



# AGENZIA FORMATIVA

## “don Angelo Tedoldi”

# *Codice etico*

Rev 2

Adottato con deliberazione del CdA n. 158 del 29/03/2023

**Agenzia Formativa “Don Angelo Tedoldi”**  
**AZIENDA SPECIALE DEL COMUNE DI LUMEZZANE**

Via Rosmini, 14 - 25067 Lumezzane (Bs) -  
Tel. 030/8253800 - Fax 030/8253815

Email: [info@agenziadontedoldi.com](mailto:info@agenziadontedoldi.com)  
[www.agenziadontedoldi.eu](http://www.agenziadontedoldi.eu)



## SOMMARIO

<b>PREMESSA .....</b>	<b>4</b>
<b>1 CODICE ETICO .....</b>	<b>5</b>
1.1 PREMESSA .....	5
1.2 SCOPO .....	5
1.3 FINALITÀ.....	5
1.4 DESTINATARI .....	5
1.5 VALORE CONTRATTUALE DEL CODICE ETICO .....	5
1.6 SEGNALAZIONI DI VIOLAZIONI.....	6
1.7 IMPEGNO DELL'AGENZIA FORMATIVA "DON ANGELO TEDOLDI" .....	6
1.8 ATTUAZIONE E CONTROLLO.....	6
1.9 OBBLIGO GLI AMMINISTRATORI E I SINDACI .....	6
<b>2 PRINCIPI ETICI DI RIFERIMENTO .....</b>	<b>8</b>
2.1 ONESTÀ.....	8
2.2 LEGALITÀ .....	8
2.3 TRASPARENZA.....	8
2.4 CORRETTEZZA .....	8
2.5 EFFICIENZA.....	8
2.6 RESPONSABILITÀ VERSO LA COLLETTIVITÀ.....	8
2.7 VALORIZZAZIONE RISORSE UMANE .....	8
2.8 PARI OPPORTUNITÀ.....	9
<b>3 RAPPORTI CON IL PERSONALE .....</b>	<b>10</b>
3.1 TUTELA DELLA PERSONA.....	10
3.2 SICUREZZA E SALUTE.....	10
3.3 TUTELA RISERVATEZZA .....	10
3.4 SELEZIONE DEL PERSONALE .....	10
3.5 ASSUNZIONE .....	11
3.6 DOVERI DEL PERSONALE.....	11
3.7 ULTERIORI DOVERI. SCRITTURE CONTABILI E REGISTRAZIONI .....	11
3.8 BENI DISPONIBILI PER RAGIONI DI UFFICIO .....	11
3.9 USO SISTEMI INFORMATICI .....	12
3.10 REGALI, OMAGGI E ALTRE UTILITÀ.....	12
3.11 RAPPORTI CON I CLIENTI E I FORNITORI .....	12
3.12 OBBLIGO DEGLI AMMINISTRATORI, DIPENDENTI E COLLABORATORI DELL'AGENZIA "DON ANGELO TEDOLDI" .....	13
<b>4 RAPPORTI CON GLI UTENTI/CLIENTI.....</b>	<b>14</b>
4.1 UGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ.....	14
4.1.1 <i>Mission</i> .....	14
4.1.2 <i>Clienti</i> .....	14
4.2 CONTRATTI E COMUNICAZIONI .....	15
4.3 INTERAZIONE CON GLI UTENTI/CLIENTI .....	15
4.4 QUALITÀ, CUSTOMER SATISFACTION .....	15
4.5 POLITICA AMBIENTALE .....	15
4.6 RAPPORTI CON PARTITI, ORGANIZZAZIONI SINDACALI E ASSOCIAZIONI .....	15
4.7 RAPPORTI CON LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE .....	15
4.8 RAPPORTI CON LE ISTITUZIONI E LE AUTORITÀ COMPETENTI .....	16
<b>5 SISTEMA DISCIPLINARE E MECCANISMI SANZIONATORI .....</b>	<b>17</b>
<b>6 REGOLE DI COMPORTAMENTO .....</b>	<b>18</b>
6.1 LOTTA AI COMPORAMENTI ILLECITI .....	18
6.2 LOTTA AI CONFLITTI DI INTERESSE .....	18



6.3	OMAGGI, REGALIE E ALTRE FORME DI BENEFICI: .....	18
6.4	REGOLE DI CONDOTTA NEI CONFRONTI DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE: .....	18
6.5	COMPORAMENTI VIETATI.....	18
<b>7</b>	<b>SEGNALAZIONI.....</b>	<b>20</b>
<b>8</b>	<b>DISPOSIZIONI FINALI .....</b>	<b>20</b>



## PREMESSA

Grazie alla professionalità e alla reputazione espressa negli anni di attività, abbiamo potuto costituire una organizzazione riconosciuta ed apprezzata nel territorio.

Abbiamo ritenuto importante esprimere con chiarezza i principi e i valori che orientano le nostre azioni e che permeano il processo attuato negli anni. Abbiamo dato testimonianza di tale impegno perseguendo efficienza ed efficacia organizzativa, documentata dalla:

- certificazione del Sistema di Gestione in conformità alla UNI EN ISO 9001;
- dall'accreditamento regionale per gli enti di formazione professionale.

Attualmente abbiamo voluto tempestivamente rispondere all'invito della Regione Lombardia nel definire un modello organizzativo in conformità all'ex D. Lgs 231.

In tale contesto abbiamo provveduto ad effettuare un'analisi del contesto aziendale per evidenziare le aree e le modalità con le quali si possono realizzare i reati previsti dal Decreto legislativo 231/2001 (attività di risk assessment e risk ranking), al fine di elaborare un modello organizzativo coerente con la specifica attività della Società, conformemente a quanto previsto dal Decreto legislativo 231/2001.

Si rileva comunque che i modelli organizzativi previsti dal Decreto legislativo 231/2001 non costituiscono un "quid novi", poiché l'attività è sostanzialmente caratterizzata da un proprio sistema (un modello), particolarmente rigoroso: si tratta di un assetto organizzativo ben formalizzato.

Per l'Ente si è trattato, quindi, di effettuare un riscontro delle strutture organizzative interne già attive e operanti per verificarne la rispondenza, anche formale, al dettato del Decreto legislativo 231/2001.

Il Consiglio di Amministrazione ha provveduto in data 23/12/2010 con verbale n. 92 ad approvare il codice etico e alla nomina dell'apposito Organismo di Vigilanza.

A questo riguardo abbiamo definito il nostro sistema organizzativo e individuato i principi e valori che orientano il nostro operato, che trovano espressione e sintesi nel codice etico.

La conoscenza del codice etico da parte di tutti i collaboratori, sia interni sia esterni, degli enti e delle organizzazioni e dell'ambiente con cui veniamo a contatto costituisce fattore prioritario per garantire l'impegno nei confronti della qualità in una prospettiva di eccellenza.

Si prevedono opportune attività finalizzate alla conoscenza e alla condivisione da parte di tutti gli stakeholders dei principi del codice etico, per realizzare la trasparenza delle informazioni consci che solo l'impegno di tutti verso lo stesso obiettivo può migliorare l'efficienza e l'efficacia del nostro processo, per assicurare ed aumentare la soddisfazione del cliente.

La definizione del codice etico costituisce una opportunità per incrementare e rinnovare il nostro impegno nei confronti della soddisfazione del cliente, pertanto è importante che ognuno conosca il codice etico e, che tutti si sentano impegnati quotidianamente nell'applicazione di quanto espresso.

Ognuno potrà far riferimento al Garante del Codice Etico per segnalare ogni eventuale difformità o miglioramento.

Il presidente



## 1 CODICE ETICO

### 1.1 Premessa

L'Azienda Speciale Agenzia Formativa "don Angelo Tedoldi", che ha definito il presente documento, nel prosieguo verrà indicata indifferentemente anche come ente o agenzia o azienda.

L'Azienda intende operare esclusivamente secondo valori etici, che sono condizione per lo sviluppo dell'impresa e strumento per promuovere una buona reputazione presso gli stakeholders, valore che l'Azienda ritiene primario ed essenziale.

Considerata la natura di ente pubblico strumentale dell'Ente Locale conferente, le aziende speciali sono assoggettate anche alle norme in materia di anticorruzione e trasparenza; il Comune di Lumezzane, Ente Locale conferente, ha disposto l'estensione ai dipendenti di Agenzia Formativa del Codice di Comportamento in attuazione a quanto previsto dal D.P.R. n. 62/2013. Agenzia Formativa adotta quindi, altresì, il "Codice di Comportamento del Comune di Lumezzane" aggiornato al 31/01/2023.

### 1.2 Scopo

L'adozione di principi etici rilevanti costituisce un elemento essenziale del sistema di governo, organizzazione e funzionamento dell'ente. Tali principi sono inseriti in un codice etico e costituisce un documento ufficiale dell'ente, approvato dai propri vertici, recante l'insieme dei diritti, dei doveri e delle responsabilità dell'ente nei confronti dei propri "portatori di interesse" o stakeholders.

### 1.3 Finalità

Il codice etico è finalizzato a raccomandare, promuovere o vietare determinati comportamenti, al di là ed indipendentemente da quanto previsto a livello normativo, e prevede sanzioni proporzionate alla gravità delle eventuali infrazioni commesse.

Nella stesura del Codice Etico, l'ente ha tenuto in considerazione:

- tutte le tipologie di portatori di interesse rilevanti per l'ente (es. soggetti che intendono avvalersi dello strumento della Dote, Pubblica Amministrazione);
- le regole di condotta ed i divieti da adottare per ciascuna tipologia di portatore di interesse.

### 1.4 Destinatari

Il presente Codice ha lo scopo di indirizzare eticamente l'agire dell'agenzia e le sue disposizioni sono conseguentemente vincolanti per i comportamenti di tutti i soggetti che operano in nome dell'organizzazione nell'ambito delle proprie funzioni e responsabilità, e sono chiamati al rispetto dei principi e delle prescrizioni contenute nel presente Codice Etico.

Del Codice è data ampia diffusione interna mediante affissione in luogo accessibile a tutti e lo stesso è messo a disposizione di qualunque interlocutore dell'organizzazione.

### 1.5 Valore contrattuale del Codice Etico

L'osservanza delle norme del Codice deve considerarsi parte essenziale delle obbligazioni contrattuali dei dipendenti dell'agenzia ai sensi e per gli effetti degli articoli 2104, 2105 e 2106 del Codice Civile. La grave e persistente violazione delle norme del presente Codice lede il rapporto di fiducia instaurato con l'agenzia e può portare ad azioni disciplinari e di risarcimento del danno, fermo restando, per i lavoratori dipendenti, il rispetto delle procedure previste dall'art. 7 della Legge. 300/1970 (Statuto dei Lavoratori) e dai contratti collettivi di lavoro.



Le violazioni commesse da soggetti terzi saranno sanzionate secondo i criteri previsti nelle specifiche clausole (risolutive espresse e/o applicative di penali) introdotte nei contratti con i terzi, affinché questi operino nel rispetto del presente Codice Etico.

### **1.6 Segnalazioni di violazioni**

I destinatari del presente Codice Etico sono tenuti ad informare tempestivamente l'Organismo di Vigilanza quando siano a conoscenza di violazioni anche solo potenziali del presente Codice.

L'agenzia assicura, anche con la collaborazione dell'Organismo di Vigilanza, affinché coloro che hanno effettuato le segnalazioni non siano oggetto di ritorsioni, discriminazioni o, comunque, penalizzazioni, assicurando, quindi, la adeguata riservatezza di tali soggetti (salvo la ricorrenza di eventuali obblighi di Legge che impongano diversamente).

### **1.7 Impegno dell'Agenzia Formativa "don Angelo Tedoldi"**

L'agenzia si impegna a garantire la diffusione del Codice attraverso:

- la distribuzione a tutti i dipendenti e collaboratori diretti;
- disponibilità del documento presso l'agenzia;
- informazioni specifiche a clienti, fornitori e a tutti coloro che hanno rapporti con l'agenzia;
- la disponibilità di consultazione del documento sul sito internet [www.agenziadontedoldi.eu](http://www.agenziadontedoldi.eu).

L'agenzia si impegna altresì a:

- adeguare i contenuti del Codice all'evoluzione normativa;
- svolgere le opportune verifiche in presenza di notizie di violazioni delle norme contenute nel presente documento;
- applicare le sanzioni previste in caso di accertata violazione;
- adoperarsi affinché non vengano effettuate azioni di ritorsione verso coloro che, eventualmente, avessero fornito informazioni sull'illecito;
- operare affinché il personale comprenda l'importanza di rispettare le norme del presente Codice.

### **1.8 Attuazione e controllo**

L'organismo di Vigilanza (OdV), istituito ai sensi dell'art. 6 D.Lgs. 231/01, ha il compito di vigilare sul funzionamento e sull'osservanza del Modello di organizzazione e controllo ex D.Lgs. 231/01, ivi compreso il Codice Etico, curandone l'aggiornamento.

A tal fine, l'Organismo, predisponde ed effettua iniziative di formazione differenziate secondo il ruolo e le responsabilità.

### **1.9 Obbligo gli Amministratori e i Sindaci**

I componenti degli organi societari dell'agenzia devono conformare la propria attività ai principi di correttezza e integrità, astenendosi dall'agire in situazioni di conflitto di interesse nell'ambito dell'attività da loro svolta per l'agenzia.

Ai componenti degli organi societari è inoltre richiesto un comportamento ispirato ai principi di autonomia, di indipendenza e di rispetto delle linee di indirizzo societarie nelle relazioni che essi intrattengono, per conto dell'agenzia, con le Istituzioni pubbliche e con qualsiasi soggetto privato.

E' richiesta loro la partecipazione assidua ed informata alle attività, ottenibile attraverso il Consiglio di Amministrazione; essi sono 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 o indiretti; ogni attività di comunicazione deve rispettare le leggi e le linee di condotta adottate dall'agenzia e deve essere volta a salvaguardare le informazioni riservate e di segreto industriale.



Gli obblighi di lealtà e riservatezza vincolano tali soggetti anche successivamente alla cessazione del rapporto con l'agenzia.



## 2 Principi etici di riferimento

### 2.1 *Onestà*

L'onestà rappresenta il principio fondamentale per tutte le attività dell'ente, per le sue iniziative, e costituisce valore essenziale della gestione organizzativa. I rapporti con i portatori di interessi, a tutti i livelli, devono essere improntati a criteri e comportamenti di correttezza, collaborazione, lealtà e reciproco rispetto.

### 2.2 *Legalità*

L'ente si impegna a rispettare tutte le norme, le leggi, le direttive ed i regolamenti nazionali ed internazionali e tutte le prassi generalmente riconosciute, inoltre ispira le proprie decisioni ed i propri comportamenti alla cura dell'interesse pubblico affidatogli. I destinatari del Codice sono tenuti al rispetto della normativa vigente. In nessun caso è ammesso perseguire o realizzare l'interesse dell'agenzia in violazione delle leggi. L'agenzia si impegna ad assicurare ai soggetti interessati un adeguato programma di informazione e formazione continua sul Codice.

### 2.3 *Trasparenza*

L'ente si impegna ad operare in modo chiaro e trasparente, senza favorire alcun gruppo di interesse o singolo individuo. Il principio della trasparenza si fonda sulla veridicità, accuratezza e completezza dell'informazione sia all'esterno che all'interno dell'agenzia. Nella formulazione dei contratti l'agenzia, elabora le clausole in modo chiaro e comprensibile, assicurando sempre il mantenimento della condizione di pariteticità.

### 2.4 *Correttezza*

Il principio della correttezza implica il rispetto dei diritti, anche sotto i profili della privacy e delle opportunità, nonché delle leggi vigenti volte a tutelare la personalità individuale di tutti i soggetti che risultino coinvolti nella propria attività lavorativa e professionale. Ciò impone anche l'eliminazione di qualsiasi discriminazione e di ogni possibile conflitto di interesse tra i dipendenti e l'agenzia.

### 2.5 *Efficienza*

Il principio della efficienza richiede che in ogni attività lavorativa venga realizzata l'economicità della gestione delle risorse impiegate nell'erogazione dei servizi e venga assunto l'impegno di offrire un servizio adeguato rispetto alle esigenze dell'utente/cliente e secondo gli standard più avanzati.

### 2.6 *Responsabilità verso la collettività*

L'ente, consapevole del proprio ruolo sociale sul territorio di riferimento, sullo sviluppo economico e sociale e sul benessere generale della collettività intende operare nel rispetto delle comunità locali e nazionali, sostenendo iniziative di valore culturale e sociale al fine di ottenere un miglioramento della propria reputazione e legittimazione ad operare e per salvaguardare l'ambiente circostante e per contribuire allo sviluppo sostenibile del territorio.

### 2.7 *Valorizzazione risorse umane*

Le risorse umane rappresentano un fattore fondamentale per lo sviluppo dell'agenzia, pertanto ne è tutelata e promossa la crescita professionale allo scopo di accrescere il patrimonio di competenze possedute. I collaboratori e dipendenti sono considerati clienti interni nei confronti dei quali si persegue l'obiettivo di regolare i rapporti all'interno dell'organizzazione in maniera chiara, descritto con documenti in





cui siano esplicitati i connotati di ciascun ruolo, affinché chi lo rappresenta conosca a fondo l'estensione ed i limiti del proprio operato e i controlli da esercitare

### **2.8 *Pari opportunità***

L'agenzia persegue il rispetto del principio delle pari opportunità nell'ambiente di lavoro, compresa l'assunzione, la retribuzione, le promozioni e il licenziamento, senza distinzione di sesso, stato civile, orientamento sessuale, fede religiosa, opinioni politiche e sindacali, colore della pelle, origine etnica, nazionalità, età, condizione di diversa abilità.



## 3 Rapporti con il personale

### 3.1 Tutela della persona

L'agenzia si impegna a garantire il rispetto delle condizioni necessarie per l'esistenza di un ambiente di lavoro collaborativo e non ostile e a prevenire comportamenti discriminatori di qualsiasi tipo. È richiesta la collaborazione di tutti al fine di mantenere un clima di reciproco rispetto della dignità, dell'onore e reputazione di ciascuno.

La gestione del rapporto di lavoro, è orientata a favorire la crescita professionale e delle competenze di ciascun collaboratore.

### 3.2 Sicurezza e salute

L'agenzia si impegna a tutelare l'integrità morale e fisica dei propri dipendenti, dei consulenti e dei propri utenti/clienti. A tal fine promuove comportamenti responsabili e sicuri e adotta tutte le misure di sicurezza, nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di prevenzione e protezione di cui al Decreto Legislativo. 81/2008. Le misure generali di tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori nei luoghi di lavoro sono:

- la valutazione di tutti i rischi per la salute e sicurezza;
- la eliminazione dei rischi e, ove ciò non sia possibile, la loro riduzione al minimo in relazione alle conoscenze acquisite in base al progresso tecnico;
- la riduzione dei rischi alla fonte;
- la sostituzione di ciò che pericoloso con ciò che non lo è, o è meno pericoloso;
- l'utilizzo limitato degli agenti chimici, fisici e biologici sui luoghi di lavoro;
- la priorità delle misure di protezione collettiva rispetto alle misure di protezione individuale
- il controllo sanitario dei lavoratori;
- l'informazione e formazione adeguate per i lavoratori; per dirigenti, i preposti; per i rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza;
- le istruzioni adeguate ai lavoratori;
- la partecipazione e consultazione dei lavoratori e dei loro rappresentanti per la sicurezza;
- la programmazione delle misure ritenute opportune per garantire il miglioramento
- l'adozione di misure di emergenza da attuare in caso di primo soccorso, di lotta antincendio, di evacuazione dei lavoratori e di pericolo grave e immediato
- l'uso di segnali di avvertimento e di sicurezza;
- la regolare manutenzione di ambienti, attrezzature, impianti, con particolare riguardo ai dispositivi di sicurezza in conformità alla indicazione dei fabbricanti

### 3.3 Tutela riservatezza

L'agenzia tutela la privacy dei propri dipendenti, secondo le norme vigenti in materia, impegnandosi a non comunicare né diffondere, fatti salvi gli obblighi di legge, i relativi dati personali senza previo consenso dell'interessato.

### 3.4 Selezione del personale

Fermi restando gli obblighi derivanti dalle disposizioni vigenti, la selezione del personale è subordinata alla verifica della rispondenza dei profili dei candidati rispetto a quelli attesi ed alle esigenze organizzative.

L'azienda garantisce il reclutamento del personale per la copertura del proprio fabbisogno esclusivamente con procedure a evidenza pubblica, assicurando:

- la preventiva approvazione e pubblicazione del regolamento per il reclutamento del personale;



- la preventiva informazione scritta al Comune;
- la trasmissione preventiva al Comune degli avvisi di selezione, dei relativi esiti e delle decisioni in ordine ai tempi delle assunzioni;
- l'adeguata pubblicità delle selezioni di personale, mediante pubblicazione degli avvisi sul sito internet della Azienda;
- l'adeguata pubblicità della documentazione relativa alle selezioni di personale;
- meccanismi oggettivi e trasparenza di selezione;
- rispetto di pari opportunità tra lavoratori e lavoratrici.

### **3.5 Assunzione**

L'individuazione dei collaboratori e dei consulenti viene effettuata sulla base dei curricula, con imparzialità ed indipendenza, ricercando l'esperienza e la competenza.

L'assunzione del personale avviene sulla base di regolari contratti di lavoro; non è ammessa alcuna forma di lavoro irregolare o comunque elusiva delle disposizioni vigenti.

All'inizio della collaborazione il dipendente/collaboratore ha il diritto a ricevere tutte le informazioni riguardo alla mansione, alle norme e ai comportamenti inerenti la privacy, la sicurezza, e il sistema di gestione, compresa la qualità.

Il dipendente deve dare evidenza oggettiva di avere compreso ed accettato i propri impegni derivanti dall'assunzione, compreso il presente codice etico.

### **3.6 Doveri del personale**

Il dipendente deve dare evidenza oggettiva di avere compreso ed accettato i propri impegni derivanti dall'assunzione, compreso il presente codice etico e rendendosi disponibile a segnalare all'Organismo di Vigilanza eventuali difformità e/o violazione del codice per innescare meccanismi di miglioramento organizzativo.

Il collaboratore ed i consulenti devono evitare ogni eventuale situazione di conflitto, nel caso dovessero sorgere, devono darne immediata comunicazione alla direzione dell'agenzia al fine di poterla dirimere. Inoltre sono tenuti al rispetto della privacy nei confronti delle informazioni venute a conoscenza durante l'espletamento delle attività, ed attenersi alle disposizioni inerenti la sicurezza nei posti di lavoro.

Il dipendente deve osservare l'impegno alla riservatezza delle informazioni anche dopo la cessazione del rapporto di lavoro. Deve altresì custodire con cura gli atti affidatigli.

### **3.7 Ulteriori doveri. Scritture contabili e registrazioni**

Coloro ai quali è affidato il compito di tenere le scritture contabili sono tenuti ad effettuare ogni registrazione in modo accurato, completo, veritiero e trasparente e a consentire eventuali verifiche da parte di soggetti, anche esterni, a ciò preposti. Le evidenze contabili devono basarsi su informazioni precise e verificabili e devono rispettare pienamente le procedure interne in materia di contabilità. Ogni scrittura deve permettere di ricostruire la relativa operazione e deve accompagnarsi ad una adeguata documentazione. Tutte le azioni riguardanti l'attività dell'agenzia devono risultare da adeguate registrazioni che consentano di operare verifiche e controlli sul processo di decisione, autorizzazione e svolgimento. Chiunque venga a conoscenza di eventuali omissioni, errori o falsificazioni è tenuto a darne notizia al proprio Responsabile.

### **3.8 Beni disponibili per ragioni di ufficio**

Il dipendente usa e custodisce con cura i beni di cui dispone per ragioni di ufficio. Non è ammesso l'uso difforme dei beni e delle risorse di proprietà dell'agenzia. Ogni dipendente è direttamente e personalmente responsabile della protezione e dell'utilizzo legittimo dei beni e delle risorse a lui affidate per lo svolgimento delle proprie funzioni.



### **3.9 Uso sistemi informatici**

Rispetto all'utilizzo dei sistemi informatici ogni dipendente è responsabile della sicurezza dei sistemi utilizzati ed è soggetto alle disposizioni normative in vigore e alle condizioni dei contratti di licenza. Salvo quanto previsto dalle leggi civili e penali, rientra nell'uso improprio dei beni e delle risorse l'utilizzo dei collegamenti in rete per fini diversi da quelli inerenti al rapporto di lavoro o per inviare messaggi offensivi o che possano arrecare danno all'immagine. Ogni dipendente è altresì tenuto a prestare il necessario impegno al fine di prevenire la possibile commissione di reati mediante l'uso degli strumenti informatici. L'acquisizione, il trattamento e la conservazione di dette informazioni avvengono all'interno di specifiche procedure volte a garantire che persone non autorizzate possano venirne a conoscenza e il pieno rispetto delle norme a tutela della privacy.

### **3.10 Regali, omaggi e altre utilità**

Il dipendente non può chiedere, per sé o per altri, regali o altre utilità, né accettare quest'ultime, salvo quelle d'uso di modico valore o conformi alle normali pratiche di cortesia, da chiunque abbia tratto o che comunque possa trarre benefici dall'attività dell'agenzia. Non possono essere attribuiti vantaggi illeciti a utenti/clienti o fornitori pubblici e privati. I regali e vantaggi offerti ma non accettati, che eccedano il valore modico, devono essere segnalati per consentire una adeguata valutazione da parte del Responsabile di funzione, il quale, secondo le modalità previste, provvederà ad informare l'Organismo di Vigilanza.

### **3.11 Rapporti con i clienti e i fornitori**

I rapporti con fornitori di beni e servizi devono essere improntati alla trasparenza.

I fornitori di beni e servizi devono essere selezionati, sulla base delle informazioni disponibili e reperibili; si verifica l'attendibilità commerciale e professionale attraverso la richiesta di brochure informative, di Certificati di Camera di Commercio, autodichiarazioni antimafia (da rinnovarsi periodicamente), carichi pendenti, ultimo bilancio di esercizio e ogni altra informazione utile, Durc (da rinnovarsi periodicamente), affinché siano esclusi:

- quelli implicati in attività illecite e/o privi dei requisiti di serietà ed affidabilità;
- che non rispettano la dignità umana, attraverso lo sfruttamento del lavoro minorile o comunque attraverso rapporti di lavoro non legali (lavoro nero)
- che non rispettano le norme sulla sicurezza sul lavoro per i propri dipendenti/collaboratori e/o sui beni forniti.

L'azienda procede all'acquisto di lavori, beni e servizi secondo la disciplina del D.lgs. n. 50/2016.

Nella selezione del fornitore l'agenzia, altresì, tiene conto della capacità di garantire l'attuazione di sistemi di qualità aziendali adeguati, ove previsto, della disponibilità di mezzi e strutture organizzative e della capacità di far fronte agli obblighi di riservatezza, ogni eventuale deroga a tale principio deve essere autorizzata e motivata.

L'agenzia si riserva la possibilità di adottare un albo dei fornitori i cui criteri di qualificazione non costituiscano barriere all'entrata.

L'agenzia si impegna ad informare in maniera corretta e tempestiva il fornitore riguardo al contenuto del contratto, alle caratteristiche dell'attività, alle forme e ai tempi di pagamento nel rispetto delle norme vigenti nonché delle aspettative della controparte.

Le relazioni con i fornitori sono regolate dalle norme del presente Codice e sono oggetto di costante ed attento monitoraggio anche sotto il profilo della congruità delle prestazioni o dei beni forniti rispetto al corrispettivo pattuito.



### ***3.12 Obbligo degli amministratori, dipendenti e collaboratori dell'agenzia "don Angelo Tedoldi"***

Ai componenti la Direzione, ai Dipendenti o Collaboratori dell'agenzia è richiesta la conoscenza dei principi e dei contenuti del presente Codice Etico e le norme di riferimento che regolano l'attività svolta della propria funzione derivanti dalla Legge o da procedure interne e regolamenti interni.

Le suddette figure, nello specifico, hanno l'obbligo di:

- astenersi da comportamenti contrari a tali norme, principi e regolamenti;
- rivolgersi ai propri referenti e all'Organismo di Vigilanza per chiedere chiarimenti in merito alla loro applicazione;
- riferire all'Organismo di Vigilanza, con tempestività, possibili casi o richieste di violazione del Codice Etico;
- collaborare, se richiesto, nella verifica di eventuali violazioni;
- informare adeguatamente ogni terza parte circa l'esistenza del Codice Etico e gli impegni ed obblighi imposti dallo stesso ai soggetti esterni.



## 4 Rapporti con gli utenti/clienti

### 4.1 Uguaglianza e imparzialità

L'agenzia si impegna a soddisfare i propri utenti/clienti in adempimento agli obblighi fissati dai contratti e dal POF. L'agenzia si impegna altresì a non discriminare i propri utenti/clienti. L'agenzia instaura con gli utenti/clienti un rapporto caratterizzato da elevata professionalità e improntato alla disponibilità, al rispetto, alla cortesia, alla ricerca ed all'offerta della massima collaborazione.

#### 4.1.1 Mission

L'Agenzia Formativa "Don Angelo Tedoldi" ha definito la propria mission: favorire e stimolare l'apprendimento delle discipline e della professione, con percorsi formativi finalizzati alla promozione della cultura del conoscere e del saper fare.

#### 4.1.2 Clienti

Per L'Agenzia Formativa del Comune di Lumezzane, i clienti non sono solo oggetti di intervento, né sono solo gli allievi.

I clienti sono:

- una componente attiva del servizio di formazione;
- corresponsabili del successo;
- coattori sia in fase di esecuzione che in fase di progettazione.

I clienti si dividono in:

<b>cliente esterno</b>	<b>Diretto fruitore del servizio</b> , principalmente l'allievo considerato come binomio inscindibile ed unitario con la rispettiva famiglia e/o azienda, famiglia nel caso di ragazzi, azienda nel caso di lavoratori. Il cliente esterno può anche non essere soggetto singolo, ma essere costituito da aziende, associazioni di categorie e/o consorzi di società;
<b>cliente interno</b>	<b>Formatori e personale non insegnante</b> , tutti coloro che prestano la propria attività all'interno dell'organizzazione;
<b>Ambiente</b>	Costituito dall' <b>ambito culturale</b> e sociale in cui è inserita e che contribuisce a creare l'immagine esterna dell'organismo formativo.

- la soddisfazione dei **clienti esterni** raggiunta attraverso la pianificazione ed esecuzione di percorsi formativi non autoreferenziali. La definizione di tali percorsi è frutto di attente ricerche nel tessuto socioeconomico del bacino di riferimento. I corsi sono aggiornati ad ogni inizio di sessione in relazione all'indagine svolta sul mondo del lavoro, sulle esigenze espresse e documentate dei clienti;
- nei confronti del **cliente interno**, l'obiettivo di regolare i rapporti all'interno dell'organizzazione in maniera chiara, descritto con documenti in cui sono esplicitati i connotati di ciascun ruolo, affinché chi lo rappresenta conosca a fondo l'estensione ed i limiti del proprio operato e i controlli da esercitare, al fine di attuare la trasparenza organizzativa e la condivisione;



- nei confronti **dell'ambiente di riferimento**, come mercato del lavoro e ambiente socioeconomico, una politica di analisi e di valutazione delle esigenze al fine di poterle soddisfare in maniera pianificata e sistematica.

#### **4.2 Contratti e comunicazioni**

I contratti e le comunicazioni con gli utenti/clienti devono essere:

- chiari, semplici e formulati con il linguaggio più vicino possibile a quello degli utenti/clienti;
- conformi alle normative vigenti e alle indicazioni delle autorità.

L'agenzia si impegna a comunicare tempestivamente e nel modo più appropriato ogni informazione relativa ad eventuali modifiche e variazioni nella prestazione del servizio.

#### **4.3 Interazione con gli utenti/clienti**

L'agenzia si impegna a favorire l'interazione con gli utenti/clienti attraverso la gestione e risoluzione rapida di eventuali reclami e avvalendosi di appropriati sistemi di comunicazione. L'agenzia ripudia il contenzioso come strumento volto ad ottenere indebiti vantaggi e vi ricorre di propria iniziativa esclusivamente quando le sue legittime pretese non trovino nell'interlocutore la dovuta soddisfazione. L'agenzia al fine di realizzare un ascolto sistematico dell'utente/cliente predispone indagini, a cadenza definita di customer satisfaction, come fonte di informazione per verificare obiettivi di miglioramento del servizio. L'agenzia tutela la privacy dei propri utenti/clienti, secondo le norme vigenti in materia, impegnandosi a non comunicare né diffondere, i relativi dati personali, economici e di consumo, fatti salvi gli obblighi di legge.

#### **4.4 Qualità, customer satisfaction**

L'agenzia si impegna a garantire il raggiungimento degli standard di qualità e sicurezza previsti e a monitorare periodicamente la qualità del servizio prestato all'utente/cliente. A tal riguardo ha istituito un Sistema di gestione della Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015, ottenendo la certificazione da ente accreditato. Viene rilevata la customer satisfaction del cliente, misurata al fine di migliorarne la soddisfazione nel tempo. L'ente ha adottato un sistema di controllo dei dati al fine di garantire la privacy dei propri clienti/utenti.

#### **4.5 Politica ambientale**

La politica ambientale nasce dalla volontà di perseguire un percorso mirato alla sostenibilità e dalla consapevolezza che l'ambiente rappresenta un vantaggio competitivo in un mercato sempre più attento alla qualità dei servizi. Si prende l'impegno di attuare tutte le disposizioni volte al contenimento dei consumi energetici, al corretto e consapevole smaltimento dei rifiuti e ad ogni altra indicazione che si potrà intraprendere, in conformità all'attività svolta.

#### **4.6 Rapporti con partiti, organizzazioni sindacali e associazioni**

L'agenzia non contribuisce in alcun modo al finanziamento di partiti, dei movimenti, dei comitati e delle organizzazioni politiche e sindacali, dei loro rappresentanti e candidati, al di fuori dei casi previsti da normative specifiche.

#### **4.7 Rapporti con la Pubblica Amministrazione**

Tutti i collaboratori sono tenuti ad evitare le situazioni in cui possono manifestare conflitti di interesse e ad astenersi dall'avvantaggiarsi personalmente di opportunità di affari di cui sono venuti a conoscenza nel corso dello svolgimento delle proprie funzioni con enti pubblici.

Pertanto è fatto divieto di:

- effettuare elargizioni in denaro a pubblici funzionari;



- distribuire omaggi e regali al di fuori di quanto previsto dalla prassi aziendale e dal presente Codice Etico.
- In particolare è vietata qualsiasi forma di regalo a funzionari pubblici o a loro familiari, che possa influenzare l'indipendenza di giudizio o indurre ad assicurare un qualsiasi vantaggio per l'agenzia;
- accordare altri vantaggi di qualsiasi natura (quali ad es. promesse di assunzione) in favore di rappresentanti della Pubblica Amministrazione che possano determinare o indurre vantaggi per l'agenzia;
- presentare dichiarazioni non veritiere a organismi pubblici nazionali o comunitari al fine di conseguire erogazioni pubbliche, contributi o finanziamenti agevolati;
- destinare somme ricevute da organismi pubblici nazionali o comunitari a titolo di erogazioni, contributi o finanziamenti per scopi diversi da quelli cui erano destinati.
- di condizionare indebitamente persone che rivestano il ruolo di testimoni in processi civili, penali, amministrativi e tributari.

#### **4.8 Rapporti con le Istituzioni e le Autorità competenti**

L'Agenzia collabora con le Autorità, dando piena e scrupolosa osservanza alle loro disposizioni, assicurando pieno accesso alle informazioni richieste dagli organi di regolazione nelle loro funzioni ispettive e ampia collaborazione nel corso delle procedure istruttorie.

Per garantire la massima trasparenza, l'agenzia si impegna a non trovarsi con dipendenti di qualsiasi Autorità e loro familiari in situazioni di conflitto di interessi.





## 5 Sistema disciplinare e meccanismi sanzionatori

La definizione di un adeguato sistema disciplinare costituisce un presupposto essenziale della corretta applicabilità di un modello organizzativo e di controllo ispirato a principi di liceità, trasparenza ed etica. Tale principio, inoltre, trova un'ulteriore conferma nel fondamento normativo del D.Lgs. 231/01, al fine della valenza discriminante del modello stesso rispetto alla responsabilità amministrativa degli enti.

Le sanzioni devono essere applicate ad ogni violazione dei principi normativi ed applicativi contenuti nel Codice Etico e nel Modello a prescindere dalla commissione di un illecito e dalle eventuali conseguenze esterne causate dal comportamento inadempiente.

La contestazione, l'accertamento delle infrazioni e l'applicazione di sanzioni disciplinari sono a carico degli organi di governo dell'ente, nel rispetto dei poteri conferiti, nei limiti delle deleghe e competenze.

Quanto alla tipologia di sanzioni irrogabili, in via preliminare va precisato che, nel caso di rapporto di lavoro subordinato, qualsiasi provvedimento sanzionatorio deve rispettare le procedure previste dall'art. 7 dello Statuto dei Lavoratori e/o da normative speciali e/o le previsioni della contrattazione collettiva e dei Codici Disciplinari aziendali, laddove applicabili.

Le best practices di riferimento nonché la giurisprudenza prevedono l'estensione del sistema disciplinare anche:

- ai membri degli organi sociali
- ai partner commerciali, ai consulenti o altri soggetti aventi rapporti contrattuali con la Società
- ai membri dell'Organismo di Vigilanza (definito nel prosieguo del presente documento)

I comportamenti non conformi alle disposizioni del Codice Etico e delle presenti Linee di Condotta, comporteranno, indipendentemente ed oltre gli eventuali procedimenti penali a carico del/gli autore/i della violazione, l'applicazione di sanzioni disciplinari ai sensi della vigente normativa e/o di contrattazione collettiva.



## **6 Regole di comportamento**

### **6.1 Lotta ai comportamenti illeciti**

L'ente, in coerenza con i valori di onestà e trasparenza, si impegna a mettere in atto tutte le misure necessarie a prevenire ed evitare la commissione di illeciti. In particolare, vieta che siano corrisposte somme di denaro o esercitate altre forme di corruzione allo scopo di procurare vantaggi diretti o indiretti all'ente stesso. Vieta altresì l'accettazione di doni o favori da parte di terzi che oltrepassino le normali regole di ospitalità e cortesia.

### **6.2 Lotta ai conflitti di interesse**

L'ente non permette che i propri dipendenti e collaboratori siano coinvolti in rapporti che possano portare a dei conflitti d'interesse con il proprio ruolo organizzativo. Questo vale sia nel caso in cui un dipendente o collaboratore persegua un interesse diverso dalla missione dell'ente o si avvantaggi personalmente di opportunità d'affari dell'ente, sia nel caso in cui i rappresentanti dei clienti o dei fornitori, o della Pubblica Amministrazione, agiscano in contrasto con i doveri fiduciari legati alla loro posizione.

### **6.3 Omaggi, regalie e altre forme di benefici:**

Non è consentito offrire/ricevere direttamente o indirettamente denaro, regali, o benefici di qualsiasi natura a titolo personale a/da dirigenti, funzionari o impiegati di clienti, fornitori, enti della Pubblica Amministrazione, Istituzioni Pubbliche o altre Organizzazioni allo scopo di trarre indebiti vantaggi di influenzare l'autonomia di giudizio del destinatario.

Atti di cortesia, come omaggi e forme di ospitalità verso rappresentanti della Pubblica Amministrazione o pubblici ufficiali sono consentiti purché di modico valore (che non superino la soglia di 150,00 Euro, si veda art. 4 D.P.R. 62/2013 e Codice di Comportamento del Comune di Lumezzane) e tali da poter essere considerati usuali in relazione alla ricorrenza, da non compromettere l'integrità e la reputazione e da non influenzare l'autonomia di giudizio del destinatario.

### **6.4 Regole di condotta nei confronti della Pubblica Amministrazione:**

I rapporti con la Pubblica Amministrazione devono essere improntati alla massima trasparenza e correttezza. In particolare devono essere intrattenute le necessarie relazioni, nel rispetto dei ruoli e delle funzioni attribuite in base alla legge, nonché in spirito di massima collaborazione con le amministrazioni dello stato, in Italia o in altri paesi. Le relazioni con funzionari delle istituzioni pubbliche devono essere limitate alle strutture dell'ente preposte e regolarmente autorizzate nel rispetto della più rigorosa osservanza delle disposizioni di legge e regolamentari e non devono in alcun modo compromettere l'integrità e la reputazione dell'ente. A tal fine, l'ente deve impegnarsi 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 dell'ente in maniera trasparente, rigorosa e coerente, evitando atteggiamenti di natura collusiva.
- Inoltre, deve essere vietato falsificare, alterare o omettere dati e/o informazioni al fine di ottenere un indebito vantaggio o qualsiasi altro beneficio per l'ente.

### **6.5 Comportamenti vietati**

- adottare comportamenti contrari alla legge o che possano diventarli;



- corrispondere od offrire, direttamente o indirettamente, pagamenti o benefici materiali a dipendenti pubblici, pubblici ufficiali per influenzare o compensare un atto del loro ufficio ed assicurare vantaggi di qualunque tipo all'ente;
- corrispondere od offrire, direttamente o indirettamente sotto forme diverse di aiuti o contribuzioni, pagamenti o benefici materiali a dipendenti pubblici/pubblici ufficiali per influenzare o compensare un atto del loro ufficio o per promuovere o favorire interessi dell'ente;
- accordare altri vantaggi di qualsiasi natura a dipendenti pubblici/pubblici funzionari;
- utilizzare lo strumento dell'assunzione o il sistema retributivo per accordare vantaggi diretti o indiretti a dipendenti pubblici/pubblici funzionari;
- con riferimento ai sistemi premianti, attribuire obiettivi tarati su target di performance sostanzialmente irraggiungibili ai soggetti con poteri di spesa o deleghe a rilevanza esterna;
- presentare dichiarazioni non veritiere dinnanzi alla Pubblica Amministrazione;
- destinare somme ricevute dalla Pubblica Amministrazione a titolo di erogazioni, contributi, o finanziamenti, a scopi diversi da quelli per cui sono state concesse;
- emettere richieste di acquisto che non trovino riscontro in una specifica e motivabile esigenza dell'ente e che non siano autorizzate in base alle deleghe conferite;
- riconoscere compensi a consulenti e fornitori che non trovino giustificazione in relazione al tipo di incarico da svolgere ed ai prezzi di mercato.



## **7                   SEGNALAZIONI**

Le eventuali violazioni del Codice potranno essere rilevate e presentate attraverso una segnalazione inoltrata ai seguenti indirizzi:

[odv@agenziadontedoldi.com](mailto:odv@agenziadontedoldi.com) Organismo di Vigilanza

## **8                   DISPOSIZIONI FINALI**

Il presente Codice Etico ha effetto immediato dalla data di approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione e sino a sua revisione o aggiornamento.