 Data 18/01/2019
---	---------------------	----------------------------

La vision della Cooperativa

Valori che per Cooperativa Serena rappresentano le linee di condotta che orientano la propria gestione in una prospettiva di miglioramento continuo e sviluppo qualitativo della propria attività.

- Assicurare pari opportunità a tutti i lavoratori e a tutti gli utenti, indipendentemente da età, origine nazionale, territoriale o sociale, etnia, religione, disabilità, orientamento sessuale, responsabilità familiari, stato civile, appartenenza sindacale, opinione politica o da qualsiasi altra condizione, nella convinzione che il loro apporto rappresenti un valore per il progresso dell'impresa cooperativa.
- Garantire la trasparenza, la correttezza e l'equità nei rapporti di lavoro e nelle relazioni con i fruitori dei servizi e, in generale, con i portatori di interesse.
- Promuovere la condivisione di valori etici e stimolare i lavoratori ad applicarli nella operatività quotidiana.
- Tendere al miglior equilibrio tra le condizioni economiche, sociali e professionali dei lavoratori e lo sviluppo dell'impresa cooperativa.
- Promuovere, nel rispetto delle esigenze di efficienza ed efficacia, condizioni organizzative che consentano di conciliare tempi di vita e di lavoro.
- Sviluppare competenze individuali e collettive mediante la formazione permanente ed azioni di valorizzazione professionale dei lavoratori.
- Perseguire l'adozione di modelli di servizio che soddisfino le esigenze dei fruitori e dei committenti e siano in grado di rispondere all'evoluzione dei bisogni e alle dinamiche del contesto in cui l'impresa cooperativa opera.
- Orientare gli interventi alla massima personalizzazione, al coinvolgimento dell'utente, della famiglia e degli altri attori del contesto, alla verifica continua e sistematica del livello di qualità del servizio realizzato, dei risultati e dell'impatto sociale generato.
- Promuovere scelte gestionali improntate alla condivisione e alla responsabilità nel rispetto di ruoli e funzioni.
- Sviluppare legami e collaborazioni strategiche con le altre organizzazioni no profit e le imprese del privato profit per favorire l'innovazione e lo sviluppo sociale ed economico del territorio.

 The logo for Coop SERENA features a stylized circular emblem on the left composed of three overlapping shapes in blue, green, and light blue. To the right of the emblem, the word "Coop" is written in a green sans-serif font, and "SERENA" is written below it in a larger, blue sans-serif font.	<h2>CODICE ETICO</h2>	Rev. 00 Data 18/01/2019
--	-----------------------	----------------------------

Struttura del Codice Etico

Il presente Codice Etico è costituito:

- dai *principi etici generali*, che definiscono i valori di riferimento a cui si ispira Coop. Serena;
- dai *criteri di condotta*, che descrivono i comportamenti conformi ai suddetti principi che ciascuna figura appartenente alla Cooperativa, o che collabori a qualsiasi titolo con essa, deve tenere;
- dal *sistema di controllo ed attuazione*, che descrive le modalità di diffusione, accettazione e controllo sul rispetto del Codice Etico, nonché i meccanismi sanzionatori applicati in caso di violazione.

	CODICE ETICO	Rev. 00 Data 18/01/2019
---	---------------------	----------------------------

I. PRINCIPI DI RIFERIMENTO

1.1. Rispetto della legge

Coop. Serena considera il rispetto della legge un requisito imprescindibile delle proprie attività e per tale ragione esige dai propri soci, amministratori, dipendenti, collaboratori, volontari, fornitori, clienti, utenti e da chiunque svolga, a qualsiasi titolo, funzioni di rappresentanza, anche di fatto, il rispetto delle leggi nazionali, comunitarie e internazionali, nonché delle leggi e dei regolamenti vigenti in tutti i territori in cui Coop. Serena opera. I destinatari sono inoltre tenuti a rispettare i regolamenti aziendali in quanto attuazione di obblighi normativi. I soci lavoratori, ad esclusione dei soci volontari, sono tenuti a rispettare il Regolamento Interno della Cooperativa. Tale regolamento è allegato al presente Codice Etico insieme al documento che disciplina il rapporto con i soci volontari.

1.2. Onestà

I destinatari del presente documento devono tenere comportamenti improntati al rispetto del principio fondamentale di onestà nel perseguimento degli obiettivi aziendali e in tutti i rapporti con i portatori di interesse. Il perseguimento dell'interesse della Cooperativa in nessun caso può giustificare un operato non conforme ad una linea di condotta onesta. Per tale ragione viene rifiutata qualsiasi forma di beneficio o regalo, ricevuto od offerto, che possa essere inteso come strumento volto ad influire sull'indipendenza di giudizio e di condotta delle parti coinvolte.

1.3. Trasparenza e completezza delle informazioni

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

	CODICE ETICO	Rev. 00 Data 18/01/2019
---	---------------------	----------------------------

1.4. Riservatezza delle informazioni

Coop. Serena tutela la riservatezza delle informazioni e dei dati in proprio possesso, operando nel rispetto delle Leggi e dei Regolamenti vigenti in materia. Tutte le informazioni a disposizione della Cooperativa vengono trattate nel rispetto della riservatezza e della tutela dei dati personali dei soggetti interessati. Il personale che a qualsiasi titolo entri in possesso di informazioni di interesse aziendale o relativamente a qualsiasi portatore di interesse, in nessun modo può sentirsi autorizzato a diffonderle o utilizzarle al di fuori degli scopi operativi per cui è stato autorizzato dal titolare del trattamento. Tutto il personale di ogni ordine e grado, compresi consulenti e collaboratori esterni, è tenuto al rispetto di tale principio anche dopo la cessazione del rapporto di lavoro. L'obbligo di riservatezza sulle informazioni confidenziali acquisite è imposto anche ai soggetti con cui Coop. Serena intrattiene rapporti contrattuali o di altro genere, mediante apposite clausole contrattuali e attraverso la sottoscrizione di patti di riservatezza.

È fatto divieto ai soci di discutere sui luoghi di lavoro ed in presenza di terzi estranei alla Cooperativa di problematiche organizzative e/o aziendali.

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

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

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

	CODICE ETICO	Rev. 00 Data 18/01/2019
---	---------------------	----------------------------

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

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

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

1.7. Soddisfazione dei soci, dei lavoratori e degli utenti

Coop. Serena pone i propri soci e utenti al centro della propria attenzione per soddisfarne i bisogni e le aspettative, in termini di qualità dei servizi socio-assistenziali ed educativi erogati. La Cooperativa orienta gli interventi alla massima personalizzazione, al coinvolgimento dell'utente, della famiglia e degli altri attori del contesto, alla verifica continua e sistematica del livello di qualità del servizio realizzato, dei risultati e dell'impatto sociale generato.

1.8. Tutela della salute e sicurezza dei lavoratori

Nello svolgimento della propria attività, Coop. Serena si impegna a garantire ambienti di lavoro sicuri e salubri nel rispetto del D.lgs. 81/2008 e delle normative e regolamentazioni relative alla sicurezza, alla salute e all'ambiente. Ogni destinatario di tale Codice è tenuto dunque a rispettare tutte le regole e le procedure di sicurezza.

1.9. Tutela dell'ambiente

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

	CODICE ETICO	Rev. 00 Data 18/01/2019
---	---------------------	----------------------------

II. CRITERI DI CONDOTTA

2.1. CRITERI DI CONDOTTA AMMINISTRATIVA

2.1.1. Tracciabilità delle operazioni

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

Coop. Serena provvede pertanto all'adozione di un adeguato e rigoroso sistema di archiviazione dei documenti, anche utilizzando tecnologie informatiche, che rispetti i requisiti di veridicità, accessibilità e completezza.

2.1.2. Trasparenza contabile e finanziaria

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

Gli Amministratori e i Dirigenti sono responsabili del rispetto dei suddetti principi.

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

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

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

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

	CODICE ETICO	Rev. 00 Data 18/01/2019
---	---------------------	----------------------------

da attività delittuose, ovvero compiere su di essi operazioni tese ad ostacolarne l'identificazione. La Società si impegna a non utilizzare in attività economiche o finanziarie denaro, beni o altre utilità provenienti da delitto.

2.1.3. Diritto di accesso

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

2.1.4. Rapporti con i soci

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

Il presente Codice Etico, e l'intero Modello organizzativo adottato ai sensi del D.lgs. 231/2001, rispetto ai soci sono principalmente indirizzati a: verificare che la Cooperativa agisca con la massima correttezza e trasparenza nei confronti degli stessi, rispondendo alle loro aspettative legittime; evitare qualsiasi tipo di condotta volta ad influenzare le decisioni dell'Assemblea dei soci; garantire un flusso di informazioni continuo e corretto verso il Consiglio di Amministrazione, l'Assemblea dei soci e l'OdV, nonché fra questi stessi organi; favorire i controlli da parte degli organi e delle funzioni competenti; garantire l'attuazione dello scopo sociale nel rispetto dei principi della mutualità e della cooperazione stabiliti dallo Statuto sociale. Ogni socio può muovere critiche costruttive sull'operato della Cooperativa, motivandone però il dissenso in forma scritta ed esprimendolo in ambito assembleare).

	CODICE ETICO	Rev. 00 Data 18/01/2019
---	---------------------	----------------------------

2.2 CRITERI DI CONDOTTA CON IL PERSONALE ED I COLLABORATORI

2.2.1. Centralità del personale e gestione del rapporto di lavoro

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

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

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

Tutto il personale è tenuto allo scrupoloso rispetto delle norme e degli obblighi derivanti dalla normativa di riferimento in tema di salute e sicurezza, nonché al rispetto di tutte le misure di salute e sicurezza previste dalle procedure e dai regolamenti interni.

La Cooperativa garantisce il corretto trattamento dei dati personali di soci, amministratori, dipendenti, collaboratori, volontari utenti e fornitori adottando gli standard previsti dalla normativa di riferimento.

	CODICE ETICO	Rev. 00 Data 18/01/2019
---	---------------------	----------------------------

2.2.2. Doveri del Personale

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

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

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

Il personale è tenuto a partecipare alle iniziative di formazione e aggiornamento previste dalla Cooperative ed alle riunioni tecnico organizzative di servizio.

Dovranno essere evitati comportamenti tali da danneggiare i beni della Cooperativa, la gestione della stessa, il rapporto delle parti interessate e l'immagine di Coop. Serena.

Il personale è tenuto ad utilizzare le attrezzature di lavoro esclusivamente per finalità di servizio ed evitare l'utilizzo dei dispositivi di comunicazione personali in orario di lavoro, salvo casi di reale necessità.

Tutti coloro i quali operano per conto della Cooperativa non sono autorizzati ad offrire, accettare o promettere, per sé o per altri, alcuna forma di dono, compenso, utilità o servizio di qualsiasi natura rivolta ad influenzare o comunque realizzare trattamenti di favore nel corso dello svolgimento delle proprie mansioni.

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

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

	CODICE ETICO	Rev. 00 Data 18/01/2019
---	---------------------	----------------------------

2.3. CRITERI DI CONDOTTA NEI RAPPORTI CON GLI UTENTI

2.3.1 Centralità della persona

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

2.3.2 Stile di comportamento

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

2.3.3. Trasparenza e chiarezza delle informazioni fornite agli utenti

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

2.3.4 Divieto di favorire o svantaggiare ingiustamente gli utenti

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

	CODICE ETICO	Rev. 00 Data 18/01/2019
---	---------------------	----------------------------

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

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

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

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

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

È fatto espresso divieto ad ogni socio di Coop. Serena di richiedere o pretendere dai fornitori favori, doni o altre utilità, ovvero di dare o promettere loro analoghe forme di riconoscimento, ancorché finalizzate ad una ottimizzazione del rapporto con la Cooperativa. Quanto sopra si applica anche ai rapporti con consulenti esterni ed *outsourcers*.

2.5. CRITERI DI CONDOTTA NEI RAPPORTI CON LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

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

I rapporti intrattenuti con pubblici ufficiali o incaricati di pubblico servizio, con la magistratura, con le autorità pubbliche di vigilanza e con altre autorità indipendenti, nonché con partner privati concessionari di un pubblico servizio, devono essere intrapresi e gestiti nell'assoluto e rigoroso rispetto delle leggi e delle normative vigenti, dei principi fissati nel Codice Etico e nei protocolli interni del Modello 231/01, in modo da non compromettere l'integrità e la reputazione di entrambe le parti.

Ogni rapporto con la Pubblica Amministrazione deve essere esclusivamente riconducibile a forme di comunicazione ed interazione volte ad attuare l'oggetto sociale della Cooperativa, a

	CODICE ETICO	Rev. 00 Data 18/01/2019
---	---------------------	----------------------------

rispondere a richieste e ad atti di sindacato ispettivo, o comunque a rendere nota la posizione e situazione dell'ente.

A tal fine la Cooperativa si impegna a:

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

Coop Serena proibisce i pagamenti sia diretti sia indiretti - inclusi i pagamenti a chiunque si trovi con la consapevolezza che tale pagamento sarà condiviso con un pubblico ufficiale o incaricato di pubblico servizio- oltre che le offerte o le promesse di pagare o di dare a qualunque cosa di valore o altra utilità ad un pubblico ufficiale o incarico di pubblico servizio, o ad un terzo identificato dal pubblico ufficiale o incaricati di pubblico servizio, a fini corruttivi.

Qualsiasi socio, amministratore, dipendente, collaboratore, fornitore, che riceva direttamente o indirettamente richieste o offerte di denaro o di favori di qualunque tipo (ivi compresi ad es. omaggi o regali di non modico valore) formulate indebitamente da coloro che operano nel contesto dei rapporti con o per conto di pubblici funzionari, incaricati di pubblico servizio o dipendenti in genere della Pubblica Amministrazione o di altre Pubbliche Istituzioni, deve immediatamente riferire all'Organismo di Vigilanza affinché assuma le misure opportune. La mancata segnalazione sarà considerata grave inadempimento agli obblighi di lealtà e correttezza.

2.5.2. Gestione dei contratti pubblici e gare di appalto

Coop. Serena nella partecipazione a negoziazioni, contratti e gare di appalto con la Pubblica Amministrazione adotta condotte improntate ai principi di buona fede, correttezza professionale, lealtà, e legalità verso l'ente pubblico e gli altri soggetti concorrenti. Nella gestione di appalti pubblici, concessioni, contratti o convenzioni con la Pubblica

	CODICE ETICO	Rev. 00 Data 18/01/2019
---	---------------------	----------------------------

amministrazione opera nel pieno rispetto della normativa vigente adeguandosi a quanto previsto dal Codice dei Contratti Pubblici, dai regolamenti attuativi, dalla Circolari Ministeriali, dalle leggi regionali, dagli atti emanati dagli enti pubblici locali, e in genere da ogni altra disposizione o normativa e amministrativa.

2.6 CRITERI DI CONDOTTA CON LA COLLETTIVITÀ

Coop. Serena, consapevole degli effetti della propria attività sul contesto di riferimento, sullo sviluppo economico e sociale e sul benessere generale della collettività pone attenzione, nel proprio operato, a contemperarne gli interessi.

La Cooperativa ritiene inoltre che il dialogo con i portatori d'interesse sia di importanza strategica per un corretto sviluppo delle proprie attività e instaura, ove possibile, un canale stabile di dialogo con le associazioni di rappresentanza dei propri portatori d'interesse, allo scopo di cooperare nel rispetto dei reciproci interessi.

2.6.1 Criteri di condotta nei rapporti con organizzazioni politiche, sociali e sindacali

Coop. Serena nel fornire eventuali contributi a partiti, movimenti, comitati ed organizzazioni politiche e sindacali, a loro rappresentanti e candidati, adotta procedure e forme documentate, tracciate e conformi alla normativa vigente.

In ogni caso tali contributi sono slegati da qualsiasi interesse, diretto o indiretto, dell'ente ad ottenere agevolazioni, turbative, trattamenti di favore. In nessun caso i suddetti contributi saranno elargiti in un'ottica di reciprocità, escludendosi dunque ogni forma di scambio politico.

2.6.2 Criteri di condotta nei rapporti con le realtà no profit

Coop. Serena considera con favore e, ove lo ritenga opportuno, fornisce sostegno ad iniziative sociali e culturali orientate alla promozione del valore della persona ed al miglioramento della qualità della vita, previa approvazione del CDA.

	CODICE ETICO	Rev. 00 Data 18/01/2019
---	---------------------	----------------------------

2.6.3 Criteri di condotta nei rapporti con i mass media e diffusione delle informazioni

I rapporti con la stampa, i mezzi di comunicazione ed informazione e, più in generale, con gli interlocutori esterni, devono essere tenuti solo da soggetti espressamente a ciò delegati, in conformità alle procedure e politiche adottate dalla Cooperativa.

Le comunicazioni verso l'esterno seguono i principi guida della verità, correttezza, trasparenza, prudenza e sono volte a favorire la conoscenza delle politiche aziendali e dei programmi e dei progetti della Cooperativa.

I rapporti con i mass media sono improntati sulla base di questo principio e sono riservati esclusivamente alla Presidenza, che li gestisce in conformità alle politiche adottate dalla Società.

I dipendenti, collaboratori, amministratori, soci non possono fornire informazioni all'esterno, né impegnarsi a fornirle, senza l'autorizzazione della Presidenza.

In nessun modo o forma i dipendenti, collaboratori, amministratori, soci possono offrire pagamenti, regali, o altri vantaggi finalizzati ad influenzare l'attività professionale di funzioni dei mass media, o che possano ragionevolmente essere interpretati come tali.

	CODICE ETICO	Rev. 00 Data 18/01/2019
---	---------------------	----------------------------

III. SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO E ATTUAZIONE DEL CODICE ETICO

3.1. Sistema di controllo interno

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

Per controlli interni si intendono tutti gli strumenti necessari o utili a indirizzare, gestire e verificare le attività dell'impresa con l'obiettivo di assicurare il rispetto delle leggi e delle procedure, proteggere i beni della Società e la salute/sicurezza delle persone, gestire efficientemente le attività e fornire dati contabili e finanziari accurati e completi.

Il sistema di controllo interno nel suo insieme deve ragionevolmente consentire:

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

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

3.2. L'Organismo di Vigilanza

È costituito un Organismo di Vigilanza a cui competono i seguenti compiti in merito all'attuazione del Codice Etico:

- monitorare l'applicazione del Codice Etico da parte dei soggetti interessati, attraverso l'applicazione di specifici compliance programs, piani di audit interni e accogliendo eventuali segnalazioni fornite dai portatori di interesse interni ed esterni;
- ricevere e analizzare le segnalazioni di violazione del Codice Etico;

	CODICE ETICO	Rev. 00 Data 18/01/2019
---	---------------------	----------------------------

- verificare la fondatezza delle segnalazioni di vigilanza Whistleblowing e assicurare la tutela dei segnalanti nei limiti previsti dalla legge;
- trasmettere al management aziendale e agli organi amministrativi la richiesta di applicazione di eventuali sanzioni per violazioni al presente Codice Etico;
- relazionare periodicamente al Consiglio di Amministrazione sui risultati dell'attività svolta, segnalando eventuali violazioni del Codice Etico di significativa rilevanza;
- esprimere pareri in merito alla revisione delle più rilevanti politiche e procedure, allo scopo di garantirne la coerenza con il Codice Etico;
- provvedere, ove necessario, alla proposta di revisione periodica del Codice Etico.

3.3. Comunicazione e formazione

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

Allo scopo di assicurare la corretta comprensione del Codice Etico, l'Ufficio Gestione Personale predispone e realizza, anche in base alle eventuali indicazioni dell'Organismo di Vigilanza, un piano periodico di comunicazione/formazione volto a favorire la conoscenza dei principi e delle norme etiche contenute nel Codice. Le iniziative di formazione possono essere differenziate secondo il ruolo e la responsabilità dei collaboratori.

3.4. Segnalazioni dei portatori di interesse e Whistleblowing

Coop. Serena adotta e promuove un sistema interno di segnalazione di condotte illecite e comportamenti lesivi degli interessi della Cooperativa prevedendo canali dedicati attraverso i quali tutti i portatori di interesse a cui si applica il Codice Etico possono rivolgere le proprie segnalazioni in merito a sue eventuali violazioni direttamente all'OdV, che provvede, come da apposita procedura, a:

- verificare la fondatezza della segnalazione, ascoltando eventualmente l'autore e il responsabile della presunta violazione;
- tutelare sotto la propria responsabilità l'identità del segnalante e a mantenere la riservatezza dell'informazione per tutta la fase di verifica, fatti salvi gli obblighi di legge.

Il segnalante che in buona fede riconosce condotte illecite o comunque contrarie al presente codice è tutelato dalla legge, dall'OdV e da Coop. Serena contro atti di ritorsione o

	CODICE ETICO	Rev. 00 Data 18/01/2019
---	---------------------	----------------------------

discriminatori, diretti o indiretti, per motivi collegati, direttamente o indirettamente, alla segnalazione.

È inoltre assicurata la riservatezza dell'identità del segnalante, salvo che lo stesso non esprima volontà differente sottoscrivendo esplicito consenso, e fatti salvi gli obblighi di legge.

3.5. Policy dell'Organismo di Vigilanza in materia trattamento dati personali

Il ruolo di Organismo di Vigilanza richiede che le attività ed i servizi erogati vengano svolti in maniera terza ed indipendente in modo da garantire a tutte le parti interessate che non vi siano minacce all'imparzialità o conflitti di interesse. È infatti l'OdV a determinare i mezzi delle attività di trattamento, attraverso la valutazione, di volta in volta, della profondità delle verifiche e dei controlli, nonché la frequenza dei flussi informativi necessari per garantire l'efficacia del modello, la qualità e la numerosità di dati ed evidenze da acquisire, compresi quelli personali, in funzione del contesto e dei requisiti legali applicabili.

Questo presupposto fonda e giustifica il ruolo dell'OdV come titolare autonomo nel trattamento dei dati di clienti, utenti, lavoratori e più in generale di tutti i portatori di interesse di Coop. Serena.

Per lo svolgimento delle attività di controllo e verifica, aggiornamento del Modello 231 e dei relativi allegati, riunioni, redazione di verbali, etc., l'OdV può trattare dati personali (compresi quelli particolari, o relativi a condanne penali o reati), anche fornitigli dalla stessa Società Coop. Serena, allo scopo di raccogliere le evidenze necessarie per dare seguito ai compiti oggetto dell'incarico, ovvero in adempimento agli obblighi previsti dal D.lgs. 231/01. L'OdV, pertanto, rispetta le prescrizioni previste dalla normativa vigente e richiede a tutti i suoi componenti di rispettare le stesse regole, vincolandoli alla riservatezza.

Durante il periodo in cui l'OdV è in carica, i dati personali non sono comunicati a soggetti terzi se non previo consenso esplicito dell'interessato o in adempimento ad obbligo di legge, e decorso il termine dell'incarico l'OdV si limita alla mera conservazione degli atti, in conformità al Regolamento UE 2016/679. In ogni caso, non è prevista la diffusione dei dati personali.

Per l'esercizio dei diritti definiti nel suddetto regolamento, l'interessato può inoltrare una richiesta al seguente indirizzo: odv@coopserena.it

Inoltre, l'interessato può, in qualsiasi momento, proporre reclamo all'autorità Garante.

	CODICE ETICO	Rev. 00 Data 18/01/2019
---	---------------------	----------------------------

3.6. Violazioni del Codice Etico

Coop. Serena promuove la prevenzione e la verifica di ogni condotta illecita o, comunque, contraria al Codice Etico e incoraggia i portatori di interesse a riferire tempestivamente all'Organismo di Vigilanza tali violazioni della quale vengano a conoscenza in ragione dei propri rapporti con la Cooperativa, identificando nella procedura di segnalazione di vigilanza "whistleblowing" il canale dedicato ma non esclusivo di comunicazione con l'OdV.

In caso di accertata violazione del Codice Etico, l'OdV riporta la segnalazione e richiede l'applicazione di eventuali sanzioni ritenute necessarie al Vicepresidente e, nei casi più significativi, al Consiglio di Amministrazione. Nel caso in cui tali violazioni riguardino uno o più membri del Consiglio di Amministrazione o il Presidente, l'Organismo di Vigilanza riporterà le segnalazioni e la proposta di sanzione disciplinare per conoscenza al Consiglio di Amministrazione, in quanto organo collegiale, ed al Collegio Sindacale, per l'eventuale convocazione dell'Assemblea dei soci.

Le competenti funzioni, attivate dagli organi di cui sopra, approvano i provvedimenti, anche sanzionatori, da adottare secondo le normative in vigore, ne curano l'attuazione e ne riferiscono l'esito all'Organismo di Vigilanza.

Qualora non venga comminata la sanzione proposta dall'Organismo di Vigilanza, la Presidenza e/o il Consiglio di Amministrazione/Collegio Sindacale, ne dovranno dare adeguata motivazione.

3.6. Linee guida del sistema sanzionatorio

Aspetto essenziale per l'effettività del presente Codice Etico e del Modello di organizzazione, gestione e controllo di Coop. Serena è la predisposizione di un adeguato sistema sanzionatorio, improntato sul Codice Disciplinare della Cooperativa stessa, per la violazione delle regole di condotta imposte ai fini della prevenzione dei reati di cui al D.lgs. 231/2001 e, in generale, delle procedure interne previste dal Modello stesso. La violazione dei principi fissati nel Codice Etico e nelle procedure previste dai protocolli interni di cui al Modello 231, compromette il rapporto fiduciario tra la Società ed i propri amministratori, soci, dipendenti, consulenti, collaboratori a vario titolo, fornitori, partner commerciali e finanziari.

Tali violazioni saranno dunque perseguite dalla Società incisivamente, con tempestività ed immediatezza, attraverso i provvedimenti disciplinari previsti nel Modello 231, in modo

 The logo for Coop SERENA features a stylized circular emblem on the left, composed of three overlapping shapes in blue, green, and yellow. To the right of the emblem, the word "Coop" is written in a green sans-serif font, and "SERENA" is written in a larger, blue sans-serif font below it.	CODICE ETICO	Rev. 00 Data 18/01/2019
---	---------------------	----------------------------

adeguato e proporzionale, indipendentemente dall'eventuale rilevanza penale di tali comportamenti e dall'instaurazione di un procedimento penale nei casi in cui costituiscano reato.

Coop. Serena riserva all'OdV il più ampio potere in merito ad attività di verifica della fondatezza delle segnalazioni di vigilanza ricevute, e prevede l'applicazione del sistema sanzionatorio solamente quando tale attività di verifica abbia esito positivo.

Costituisce una violazione del Codice Etico una segnalazione di vigilanza "whistleblowing" mendace o posta in essere a soli scopi di tipo diffamatorio e denigratorio.

Gli effetti della violazione del Codice Etico e dei protocolli interni di cui al Modello 231 devono essere tenuti in seria considerazione da tutti coloro che a qualsiasi titolo intrattengono rapporti con Coop. Serena: a tal fine la Società provvede a diffondere il Codice Etico, i protocolli interni e ad informare sulle sanzioni previste in caso di violazione e sulle modalità e procedure di irrogazione.