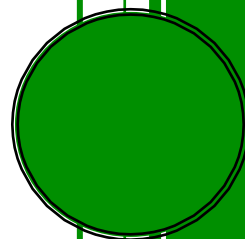


CODICE ETICO

Il Codice Etico è stato elaborato per assicurare che i valori etici fondamentali di EnAIP-Palermo siano chiaramente definiti e costituiscano la base della cultura dell'ente, nonché lo standard di comportamento di tutti i dipendenti e collaboratori nella conduzione delle attività. Il Codice Etico è stato predisposto in nome, per conto e nell'interesse di EnAIP-Palermo, di tutto il suo personale e degli utenti.



INDICE

1. INTRODUZIONE	5
1.1. L'EnAIP-Palermo	
1.2. Principi di riferimento e visione etica	
1.3. Il codice etico: finalità, destinatari e struttura, diffusione	
2. PRINCIPI GENERALI	7
2.1. Conformità a leggi e regolamenti	
2.2. Modelli e regole di comportamento	
2.2.1. Trasparenza	
2.2.2. Correttezza	
2.2.3. Efficienza	
2.2.4. Spirito di servizio	
2.2.5. Rapporto con la collettività e sviluppo sostenibile	
2.2.6. Valorizzazione del personale	
2.3. Governo e gestione di EnAIP-Palermo	
3. POLITICHE DEL PERSONALE E DELL'OCCUPAZIONE	9
3.1. Le condizioni determinanti	
3.2. Politiche di selezione	
3.3. Sviluppo della professionalità	
3.4. Ambiente di lavoro e tutela della privacy	
3.5. Sicurezza e salute	
3.6. Doveri del personale	
3.7. Beni dell'ente	
3.8. Utilizzo dei sistemi informatici	
4. CONFLITTI D'INTERESSE	11
4.1. Interessi dell'ente e individuali	
4.2. Prevenzione dei conflitti d'interesse	
5. LE PROCEDURE OPERATIVE E LE REGISTRAZIONI	12
5.1. Le procedure operative	
5.2. Le registrazioni contabili	
6. RAPPORTI CON L'ESTERNO	14
6.1. Rapporti con Autorità, Istituzioni e altri soggetti collettivi	
6.1.1. Organizzazioni politiche e sindacali, associazioni	
6.1.2. Autorità, Pubbliche Amministrazioni, Enti Locali	
6.1.3. Regali, benefici e promesse nei rapporti con autorità e istituzioni	
6.2. Rapporti con utenti e fornitori	
6.2.1. Rapporti con gli utenti	
6.2.1.1. Uguaglianza ed imparzialità	
6.2.1.2. Contratti e comunicazioni	
6.2.1.3. Qualità e interazione con gli utenti	
6.2.2. Rapporti con fornitori	
6.2.2.1. Selezione del fornitore	
6.2.2.2. Trasparenza	
6.2.2.3. Correttezza e diligenza nell'esercizio dei contratti	
6.2.2.4. Tutela dell'ambiente e dei profili etici	
6.2.3. Regali, donazioni, benefici nei rapporti con clienti e fornitori	
6.3. Partecipazione a gare e rapporti con i committenti	
6.3.1. Partecipazione a procedure di confronto commerciale	

6.3.2. Correttezza nelle trattative commerciali	
6.4. Rapporti con mass media e gestione delle informazioni	
6.4.1. Modalità di condotta	
6.4.2. Riservatezza e gestione delle informazioni	
7. INFORMATIVA SOCIETARIA	18
7.1. Disponibilità e accesso alle informazioni	
8. SISTEMA DI CONTROLLO	19
8.1. Il sistema di controllo interno	
8.2. Il modello organizzativo e l'Organismo di Vigilanza	
8.3. Diffusione del Codice Etico e aggiornamento	
8.4. Segnalazione di violazioni	
9. SISTEMA SANZIONATORIO	21

La nostra Mission

EnAIP-Palermo opera per la formazione professionale di giovani e di adulti, occupati e disoccupati, e persegue gli interessi dei lavoratori e delle fasce marginali della popolazione attraverso molteplici servizi.

EnAIP-Palermo promuove il rispetto dell'integrità fisica e culturale della persona, nonché il rispetto della dimensione di relazione con gli altri.

EnAIP-Palermo vuole essere soggetto e luogo educativo, dove si possa insegnare e apprendere in maniera attiva, coinvolgendo gli allievi e il personale, sviluppando le capacità di ciascuno in una prospettiva di crescita globale.

1. INTRODUZIONE

1.1. L'EnAIP-Palermo

EnAIP-Palermo è un'associazione libera e autonoma, che svolge attività in prevalenza di formazione professionale, accompagnamento al lavoro e orientamento, ma attiva anche nelle attività di sperimentazione, studio, ricerca, documentazione, assistenza tecnica e consulenza.

L'espressione "EnAIP-Palermo", indicata nel presente Codice Etico, si riferisce alla totalità dell'ente, inteso quale soggetto di diritti e doveri, nonché responsabilità (così come previsto dal Decreto Legislativo n. 231 dell'8 giugno 2001 e successive modificazioni), che prendono forma attraverso l'attività dei propri organi, delle proprie strutture organizzative e di ogni singola persona impegnata nell'attività, ciascuno secondo le proprie competenze e i poteri attribuiti.

Tramite la propria *Mission*, chiaramente riportata nella pagina precedente, EnAIP-Palermo svela il fine e l'obiettivo condiviso del lavoro di tutti i soggetti attivi nella propria struttura, sia all'interno che verso l'esterno.

1.2. Principi di riferimento e visione etica

EnAIP-Palermo impronta il proprio operato alla puntuale osservanza delle leggi, del rispetto delle regole professionali ed economiche, dei principi ispiratori del servizio per i cittadini. Conformità alle leggi, trasparenza e correttezza gestionale, fiducia e cooperazione sono principi etici ai quali EnAIP-Palermo si ispira e da cui deriva i propri modelli di condotta, al fine di operare per lo sviluppo delle persone e delle comunità, migliorare la soddisfazione dei propri utenti, committenti e partecipanti ai servizi e sviluppare le competenze e la crescita professionale dei propri collaboratori. Tutti coloro che operano nell'ente, senza distinzioni ed eccezioni, sono impegnati ad osservare e far osservare questi principi nell'ambito delle proprie funzioni e responsabilità.

EnAIP-Palermo pone al centro delle proprie attività il rispetto delle aspettative legittime dei propri utenti, degli associati, dei dipendenti, dei collaboratori interni ed esterni, dei fornitori e dei consulenti. Allargando questa prospettiva, si possono annoverare tra i soggetti appena citati anche le organizzazioni e istituzioni che li rappresentano, come le organizzazioni sindacali, nonché le pubbliche amministrazioni e l'intera collettività.

EnAIP-Palermo opera affinché si possano sviluppare con i soggetti appena citati portatori di legittimi interessi, rapporti di trasparente fiducia, contemperando le esigenze di ciascuno nel massimo rispetto e con la massima collaborazione.

1.3. Il codice etico: finalità, destinatari e struttura, diffusione

Il presente Codice Etico esprime i valori cui tutti i collaboratori di EnAIP-Palermo, ciascuno per la propria competenza, devono attenersi, siano essi componenti degli organi statutari, dipendenti o collaboratori a vario titolo. Essi assumono la personale

responsabilità verso l'interno e verso l'esterno delle violazioni delle regole del Codice, anche nel caso che la violazione non comporti nessuna responsabilità dell'ente. Tutti coloro che prestano attività lavorativa a favore dell'ente devono conoscere ed osservare il Codice. I responsabili dell'ente si devono assicurare che tutti i propri collaboratori prendano effettiva conoscenza del presente Codice e delle sue prescrizioni. Il Codice è portato a conoscenza di coloro con i quali EnAIP-Palermo intrattiene rapporti contrattuali o istituzionali. Il Codice s'integra con le norme contenute nel Modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D. Lgs. 231/01 e costituisce il presupposto del sistema sanzionatorio per la violazione delle norme in esso stabilite.

2. PRINCIPI GENERALI

2.1. Conformità a leggi e regolamenti

EnAIP-Palermo opera nel rispetto delle leggi e delle normative vigenti, in conformità ai principi fissati nel Codice e alle procedure previste dai protocolli interni. I componenti degli organi statutari e i dipendenti di EnAIP-Palermo, nonché coloro che a vario titolo operano con l'ente, sono pertanto tenuti, nell'ambito delle rispettive competenze, a conoscere ed osservare le leggi ed i regolamenti vigenti. I rapporti con le Autorità di quanti operano per EnAIP-Palermo devono essere improntati alla massima correttezza, trasparenza e collaborazione, nel pieno rispetto delle leggi e delle normative e delle loro funzioni istituzionali.

2.2. Modelli e regole di comportamento

Tutte le attività lavorative di quanti operano per l'EnAIP-Palermo devono essere svolte con impegno professionale, rigore morale e correttezza gestionale. I responsabili devono per primi rappresentare con il loro operato un esempio per tutti i lavoratori e i collaboratori dell'ente, attenendosi nello svolgimento delle proprie funzioni, ai principi ispiratori del Codice, alle procedure ed ai regolamenti interni.

2.2.1. Trasparenza

EnAIP-Palermo realizza le proprie attività con trasparenza, garantendo veridicità, accuratezza e completezza dell'informazione. Nella formulazione dei contratti con l'utenza l'ente elabora le clausole in modo chiaro e comprensibile.

2.2.2. Correttezza

EnAIP-Palermo rispetta i diritti, anche sotto il profilo della privacy e delle opportunità, di tutti i soggetti che risultino coinvolti nelle sue attività.

2.2.3. Efficienza

EnAIP-Palermo realizza ogni attività lavorativa con efficienza, garantendo l'economicità della gestione ed impegnandosi ad offrire un servizio adeguato rispetto alle esigenze dell'utente e secondo gli standard migliori possibili.

2.2.4. Spirito di servizio

Ciascun destinatario del Codice, nei propri comportamenti, deve condividere la *Mission* dell'ente ed operare per garantire la miglior attenzione e cura degli utenti.

2.2.5. Rapporto con la collettività e sviluppo sostenibile

La forza di EnAIP-Palermo sta nel proprio radicamento e collegamento con il territorio, nella capacità di costruire relazioni di collaborazione con le istituzioni locali, le strutture associative del mondo del lavoro, le strutture scolastiche, le imprese, le strutture della cooperazione e del terzo settore. EnAIP-Palermo è consapevole, in quanto fornitore di

servizi formativi sul territorio, della incidenza della propria attività sullo sviluppo economico e sociale, sul miglioramento dei diritti di cittadinanza e della qualità della vita.

2.2.6. Valorizzazione del personale

I lavoratori e i collaboratori rappresentano un fattore fondamentale per lo sviluppo dell'ente, pertanto EnAIP-Palermo ne tutela e ne promuove la crescita professionale.

2.3. Governo e gestione di EnAIP-Palermo

Il sistema di governo e di gestione adottato da EnAIP-Palermo è conforme alla normativa vigente: esso è volto ad assicurare la collaborazione tra le sue componenti attraverso l'equilibrio dei diversi ruoli di gestione, di indirizzo e di controllo. Il sistema risulta orientato a garantire una conduzione dell'ente responsabile e trasparente nei confronti delle istituzioni. I componenti degli organi statutari e della direzione dell'ente devono improntare la propria attività ai principi di correttezza ed integrità, astenendosi dall'agire in situazioni di conflitto di interesse nell'ambito delle attività da loro svolte. A loro sono altresì richiesti un comportamento ispirato ai principi dell'autonomia, d'indipendenza e rispetto delle linee di indirizzo definite. I componenti degli organi statutari e della direzione dell'ente sono altresì tenuti a fare un uso riservato delle informazioni di cui vengono a conoscenza per ragioni di ufficio e non possono avvalersi della loro posizione per ottenere vantaggi personali, diretti od indiretti. Gli obblighi di lealtà e riservatezza vincolano tali soggetti anche successivamente alla cessazione del rapporto con l'ente.

3. POLITICHE DEL PERSONALE E DELL'OCCUPAZIONE

3.1. Le condizioni determinanti

EnAIP-Palermo riconosce il valore del personale, il rispetto della sua autonomia e l'importanza della sua partecipazione all'attività dell'ente. L'onestà, la lealtà, la capacità, la professionalità, la serietà, la preparazione tecnica e la dedizione del personale rientrano pertanto tra le condizioni determinanti per conseguire gli obiettivi dell'ente.

3.2. Politiche di selezione

La politica dell'ente è volta a selezionare ciascun dipendente, consulente, collaboratore secondo i valori ed i principi già descritti. EnAIP-Palermo opera affinché il personale assunto corrisponda ai profili effettivamente necessari alle esigenze organizzative. L'assunzione del personale avviene sulla base di regolari contratti di lavoro e non è utilizzata alcuna forma di rapporto lavorativo non conforme o comunque elusiva delle disposizioni vigenti.

3.3. Sviluppo della professionalità

La gestione del rapporto di lavoro è orientata a favorire la crescita professionale e delle competenze di ciascun dipendente. Nell'evoluzione del rapporto di lavoro EnAIP-Palermo vuole assicurare le condizioni necessarie affinché le capacità e le conoscenze di ciascuno possano, se vi è disponibilità da parte del dipendente, ampliarsi nel rispetto di tali valori, attraverso una politica basata sul riconoscimento dei meriti e delle pari opportunità e specifici programmi di formazione. A tal fine, ai responsabili è chiesta la massima attenzione per la valorizzazione e la crescita della professionalità dei propri collaboratori.

3.4. Ambiente di lavoro e tutela della privacy

EnAIP-Palermo s'impegna a creare un ambiente di lavoro che garantisca, a tutti coloro che a qualsiasi titolo interagiscono con l'ente, condizioni rispettose della dignità personale, senza comportamenti discriminanti di qualsiasi tipo. È richiesta la collaborazione di tutti al fine di mantenere un clima di reciproco rispetto della dignità e della reputazione di ciascuno. Nel rispetto della legislazione vigente, EnAIP-Palermo s'impegna ad assicurare la tutela della privacy in merito alle informazioni attinenti la sfera privata e le opinioni di ciascuno dei propri dipendenti, degli utenti e, più in generale, di quanti interagiscono con l'ente.

3.5. Sicurezza e salute

L'ente è impegnato a tutelare la salute e la sicurezza dei propri dipendenti, dei collaboratori e dei propri utenti. I sistemi di gestione e le procedure interne sono finalizzate a garantire un ambiente di lavoro sicuro e salubre, nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di prevenzione e protezione.

3.6. Doveri del personale

Il personale s'impegna a rispettare gli obblighi previsti dal Codice ed attenersi, nell'espletamento dei propri compiti, al rispetto della legge, improntando la propria condotta ai principi di integrità, correttezza, fedeltà e buona fede.

3.7. Beni dell'ente

Il dipendente è tenuto a usare e custodire con cura i beni di cui dispone per ragioni di ufficio. Ogni dipendente e ogni collaboratore sono direttamente e personalmente responsabili della protezione e dell'utilizzo legittimo dei beni e delle risorse affidate per lo svolgimento delle proprie funzioni, non essendo ammesso l'uso difforme dei beni e delle risorse di proprietà dell'ente.

3.8. Utilizzo dei sistemi informatici

Ogni dipendente è responsabile della sicurezza dei sistemi informatici utilizzati ed è soggetto sia alle disposizioni normative in vigore sia alle condizioni dei contratti di licenza. Fatte salve le previsioni di leggi civili e penali, rientra nell'uso improprio dei beni e delle risorse aziendali l'utilizzo degli stessi per fini diversi da quelli inerenti al rapporto di lavoro o per inviare messaggi offensivi o che possano comunque arrecare danno all'immagine dell'ente.

4. CONFLITTI D'INTERESSE

4.1. Interessi dell'ente e individuali

I componenti degli organi statutari e della direzione, i dipendenti ed i collaboratori a vario titolo di EnAIP-Palermo devono evitare ogni situazione ed astenersi da ogni attività che possa contrapporre un interesse personale a quelli dell'ente o che possa interferire e intralciare le capacità di assumere, in modo imparziale ed obiettivo, decisioni nell'interesse dell'ente stesso. Componenti degli organi statutari e della direzione, dipendenti e collaboratori devono escludere ogni possibilità di sovrapporre, strumentalizzando la propria posizione funzionale, le attività economiche rispondenti ad una logica di interesse personale e le mansioni che ricoprono all'interno dell'ente, mantenendo una posizione di autonomia ed integrità tale da evitare di assumere decisioni o svolgere attività in situazioni di conflitto di interessi rispetto all'attività dell'ente. In caso di violazione, l'ente provvederà a porre in essere le misure idonee per far cessare la situazione.

4.2. Prevenzione dei conflitti d'interesse

Ogni dipendente o collaboratore è tenuto ad evitare qualsiasi situazione in cui si possa manifestare un conflitto di interesse e deve astenersi dal trarre vantaggio personale da opportunità d'affari delle quali è venuto a conoscenza nel corso dello svolgimento delle proprie funzioni. Nel caso in cui si manifesti anche solo l'apparenza di un conflitto di interessi, il dipendente o collaboratore è tenuto ad informare l'ente. Chiunque abbia notizia di situazioni di conflitto d'interesse è tenuto a darne tempestiva comunicazione all'Organismo di Vigilanza secondo le modalità previste.

5. LE PROCEDURE OPERATIVE E LE REGISTRAZIONI

5.1. Le procedure operative

EnAIP-Palermo adotta, per la gestione amministrativa e contabile, procedure operative coerenti con le norme e i regolamenti vigenti e/o richiesti dagli enti finanziatori. Vengono applicate specifiche modalità di controllo, quali la separazione tra le funzioni, la partecipazione di più soggetti alla medesima attività decisionale, specifici obblighi di autorizzazione o documentazione. Sono adottate inoltre procedure informatiche coerenti con questi vincoli. Le procedure operative vengono periodicamente verificate ed integrate. Le procedure gestionali regolano lo svolgimento delle principali operazioni garantendo il soddisfacimento dei requisiti di legittimità, autorizzazione, coerenza, congruità, corretta registrazione e verificabilità, anche sotto il profilo del corretto utilizzo delle risorse finanziarie. Tutte le operazioni che comportano movimento di denaro sono effettuate con mezzi o strumenti che garantiscano la totale tracciabilità (tramite bonifico o l'utilizzo di carta bancomat). Ogni operazione posta in essere deve essere supportata da una documentazione adeguata, chiara, completa ed archiviata correttamente. La documentazione è conservata agli atti in modo da consentire, in ogni momento, il controllo, anche da parte di organismi verificatori esterni, delle ragioni e delle caratteristiche dell'operazione medesima e la precisa individuazione dei soggetti che l'hanno, rispettivamente, autorizzata, effettuata, registrata e controllata. I responsabili, il personale dipendente e tutti coloro che intrattengono rapporti a qualsiasi titolo con l'ente, devono osservare in modo scrupoloso le procedure statuite, nell'ambito delle proprie competenze e ruoli.

5.2. Le registrazioni contabili

Il personale amministrativo cui è affidata la tenuta delle registrazioni contabili ha il dovere di effettuare le registrazioni in modo accurato, completo, veritiero e trasparente e di permettere eventuali verifiche da parte degli incaricati dell'attività di vigilanza e controllo. Il sistema amministrativo-contabile deve garantire l'attendibilità dei dati contabili e l'unitarietà d'indirizzo tra le direttive aziendali e le rilevazioni contabili, mirando a minimizzare la possibilità di errore e a consentire la sua tempestiva individuazione. L'ente garantisce che l'organico impiegato nell'area amministrazione sia adeguato sia dal punto di vista qualitativo che quantitativo e sia diretto dagli organi responsabili con professionalità ed efficienza. Il sistema di rilevazioni contabili adottato è chiaro e completo, atto a garantire la preparazione periodica del bilancio e dei rendiconti interni e, di conseguenza, l'aggiornamento dei libri contabili obbligatori. Le risultanze contabili devono basarsi su informazioni precise e verificabili; ogni scrittura deve consentire di risalire alla relativa operazione gestionale e deve essere accompagnata da una adeguata documentazione, conservata agli atti per ogni riscontro che si rendesse necessario. In particolare è vietato: registrare in contabilità false entrate o uscite economiche, nonché occultare fondi per mezzo di artifici contabili; effettuare pagamenti destinati, in tutto od in parte, a scopi diversi da quelli riportati nella documentazione di supporto.

L'elaborazione delle singole scritture contabili ai fini della redazione del bilancio di esercizio deve avvenire in conformità alle valutazioni e alle classificazioni delle poste di bilancio disposte dalla normativa civilistica, integrata ed interpretata dai principi contabili di riferimento. Nel caso di valutazioni di elementi economici-patrimoniali, la relativa registrazione rispetterà i criteri di ragionevolezza e prudenza e la documentazione di supporto evidenzierà chiaramente i criteri applicativi nella valutazione. Chiunque venga a conoscenza di possibili omissioni, falsificazioni, irregolarità nella tenuta delle scritture contabili e della documentazione di base è tenuto ad informare tempestivamente l'Organismo di Vigilanza. Tali violazioni compromettono il rapporto fiduciario con l'ente ed assumono rilievo sotto il profilo disciplinare.

6. RAPPORTI CON L'ESTERNO

6.1. Rapporti con Autorità, Istituzioni e altri soggetti collettivi

6.1.1. Organizzazioni politiche e sindacali, associazioni

EnAIP-Palermo non favorisce né discrimina direttamente od indirettamente alcuna organizzazione di carattere politico e sindacale.

6.1.2. Autorità, Pubbliche Amministrazioni, Enti Locali

EnAIP-Palermo collabora con le Istituzioni Pubbliche di riferimento preposte all'attività di promozione, regolazione e controllo dei servizi di formazione ed orientamento, in modo coerente con la propria missione e salvaguardando con l'esigenza di autonomia organizzativa e gestionale propria di qualsiasi ente di formazione professionale.

I rapporti attinenti all'attività dell'ente intrattenuti con pubblici ufficiali e con incaricati di pubblico servizio devono essere intrapresi e gestiti nel rigoroso rispetto delle leggi e delle normative vigenti, dei principi fissati dal Codice Etico e dai protocolli interni. Per garantire la massima chiarezza, i rapporti istituzionali con tali soggetti sono intrattenuti esclusivamente da referenti che abbiano ricevuto esplicito mandato dell'Ente. Attenzione e cura devono essere poste in particolare nelle operazioni relative a gare di appalto, contratti, autorizzazioni, licenze, concessioni richieste e/o gestione e utilizzazione di finanziamenti comunque denominati di provenienza pubblica gestione di commesse, rapporti con autorità di vigilanza od altre autorità indipendenti, enti previdenziali, enti addetti alla riscossione dei tributi, organi di procedure fallimentari, procedimenti civili, penali o amministrativi ecc..

6.1.3. Regali, benefici e promesse nei rapporti con autorità e istituzioni

EnAIP-Palermo vieta a tutti coloro che operano nel suo interesse, in suo nome o per suo conto, di accettare, offrire o promettere, anche indirettamente, denaro, doni, beni e servizi, prestazioni o favori non dovuti in relazione a rapporti intrattenuti con pubblici ufficiali incaricati di pubblico servizio o soggetti privati, per influenzarne le decisioni, in vista di trattamento più favorevoli o prestazioni indebite o per qualsiasi altra finalità. Eventuali richieste e offerte (anche se non accettate) di denaro o di favori di qualunque tipo (compresi omaggi e regali di non modico valore), formulate indebitamente a coloro, o da coloro, che operano per conto di EnAIP-Palermo nel contesto dei rapporti con la Pubblica Amministrazione devono essere portate immediatamente a conoscenza dell'Organismo di Vigilanza e della Presidenza per l'assunzione di provvedimenti conseguenti. Omaggi od atti di cortesia e di ospitalità, di modico valore e nel rispetto delle normali pratiche commerciali e di cortesia, sono comunque consentiti nella misura in cui non compromettano l'integrità, l'indipendenza e la reputazione di una delle parti ed in ogni caso questo tipo di spesa deve essere autorizzato e documentato in modo adeguato.

6.2. Rapporti con utenti e fornitori

6.2.1. Rapporti con gli utenti

6.2.1.1. Uguaglianza ed imparzialità

Il rapporto corretto e trasparente con i propri utenti e clienti rappresenta un aspetto rilevante dell'attività di EnAIP-Palermo. L'Associazione s'impegna a non discriminare i propri utenti, instaurando con essi un rapporto caratterizzato da elevata professionalità e improntato alla disponibilità, al rispetto, alla cortesia, alla ricerca ed all'offerta della massima collaborazione.

6.2.1.2. Contratti e comunicazioni

I contratti e le comunicazioni con gli utenti devono essere chiari, semplici e formulati con il linguaggio più semplice possibile, perché gli utenti possano adottare scelte consapevoli; devono essere inoltre conformi alle normative vigenti ed alle indicazioni delle autorità di riferimento. EnAIP-Palermo s'impegna a comunicare tempestivamente e nel modo più appropriato ogni informazione relativa ad eventuali modifiche e variazioni nella prestazione del servizio.

6.2.1.3. Qualità e interazione con gli utenti

EnAIP-Palermo si impegna a garantire il raggiungimento dei migliori standard possibili di qualità nella realizzazione dei propri servizi. Nel rispetto dell'orario di lavoro il dipendente dedica una giusta quantità di tempo ed energie allo svolgimento dei propri compiti, impegnandosi a svolgerli nel modo più semplice ed efficiente nell'interesse degli utenti. EnAIP-Palermo si impegna a favorire l'interazione con gli utenti attraverso la gestione e la risoluzione rapida di eventuali reclami; si preoccupa di realizzare un ascolto costante dell'utente, anche attraverso periodiche indagini di *customer satisfaction* come fonte di informazione per verificare la qualità del servizio prestato ed identificare obiettivi di miglioramento dei propri servizi; tutela la privacy degli utenti, secondo le norme vigenti in materia, impegnandosi a non comunicare, né diffondere i relativi dati personali (generici e, soprattutto sensibili), fatti salvi gli obblighi di legge.

6.2.2. Rapporti con fornitori

6.2.2.1. Selezione del fornitore

Le modalità di selezione del fornitore devono essere conformi alle norme vigenti ed alla procedure interne previste di EnAIP-Palermo. La scelta del fornitore e l'acquisto di beni e servizi di qualsiasi tipo deve avvenire nel rispetto dei principi della concorrenza e pariteticità delle condizioni dei presentatori delle offerte e sulla base di valutazioni obiettive relative alla competitività, alla qualità, all'utilità ed al prezzo della fornitura. Nella scelta del fornitore, per le attività finanziate, si applicano le norme eventualmente richieste dal committente pubblico. Nella selezione, in particolare di consulenti e/o collaboratori, EnAIP-Palermo tiene conto dei requisiti di competenza e professionalità da parte del fornitore/prestatore, applicando i vincoli definiti dalle norme vigenti in materia di accreditamento e certificazione. Nella selezione del fornitore si dovrà altresì tener conto della capacità di garantire una qualità adeguata, della disponibilità di mezzi e strutture

organizzative e della capacità di far fronte agli obblighi di riservatezza. Il sistema di gestione di EnAIP-Palermo prevede altresì la tenuta di un elenco dei fornitori qualificati, i cui criteri di valutazione, secondo le procedure interne, non costituiscono tuttavia barriere all'entrata.

6.2.2.2. Trasparenza

Le relazioni con i fornitori, inclusi i contratti finanziari e di consulenza, sono regolate dalle norme del presente Codice e sono oggetto di costante ed attento monitoraggio da parte di EnAIP-Palermo anche sotto il profilo della congruità delle prestazioni o dei beni forniti rispetto al corrispettivo pattuito. La procedura di selezione e di acquisto è documentata in modo tale da consentire la ricostruzione e la verificabilità di ogni operazione.

6.2.2.3. Correttezza e diligenza nell'esercizio dei contratti

EnAIP-Palermo opera con il fornitore al fine di costruire un rapporto collaborativo e di reciproca fiducia. Da un lato, l'ente s'impegna a informare in maniera corretta e tempestiva il fornitore riguardo alle caratteristiche dell'attività, le forme ed i tempi di pagamento, i vincoli alle condizioni ed le procedure del committente, nel rispetto delle norme vigenti; dall'altro, l'adempimento da parte del fornitore delle prestazioni contrattuali dovrà essere conforme ai principi di equità, correttezza, diligenza e buona fede, nel rispetto della normativa vigente.

6.2.2.4. Tutela dell'ambiente e dei profili etici

Attento alle tematiche ed alla tutela ambientale, EnAIP-Palermo, nell'ambito delle attività di approvvigionamento e di smaltimento, s'impegna a promuovere il rispetto delle condizioni ambientali e, quando possibile, ad assicurare la loro conformità ai principi etici, richiedendo, per particolari forniture e servizi, requisiti di rilevanza sociale.

6.2.3. Regali, donazioni, benefici nei rapporti con clienti e fornitori

Nei rapporti d'affari con i clienti e fornitori sono vietate dazioni, benefici, omaggi, atti di cortesia e di ospitalità, salvo che siano di natura e valore tali da non compromettere l'immagine di EnAIP-Palermo e da non poter essere interpretati come finalizzati ad ottenere un trattamento di favore che non sia determinato dalle regole di mercato. In ogni caso, eventuali omaggi, atti di cortesia e di ospitalità devono essere comunicati e sottoposti alla decisione del diretto responsabile; il dipendente che riceva doni o trattamenti di favore da clienti o fornitori che travalichino gli ordinari rapporti di cortesia, deve immediatamente avvertire il superiore. È fatto assoluto divieto di accettare o donare denaro.

6.3. Partecipazione a gare e rapporti con i committenti

6.3.1. Partecipazione a procedure di confronto commerciale

Partecipando a procedure di confronto concorrenziale, EnAIP-Palermo valuta attentamente la congruità e la realizzabilità delle prestazioni richieste, con particolare

riguardo alle condizioni normative, tecniche ed economiche. EnAIP-Palermo s'impegna a non assumere impegni contrattuali che possano mettere l'ente nelle condizioni di dover ricorrere a inammissibili risparmi sulla qualità della prestazione, sui costi del personale o sulla sicurezza del lavoro.

6.3.2. Correttezza nelle trattative commerciali

Nei rapporti con la committenza, EnAIP-Palermo assicura correttezza e chiarezza nell'assunzione dei vincoli contrattuali, nonché il fedele e diligente adempimento degli stessi.

6.4. Rapporti con mass media e gestione delle informazioni

6.4.1. Modalità di condotta

I rapporti con la stampa, i mezzi di comunicazione e d'informazione e, più in generale, gli interlocutori esterni, devono essere tenuti solo da soggetti espressamente a ciò delegati, in conformità alle procedure adottate dall'ente. Qualsiasi richiesta di notizie da parte della stampa o di mezzi di comunicazione e informazione ricevuta dal personale di EnAIP-Palermo deve essere comunicata ai soggetti responsabili della comunicazione verso l'esterno, prima di assumere qualsiasi impegno a rispondere alla richiesta. La comunicazione verso l'esterno deve seguire i principi guida della verità, correttezza e trasparenza e prudenza, favorendo la conoscenza delle politiche, dei programmi e progetti dell'ente.

6.4.2. Riservatezza e gestione delle informazioni

Tutti coloro che operano a qualsiasi titolo per conto di EnAIP-Palermo sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni apprese nell'esercizio delle proprie funzioni, in conformità alle leggi, ai regolamenti ed alle circostanze. Essi sono tenuti a non divulgare o richiedere indebitamente notizie, sui documenti, sul know-how, sui progetti sociali e formativi, sulle operazioni aziendali, sulle informazioni sensibili degli utenti dei servizi, ed in generale su tutte le informazioni apprese in ragione della propria funzione lavorativa. In particolare, costituiscono informazioni riservate tutte le notizie di qualsiasi natura (tecnica, commerciale, organizzativa, amministrativa, ecc.) apprese nello svolgimento o in occasione di attività lavorative, la cui diffusione e utilizzazione possa provocare un pericolo od un danno all'ente e/o un indebito guadagno del dipendente. S'intendono riservate anche le informazioni o notizie relative ai dipendenti (es. retribuzione e situazioni personali). L'obbligo di riservatezza vale anche per tutte le informazioni di carattere generale la cui divulgazione può determinare turbative all'interno dell'ente. La violazione dei doveri di riservatezza da parte dei dipendenti o collaboratori inficia gravemente il rapporto fiduciario con l'ente e può determinare l'applicazione di sanzioni disciplinari o contrattuali.

7. INFORMATIVA SOCIETARIA

7.1. Disponibilità e accesso alle informazioni

Nei limiti stabiliti dalle normative vigenti, EnAIP-Palermo fornisce in modo tempestivo e completo le informazioni, i chiarimenti, i dati e la documentazione richiesta da clienti, fornitori, utenti, autorità pubbliche, istituzioni, organi ed enti e altri soggetti nell'ambito delle rispettive funzioni. Ogni informazione rilevante deve essere tempestivamente e con chiarezza comunicata agli organi deputati al controllo sulla gestione sociale. La diffusione d'informazioni rilevanti per la vita dell'ente, che possono incidere in modo significativo sull'affidabilità presso enti pubblici ed istituti finanziatori sarà effettuata dal rappresentante legale dell'ente o da un suo delegato, che avranno cura di accertare la completezza e l'attendibilità di quanto diffuso.

8. SISTEMA DI CONTROLLO

8.1. Il sistema di controllo interno

Il sistema di controllo interno è definito come l'insieme dei processi diretti a monitorare l'efficienza delle operazioni dell'ente, l'affidabilità del bilancio di esercizio, il rispetto di leggi e regolamenti e la tutela dei beni aziendali. Il Consiglio Direttivo ha la responsabilità del sistema di controllo interno, del quale fissa le linee d'indirizzo e ne controlla periodicamente l'adeguatezza e l'effettivo funzionamento, assicurandosi che i principali rischi (finanziari e operativi) siano identificati e gestiti in modo adeguato. La prevenzione dei rischi e l'individuazione della loro origine costituisce un processo continuo e sistematico.

8.2. Il modello organizzativo e l'Organismo di Vigilanza

EnAIP-Palermo intende adottare un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo conforme alle prescrizioni del Decreto Legislativo n. 231/01; il decreto condiziona la concessione dell'esenzione della responsabilità amministrativa all'affidamento ad un apposito Organismo dell'Ente (Organismo di Vigilanza) il compito di vigilare sul funzionamento e sull'osservanza del Modello di Organizzazione e Gestione. L'Organismo di Vigilanza (OdV) è un organo dell'ente dotato d'indipendenza, di piena autonomia di azione e controllo, la cui attività deve essere caratterizzata da professionalità ed efficienza operativa. La composizione, i compiti e i poteri dell'Organismo di Vigilanza sono descritti in modo più dettagliato nel Modello. Riguardo al Codice Etico, l'OdV esprime pareri vincolanti sulle problematiche di natura etica legate alle decisioni aziendali, attende alla revisione periodica del Codice Etico, ne cura l'applicazione, definisce e propone il piano di comunicazione e formazione etica.

8.3. Diffusione del Codice Etico e aggiornamento

L'esistenza del Codice Etico è portata a conoscenza di tutti i dipendenti. Copia del Codice viene messa a disposizione presso la sede direzionale. Viene predisposto un apposito programma di formazione ed aggiornamento curato dalle funzioni responsabili del contenuto del Codice Etico. L'informazione e la diffusione all'esterno del Codice Etico avviene mediante messa a disposizione di documentazione a tutti coloro che interagiscono con l'ente. In occasione della costituzione di nuovi rapporti di lavoro, consulenza e collaborazione, EnAIP-Palermo s'impegna a fornire in modo tempestivo ed esauriente le informazioni relative al contenuto del Codice Etico.

8.4. Segnalazione di violazioni

Tutti i soggetti interessati, interni ed esterni, sono tenuti a segnalare in forma scritta e non anonima eventuali inosservanze del presente Codice ed ogni richiesta di violazione del medesimo, da chiunque proveniente, al responsabile della funzione, alla propria direzione di sede o all'Organismo di Vigilanza, secondo l'ordine di responsabilità. EnAIP-Palermo tutela gli autori delle segnalazioni contro le eventuali ritorsioni cui possono andare

incontro per aver riferito di comportamenti non corretti, mantenendone riservata l'identità (fatti salvi gli obblighi di legge). Gli autori di segnalazioni palesemente infondate sono passibili di sanzioni.

9. SISTEMA SANZIONATORIO

L'osservanza delle norme del Codice deve considerarsi parte essenziale delle obbligazioni contrattuali dei dipendenti dell'EnAIP-Palermo, ai sensi e per gli effetti del Codice Civile. La grave e persistente violazione delle norme del Codice lede il rapporto di fiducia instaurato e costituisce un inadempimento alle obbligazioni derivanti dal rapporto di lavoro, con ogni conseguenza contrattuale e di legge: conseguentemente, sono previste azioni disciplinari e di risarcimento del danno, fermo restando, per i lavoratori dipendenti, il rispetto delle procedure previste dallo Statuto dei Lavoratori e dai contratti collettivi di lavoro. Con il termine "gravi inadempimenti" s'individuano, al fine del presente Codice, comportamenti persistenti di violazione delle norme. Restano ferme le ulteriori responsabilità di carattere penale, civile ed amministrativo che i comportamenti contro le prescrizioni del presente Codice possono configurare in capo al trasgressore.