



(vers. 7 del 14/10/2021)



UNI EN ISO 9001:2015 EA: 37

ASSOCIAZIONE SMILE PUGLIA Sistemi e Metodologie Innovativi per il Lavoro e l'Educazione



Codice Etico

*Approvato dal Consiglio di amministrazione della
ASSOCIAZIONE SMILE PUGLIA - Sistemi e Metodologie Innovativi per il Lavoro e l'Educazione
in data 27/06/2018*

SMILE PUGLIA - AGENZIA PER LA FORMAZIONE E LO SVILUPPO LOCALE

Sedi accreditate dalla Regione Puglia a Bari, Foggia, Grottaglie (TA), Lucera (FG), Manduria (TA), San Severo (FG), Terlizzi (BA)

Adotta un Modello Organizzativo e un Codice Etico ai sensi del D. Lgs n. 231 del 2001 visionabili su www.smilepuglia.it

Iscritta nel registro delle persone giuridiche della Prefettura di Bari al n. 125/P ai sensi dell'art. 1 del D.P.R. 361/2000

	TELEFONO	FAX	E-MAIL	PEC	HTTP	C.F. / P.I.
SEDE LEGALE						
70123 Bari - via M. Pagano 24 e 30	+39 0805796757	+39 0805796757	info@smilepuglia.it formazione@smilepuglia.it	smilepuglia@pec.it	www.smilepuglia.it	04725250726
SEDI TERRITORIALI						
71121 Foggia - via della Repubblica 68	+39 0881770464		foggia@smilepuglia.it		www.impresalavoro.net	
74023 Grottaglie (TA) - via Karl Marx 1	+39 0995637023	+39 0995637023	taranto@smilepuglia.it			
74024 Manduria (TA) - via Girolamo Pappacoda 37	+39 0992016269	+39 0992016269	manduria@smilepuglia.it			



(vers. 7 del 14/10/2021)



UNI EN ISO 9001:2015 EA: 37

«sono giudicate un arricchimento idee politiche diverse, provenienze culturali e riferimenti ideali differenti, purchè nel recinto della democrazia, della libertà, della non discriminazione»

SMILE PUGLIA - AGENZIA PER LA FORMAZIONE E LO SVILUPPO LOCALE

Sedi accreditate dalla Regione Puglia a Bari, Foggia, Grottaglie (TA), Lucera (FG), Manduria (TA), San Severo (FG), Terlizzi (BA)

Adotta un Modello Organizzativo e un Codice Etico ai sensi del D. Lgs n. 231 del 2001 visionabili su www.smilepuglia.it

Iscritta nel registro delle persone giuridiche della Prefettura di Bari al n. 125/P ai sensi dell'art. 1 del D.P.R. 361/2000

	TELEFONO	FAX	E-MAIL	PEC	HTTP	C.F. / P.I.
SEDE LEGALE						
70123 Bari - via M. Pagano 24 e 30	+39 0805796757	+39 0805796757	info@smilepuglia.it formazione@smilepuglia.it	smilepuglia@pec.it	www.smilepuglia.it	04725250726
SEDI TERRITORIALI						
71121 Foggia - via della Repubblica 68	+39 0881770464		foggia@smilepuglia.it		www.impresalavoro.net	
74023 Grottaglie (TA) - via Karl Marx 1	+39 0995637023	+39 0995637023	taranto@smilepuglia.it			
74024 Manduria (TA) - via Girolamo Pappacoda 37	+39 0992016269	+39 0992016269	manduria@smilepuglia.it			



Sommario

Premessa	4
1.1 Introduzione e finalità del Codice Etico	4
1.2 Struttura del Codice Etico	6
1.3 Destinatari.....	6
2 I principi etici di riferimento	7
2.1 Rispetto della legge.....	7
2.2 Continuità	7
2.3 Diritto di scelta.....	7
2.4 Partecipazione	7
2.5 Efficienza ed efficacia.....	7
2.6 Eguaglianza	7
2.7 Imparzialità	8
2.8 Centralità dell'utente	8
2.9 Correttezza, lealtà ed onestà	8
2.10 Qualità dei servizi.....	8
2.11 Trasparenza e completezza dell'informazione	8
2.12 Correttezza nella gestione dell'ente nell'utilizzo delle risorse umane	9
2.13 Centralità delle risorse umane e sicurezza sul lavoro	9
2.14 Privacy.....	10
2.15 Prevenzione e risoluzione dei conflitti di interesse	10
2.16 Omaggi, regalie e benefici.....	11
2.17 Spirito di servizio e collaborazione tra le persone	11
2.18 Utilizzo delle nuove tecnologie informatiche	11
3. Norme di comportamento	12
3.1 Norme di comportamento nei confronti degli utenti	12
3.2 Norme di comportamento nei confronti dei fornitori (di beni e servizi)	13
3.3 Norme di comportamento nei confronti della Pubblica Amministrazione.....	14
3.4 Norme di comportamento nei confronti dei soci e degli organi sociali.....	15
3.5 Norme di comportamento nei confronti dei dipendenti e dei collaboratori.....	16
3.6 Norme di comportamento nei confronti delle imprese clienti	19
3.7 Norme di comportamento nei confronti di altri soggetti esterni e della collettività.....	19
3.8 Comunicazione esterne	20
4. Criteri di condotta amministrativa.....	21
5. I controlli esterni ed interni	22
5.1 Autorità pubbliche di vigilanza.....	22
5.2 Organismo di vigilanza	22
6. Sistema di attuazione e monitoraggio	23
6.1 Le funzioni incaricate	23
6.2 Formazione e sensibilizzazione	23
6.3 Monitoraggio sull'efficacia del modello.....	23
6.4 Obblighi di comunicazione e segnalazione all'OdV.....	24
6.5 Violazione del Codice Etico	24
6.6 Aggiornamento	25

SMILE PUGLIA - AGENZIA PER LA FORMAZIONE E LO SVILUPPO LOCALE

Sedi accreditate dalla Regione Puglia a Bari, Foggia, Grottaglie (TA), Lucera (FG), Manduria (TA), San Severo (FG), Terlizzi (BA)

Adotta un Modello Organizzativo e un Codice Etico ai sensi del D. Lgs n. 231 del 2001 visionabili su www.smilepuglia.it

Iscritta nel registro delle persone giuridiche della Prefettura di Bari al n. 125/P ai sensi dell'art. 1 del D.P.R. 361/2000

	TELEFONO	FAX	E-MAIL	PEC	HTTP	C.F. / P.I.
SEDE LEGALE						
70123 Bari - via M. Pagano 24 e 30	+39 0805796757	+39 0805796757	info@smilepuglia.it formazione@smilepuglia.it	smilepuglia@pec.it	www.smilepuglia.it	04725250726
SEDI TERRITORIALI						
71121 Foggia - via della Repubblica 68	+39 0881770464		foggia@smilepuglia.it		www.impresalavoro.net	
74023 Grottaglie (TA) - via Karl Marx 1	+39 0995637023	+39 0995637023	taranto@smilepuglia.it			
74024 Manduria (TA) - via Girolamo Pappacoda 37	+39 0992016269	+39 0992016269	manduria@smilepuglia.it			



Premessa

« Crediamo nell'Europa e nel rafforzamento di un'identità comune, che ci consenta di vivere in amicizia ed in pace, condividendo i valori della libertà, della giustizia sociale, della solidarietà. Per contribuire a questo processo, i nostri progetti possono avere una visione ed un partenariato transnazionali, per condividere, imparare, crescere insieme »

1.1 Introduzione e finalità del Codice Etico

L'Associazione SMILE Puglia - Sistemi e Metodologie Innovativi per il Lavoro e l'Educazione è un ente senza scopo di lucro, promosso dalla Confederazione Generale del Lavoro CGIL Puglia. Nasce a Bari nel 1995 è riconosciuta dalla Prefettura di Bari ed ha una dimensione territoriale di carattere regionale. Dispone di una sede centrale in Bari e di n. 5 sedi dislocate sulle province di Foggia (Foggia, Lucera e San Severo) e Taranto (Manduria e Grottaglie).

L'Associazione lavora di concerto con la CGIL in Puglia, che è l'Organizzazione che ne ha promosso la costituzione e in sinergia con le altre realtà locali al fine di promuovere l'inclusione socio lavorativa attiva delle persone.

Missione

L'Associazione SMILE Puglia ha lo scopo di contribuire allo sviluppo civile, sociale ed economico della Puglia, attraverso l'ideazione di progetti ed iniziative orientati ad una gestione positiva dei percorsi socio professionali degli individui realizzando:

- azioni formative per migliorare professionalità ed occupabilità;
- azioni di orientamento per meglio definire un'identità sociale e professionale;
- azioni di accompagnamento e supporto nei processi di inserimento - o reinserimento - lavorativo: far incontrare le esigenze della domanda di lavoro con le aspettative dell'offerta di lavoro.

Obiettivi organizzativi

L'Associazione SMILE Puglia opera a favore del raggiungimento di obiettivi di sviluppo territoriale ponendo attenzione su:

- un mercato del lavoro equo ed inclusivo, in particolar modo per giovani e donne
- l'attenzione alle fasce più deboli e svantaggiate del mercato del lavoro
- la massima qualità ed accuratezza nella progettazione e gestione dei percorsi formativi
- l'approfondita analisi del contesto socio lavorativo nel quale si interviene, cercando di individuare, di volta in volta, le migliori risposte ai fabbisogni emersi
- la stretta connessione fra apprendimento e spendibilità professionale ed occupazionale
- un'ampia e gratuita circolazione di informazioni al servizio del mercato del lavoro.

I principali servizi che L'Associazione svolge sono: orientamento, istruzione e formazione dei giovani, prevenzione della dispersione scolastica, riqualificazione professionale, formazione di base e altamente professionalizzante, formazione manageriale, ricerca sociale, assistenza tecnica alla Pubblica Amministrazione, gestione di interventi finanziati dai fondi europei diretti e indiretti, consulenza aziendale

L'entrata in vigore del D.Lgs. n. 231/2001 ha posto l'esigenza di definire un chiaro schema comportamentale di riferimento, che esplicita i valori cui deve essere improntata la condotta di tutti coloro che, ai vari livelli di responsabilità concorrono con propri atti allo svolgimento dell'attività dell'ente, direttamente o indirettamente operano per suo conto e con essa interagiscono. Essi sono i principali destinatari del codice etico tenuti a conoscerne il contenuto e a darvi attuazione. Il codice etico individua, infatti, gli impegni e le responsabilità

SMILE PUGLIA - AGENZIA PER LA FORMAZIONE E LO SVILUPPO LOCALE

Sedi accreditate dalla Regione Puglia a Bari, Foggia, Grottaglie (TA), Lucera (FG), Manduria (TA), San Severo (FG), Terlizzi (BA)

Adotta un Modello Organizzativo e un Codice Etico ai sensi del D. Lgs n. 231 del 2001 visionabili su www.smilepuglia.it

Iscritta nel registro delle persone giuridiche della Prefettura di Bari al n. 125/P ai sensi dell'art. 1 del D.P.R. 361/2000

	TELEFONO	FAX	E-MAIL	PEC	HTTP	C.F. / P.I.
SEDE LEGALE						
70123 Bari - via M. Pagano 24 e 30	+39 0805796757	+39 0805796757	info@smilepuglia.it formazione@smilepuglia.it	smilepuglia@pec.it	www.smilepuglia.it	04725250726
SEDI TERRITORIALI						
71121 Foggia - via della Repubblica 68	+39 0881770464		foggia@smilepuglia.it		www.impresalavoro.net	
74023 Grottaglie (TA) - via Karl Marx 1	+39 0995637023	+39 0995637023	taranto@smilepuglia.it			
74024 Manduria (TA) - via Girolamo Pappacoda 37	+39 0992016269	+39 0992016269	manduria@smilepuglia.it			



UNI EN ISO 9001:2015 EA: 37

etiche assunti da tali soggetti nello svolgimento delle attività dell'ente, nonché i principi etici che ne ispirano i lavori.

L'Associazione SMILE Puglia ha scelto di adottare e rendere pubblico il proprio Codice etico, come uno strumento utile a preservare il valore e l'integrità dell'ente nel tempo. Infatti, il codice rappresenta per l'organizzazione un necessario strumento integrativo in grado di dettare regole etiche e deontologiche ulteriori rispetto alle norme dettate dal legislatore.

L'ente è molto sensibile ai principi della responsabilità sociale d'impresa, concepisce le proprie attività nell'ambito dei principi dello sviluppo sostenibile, un'idea di sviluppo secondo la quale le esigenze di efficienza economica e di legittimo profitto devono essere coerenti con lo sviluppo sociale.

Vi è inoltre la consapevolezza da parte dell'organizzazione che un'impresa viene valutata, oltre che alla stregua della qualità dei servizi che è in grado di offrire, anche sulla base della sua capacità di produrre valore e creare benessere per la collettività.

L'organizzazione si impegna a promuovere la conoscenza, a rispettare e a far rispettare i principi generali e le norme etiche indicate nel Codice Etico, poiché a tale rispetto, oltre che a fondamentali finalità morali, corrisponde una maggiore tutela dell'interesse dell'organizzazione, anche sotto il profilo economico.

Il Codice Etico rappresenta un punto di riferimento per il lavoro di ogni giorno e per un comportamento orientato al rispetto degli impegni e delle responsabilità etiche nei confronti degli stakeholder, vale a dire di tutti i portatori di interessi legati all'attività dell'ente. Tutte le azioni, infatti, o le relazioni tra le persone e verso il mondo esterno, hanno degli effetti sull'organizzazione, sia in positivo sia anche in negativo. L'integrità professionale, l'onestà e il rispetto degli impegni sono comportamenti che portano fiducia verso l'organizzazione. L'etica, infatti, è un approccio di fondamentale importanza per il buon funzionamento dell'attività di un ente e per la credibilità di cui lo stesso può godere tra gli stakeholder e nell'intero contesto sociale ed economico in cui opera.

La violazione di questi valori, riconosciuti dalla comunità e dal mercato, eventuali azioni non corrette o contro la Legge, possono causare danni anche difficili da riparare.

I danni possono essere di diverso tipo, ad esempio di immagine, ma soprattutto di reputazione e di credibilità, che possono avere risvolti tali da mettere in pericolo la fiducia da parte dei servizi pubblici che inviano gli utenti, degli utenti medesimi, dei fornitori, dei consulenti e delle persone stesse che lavorano o che vorrebbero lavorare presso l'Associazione SMILE Puglia.

Il Codice Etico ha anche l'obiettivo di aiutare le persone a individuare le situazioni potenzialmente rischiose che possono presentarsi nello svolgimento delle attività, ma anche nelle relazioni o nei comportamenti non perfettamente chiari che possono danneggiare l'organizzazione stessa e, di fronte ad esse, ispirarli ad agire correttamente.

La conoscenza del Codice Etico è quindi un dovere, così come è un dovere applicarlo.

L'Associazione SMILE Puglia intende attraverso il presente Codice:

- definire ed esplicitare i valori ed i principi della propria attività e i propri rapporti con dipendenti, utenti, fornitori, consulenti ed istituzioni;
- formalizzare l'impegno a comportarsi con lealtà e correttezza, fornendo uno "standard di comportamento";
- indicare, a tutti i soggetti, i principi di comportamento, i valori e le responsabilità di cui richiede il puntuale rispetto nel corso dell'erogazione della prestazione lavorativa, con l'ulteriore consapevolezza che la reputazione è cosa fragile e che va pertanto evitata anche solo l'apparenza di scorrettezze.

L'Associazione SMILE Puglia assicura:

- la massima diffusione, conoscenza, e coerente applicazione del presente Codice Etico da parte dei dipendenti e dei collaboratori;
- la massima divulgazione del presente Codice Etico presso i terzi con cui intrattiene rapporti e presso tutti coloro che, operando a diverso titolo ed ai vari livelli di responsabilità per il conseguimento degli obiettivi, sono tenuti all'osservanza e alla concreta attuazione delle disposizioni qui contenute.

Nell'ambito del sistema di controllo interno, il Codice Etico costituisce (ai sensi degli articoli 6 e 7 del D.Lgs. n. 231 del 2001 e delle "Linee Guida per la costruzione dei modelli di organizzazione, gestione e controllo ex D.Lgs. n. 231/2001" emanate da Confindustria), tra l'altro, presupposto e riferimento del Modello di organizzazione, gestione e controllo e del sistema sanzionatorio ivi previsto.

L'attuazione del Codice Etico è demandata all'organo amministrativo, che si avvale a tal fine delle attività di vigilanza dell'organo di controllo istituito ai sensi del D.Lgs. 231/2001 (cosiddetto Organismo di Vigilanza).

SMILE PUGLIA - AGENZIA PER LA FORMAZIONE E LO SVILUPPO LOCALE

Sedi accreditate dalla Regione Puglia a Bari, Foggia, Grottaglie (TA), Lucera (FG), Manduria (TA), San Severo (FG), Terlizzi (BA)

Adotta un Modello Organizzativo e un Codice Etico ai sensi del D. Lgs n. 231 del 2001 visionabili su www.smilepuglia.it

Iscritta nel registro delle persone giuridiche della Prefettura di Bari al n. 125/P ai sensi dell'art. 1 del D.P.R. 361/2000

	TELEFONO	FAX	E-MAIL	PEC	HTTP	C.F. / P.I.
SEDE LEGALE						
70123 Bari - via M. Pagano 24 e 30	+39 0805796757	+39 0805796757	info@smilepuglia.it formazione@smilepuglia.it	smilepuglia@pec.it	www.smilepuglia.it	04725250726
SEDI TERRITORIALI						
71121 Foggia - via della Repubblica 68	+39 0881770464		foggia@smilepuglia.it		www.impresalavoro.net	
74023 Grottaglie (TA) - via Karl Marx 1	+39 0995637023	+39 0995637023	taranto@smilepuglia.it			
74024 Manduria (TA) - via Girolamo Pappacoda 37	+39 0992016269	+39 0992016269	manduria@smilepuglia.it			



UNI EN ISO 9001:2015 EA: 37

il Codice Etico trova diffusione all'interno dell'ente ed è distribuito a tutti i soggetti terzi che entrano in rapporto con essa. Ne consegue che:

- ciascun dipendente, socio, collaboratore e persona a vario titolo coinvolta nelle attività è tenuto alla rigorosa osservanza del Codice Etico in quanto la mancata osservanza costituisce violazione al “Modello di organizzazione, gestione e controllo” adottato ai sensi dell'art. 6 del D. Lgs. 231/01. In nessun modo, la convinzione di agire a vantaggio dell'ente, giustificherà l'adozione di comportamenti in contrasto con i principi del presente Codice Etico. Ogni destinatario del presente codice etico deve consultare il proprio superiore per qualsiasi chiarimento relativo all'interpretazione o all'applicazione delle regole di comportamento contenute nel presente documento;
- le regole contenute nel presente Codice Etico, integrano il comportamento che i dipendenti devono osservare anche in conformità alle regole di ordinaria diligenza, anche ai sensi degli articoli del codice civile in materia di rapporti di lavoro (art. 2104 e 2105 c.c.);
- la mancata osservanza delle regole impone all'ente l'adozione di adeguate misure disciplinari nei confronti dei dipendenti, collaboratori a vario titolo o amministratori che ne fossero responsabili, secondo quanto previsto dal sistema disciplinare adottato.

1.2 Struttura del Codice Etico

Il presente Codice Etico si compone, oltre che della premessa, delle seguenti sezioni:

- **Principi etici di riferimento:** individuano i valori di riferimento nell'attività dell'organizzazione.
- **Norme di comportamento:** in cui sono evidenziate le aree di responsabilità e i relativi comportamenti da tenere.
- **I controlli esterni e interni.**
- **Sistema di attuazione e monitoraggio:** identifica i soggetti responsabili per la corretta attuazione del Codice Etico e per la sua diffusione.
- **Sistema disciplinare e sanzionatorio.**

1.3 Destinatari

Il presente Codice Etico si applica a tutte le attività dell'ente e alle strutture da essa gestite. L'osservanza dei principi e delle disposizioni del presente Codice sono vincolanti per tutti i soggetti che operano per il conseguimento degli obiettivi dell'ente, siano essi soggetti in posizione apicale, quali i componenti del Consiglio di amministrazione, oppure soci, dipendenti, collaboratori e tutti coloro che operano con l'associazione sulla base di un rapporto contrattuale, anche temporaneo.

Le norme del Codice Etico si applicano, dunque, a tutti i soggetti che operano nell'interesse dell'ente sia internamente sia esternamente e, dunque, senza alcuna eccezione:

- all'Organo amministrativo e all'Organismo di Vigilanza;
- ai soci;
- ai responsabili, ai coordinatori, ai dipendenti ed ai collaboratori interni ed esterni;
- ad ogni altro soggetto, privato o pubblico che, direttamente o indirettamente, stabilmente o temporaneamente, instaura, a qualsiasi titolo, rapporti e relazioni di collaborazione od opera nell'interesse dell'ente.

Tali soggetti (di seguito “Destinatari”), nel già dovuto rispetto della legge e delle normative vigenti, adegueranno le proprie azioni e i propri comportamenti ai principi, agli obiettivi e agli impegni previsti dal Codice Etico, astenendosi dal porre in essere condotte agli stessi contrarie.

A fronte di ciò, l'organizzazione promuove la più ampia diffusione del Codice Etico presso tutti i soggetti interessati, la corretta interpretazione dei suoi contenuti, e fornisce gli strumenti più adeguati per favorirne l'applicazione.

Tutti i Destinatari, al fine di contribuire ad una gestione etica dell'organizzazione, sono tenuti ad osservare, secondo i principi di sana e prudente gestione e nel rispetto delle leggi nazionali e comunitarie, nonché dei regolamenti e delle procedure interne, i principi contenuti nel Codice Etico.

In conformità a quanto previsto nelle Linee Guida di Confindustria, l'organizzazione intende definire i principi etici le norme di comportamento per tutti i Destinatari.

Inoltre, mette in atto le necessarie misure al fine di svolgere attività di verifica e monitoraggio dell'applicazione del Codice Etico stesso. A questo scopo, l'Organismo di Vigilanza ha il compito, tra gli altri, di vigilare sull'applicazione del Codice Etico.

SMILE PUGLIA - AGENZIA PER LA FORMAZIONE E LO SVILUPPO LOCALE

Sedi accreditate dalla Regione Puglia a Bari, Foggia, Grottaglie (TA), Lucera (FG), Manduria (TA), San Severo (FG), Terlizzi (BA)

Adotta un Modello Organizzativo e un Codice Etico ai sensi del D. Lgs n. 231 del 2001 visionabili su www.smilepuglia.it

Iscritta nel registro delle persone giuridiche della Prefettura di Bari al n. 125/P ai sensi dell'art. 1 del D.P.R. 361/2000

	TELEFONO	FAX	E-MAIL	PEC	HTTP	C.F. / P.I.
SEDE LEGALE						
70123 Bari - via M. Pagano 24 e 30	+39 0805796757	+39 0805796757	info@smilepuglia.it formazione@smilepuglia.it	smilepuglia@pec.it	www.smilepuglia.it	04725250726
SEDI TERRITORIALI						
71121 Foggia - via della Repubblica 68	+39 0881770464		foggia@smilepuglia.it		www.impresalavoro.net	
74023 Grottaglie (TA) - via Karl Marx 1	+39 0995637023	+39 0995637023	taranto@smilepuglia.it			
74024 Manduria (TA) - via Girolamo Pappacoda 37	+39 0992016269	+39 0992016269	manduria@smilepuglia.it			

2 I principi etici di riferimento

I principi etici su cui l'Associazione SMILE Puglia fonda il proprio lavoro sono di seguito individuati.

2.1 Rispetto della legge

Nello svolgimento della propria attività e nelle relazioni di qualunque tipo e natura, tutti coloro che lavorano e/o collaborano con e/o per l'Associazione SMILE Puglia sono tenuti a rispettare con onestà e diligenza le leggi e i regolamenti vigenti in Italia e nella regione Puglia, adottando comportamenti ad essi conformi.

I destinatari del presente codice etico sono anche tenuti al rispetto degli eventuali codici deontologici attinenti alla loro professione nella misura applicabile al loro operato.

Conformità alle leggi, trasparenza e correttezza gestionale, fiducia e cooperazione con gli stakeholder, sono i principi etici cui l'organizzazione si ispira e da cui deriva i propri modelli di condotta, al fine di competere efficacemente e lealmente sul mercato, migliorare la soddisfazione dei propri utenti, sviluppare le competenze e la crescita professionale delle proprie risorse umane. A tal fine esige dai propri amministratori, dipendenti, e da chiunque svolga, a qualsiasi titolo, funzioni di rappresentanza, anche di fatto, il rispetto della legislazione e di tutte le norme vigenti e dei principi e procedure a tale scopo preordinate, nonché comportamenti eticamente corretti, tali da non pregiudicarne l'affidabilità morale e professionale.

L'ente non tollera alcuna forma di lavoro irregolare o minorile, ripudia ogni genere di terrorismo e/o di eversione all'ordine democratico, nonché ogni forma di violenza volta a limitare la libertà individuale e qualsiasi altra condotta contraria alle norme di legge.

2.2 Continuità

L'erogazione dei servizi deve essere continua, regolare e senza interruzioni, in caso di irregolare funzionamento, dovuto a cause di forza maggiore, devono essere adottate le misure idonee, onde arrecare il minore danno possibile.

2.3 Diritto di scelta

Compatibilmente con la normativa vigente, l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio di cui ha bisogno.

*«la nostra
dichiarazione di
impegno verso tutti
gli Stakeholders»*

2.4 Partecipazione

Viene garantita la partecipazione del cittadino per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio. L'Utente ha diritto di accesso a tutte le informazioni che lo riguardano.

2.5 Efficienza ed efficacia

L'amministrazione è tenuta ad adottare le misure idonee per garantire che l'erogazione dei servizi sia improntata all'efficienza e all'efficacia, in modo da assicurare tutta la possibile soddisfazione dell'utente, con l'impiego di adeguate risorse finanziarie.

2.6 Eguaglianza

Nell'erogazione dei servizi deve essere garantita l'uguaglianza di tutti i fruitori; nessuna distinzione può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche. L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione.

SMILE PUGLIA - AGENZIA PER LA FORMAZIONE E LO SVILUPPO LOCALE

Sedi accreditate dalla Regione Puglia a Bari, Foggia, Grottaglie (TA), Lucera (FG), Manduria (TA), San Severo (FG), Terlizzi (BA)

Adotta un Modello Organizzativo e un Codice Etico ai sensi del D. Lgs n. 231 del 2001 visionabili su www.smilepuglia.it

Iscritta nel registro delle persone giuridiche della Prefettura di Bari al n. 125/P ai sensi dell'art. 1 del D.P.R. 361/2000

	TELEFONO	FAX	E-MAIL	PEC	HTTP	C.F. / P.I.
SEDE LEGALE						
70123 Bari - via M. Pagano 24 e 30	+39 0805796757	+39 0805796757	info@smilepuglia.it formazione@smilepuglia.it	smilepuglia@pec.it	www.smilepuglia.it	04725250726
SEDI TERRITORIALI						
71121 Foggia - via della Repubblica 68	+39 0881770464		foggia@smilepuglia.it		www.impresalavoro.net	
74023 Grottaglie (TA) - via Karl Marx 1	+39 0995637023	+39 0995637023	taranto@smilepuglia.it			
74024 Manduria (TA) - via Girolamo Pappacoda 37	+39 0992016269	+39 0992016269	manduria@smilepuglia.it			



2.7 Imparzialità

Il comportamento del soggetto erogatore di servizi deve essere ispirato a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

2.8 Centralità dell'utente

L'Associazione SMILE Puglia intende offrire servizi che rispondano ai bisogni individuali espressi o potenziali. Primario è l'impegno ad una costante e totale attenzione alle esigenze degli utenti.

L'ente assume nell'erogazione dei servizi nei confronti degli utenti i seguenti principi guida:

- Le persone beneficiarie sono al primo posto nelle scelte operative dell'ente;
- L'autonomia della persona compatibilmente con le sue condizioni di vita, è alla base del lavoro degli operatori;
- La persona è sempre incoraggiata a definire i propri bisogni e scegliere le soluzioni adeguate;
- I tempi e gli spazi del vivere quotidiano della persona ed il suo diritto alla riservatezza sono tutelati;
- Ogni persona è rispettata nel suo credo religioso e opinione politica;
- L'ente punta alla massima qualità possibile compatibilmente con le risorse a disposizione;

2.9 Correttezza, lealtà ed onestà

L'Associazione SMILE Puglia deve agire nei confronti delle controparti, degli utenti, dei propri dipendenti e della collettività secondo i principi di lealtà, correttezza ed onestà, improntando il proprio agire a principi di integrità di comportamento.

L'onestà rappresenta il principio fondamentale per tutte le attività dell'organizzazione, le sue iniziative, i suoi rendiconti, le sue comunicazioni e costituisce elemento essenziale della gestione.

I rapporti con gli stakeholder sono improntati a criteri e comportamenti di correttezza, collaborazione, lealtà e reciproco rispetto.

Tutti i Destinatari, nello svolgimento delle loro attività e nel rispetto del principio di onestà, lealtà e correttezza, non possono utilizzare per scopi personali informazioni, beni ed attrezzature a loro disposizione nello svolgimento della funzione e dell'incarico dagli stessi espletato, né possono effettuare o accettare, per sé o per altri, raccomandazioni o promesse di indebite offerte di denaro, indebiti vantaggi per sé o per l'ente o altri benefici, né possono accettare, offrire o promettere, anche indirettamente, doni, servizi o prestazioni non dovute nei rapporti intrattenuti con pubblici ufficiali o incaricati di servizio pubblico. Essi, infatti, devono rinunciare al perseguimento di interessi personali in violazione delle norme di comportamento dettate da questo Codice Etico.

L'ente si ispira anche al principio di correttezza in ambito contrattuale, impegnandosi ad eseguire i contratti e gli incarichi di lavoro con correttezza e secondo quanto stabilito consapevolmente dalle parti. L'ente si impegna a non sfruttare eventuali condizioni di ignoranza o di incapacità delle proprie controparti e ad evitare che, nei rapporti in essere, si approfitti di eventuali lacune contrattuali, o di eventi imprevisi, per rinegoziare il contratto al solo scopo di sfruttare la posizione di dipendenza o di debolezza, nelle quali la controparte si sia venuta a trovare.

2.10 Qualità dei servizi

L'organizzazione orienta la propria attività alla soddisfazione e alla tutela dei propri utenti oltre che all'apprezzamento della collettività in cui opera, applicando i più elevati standard di qualità e sicurezza nei servizi da essa svolti. L'ente intende assicurare le migliori prestazioni possibili ai propri utenti, in termini di appropriatezza, efficacia, sistematicità, e continuità e fornendo agli stessi ogni necessaria informazione in merito alle prestazioni medesime. A tal scopo persegue l'eccellenza nell'erogazione dei propri servizi, nonché nelle capacità professionali e nell'impegno del proprio personale. Concretamente si impegna nel porre in essere un'azione continua di miglioramento dei servizi, mirata al rispetto delle persone e alla ricerca del benessere, della serenità e della soddisfazione dell'utente, nonché alla tutela dei lavoratori e incentivando la crescita professionale e il raggiungimento della massima competenza in chiunque vi operi.

2.11 Trasparenza e completezza dell'informazione

L'organizzazione riconosce il valore fondamentale della corretta informazione agli organi ed alle funzioni competenti, in ordine ai fatti significativi concernenti la gestione organizzativa, amministrativa e contabile. Nel rispetto del principio della trasparenza, il quale si fonda sulla veridicità, accuratezza e completezza dell'informazione sia all'esterno che all'interno

SMILE PUGLIA - AGENZIA PER LA FORMAZIONE E LO SVILUPPO LOCALE

Sedi accreditate dalla Regione Puglia a Bari, Foggia, Grottaglie (TA), Lucera (FG), Manduria (TA), San Severo (FG), Terlizzi (BA)

Adotta un Modello Organizzativo e un Codice Etico ai sensi del D. Lgs n. 231 del 2001 visionabili su www.smilepuglia.it

Iscritta nel registro delle persone giuridiche della Prefettura di Bari al n. 125/P ai sensi dell'art. 1 del D.P.R. 361/2000

	TELEFONO	FAX	E-MAIL	PEC	HTTP	C.F. / P.I.
SEDE LEGALE						
70123 Bari - via M. Pagano 24 e 30	+39 0805796757	+39 0805796757	info@smilepuglia.it formazione@smilepuglia.it	smilepuglia@pec.it	www.smilepuglia.it	04725250726
SEDI TERRITORIALI						
71121 Foggia - via della Repubblica 68	+39 0881770464		foggia@smilepuglia.it		www.impresalavoro.net	
74023 Grottaglie (TA) - via Karl Marx 1	+39 0995637023	+39 0995637023	taranto@smilepuglia.it			
74024 Manduria (TA) - via Girolamo Pappacoda 37	+39 0992016269	+39 0992016269	manduria@smilepuglia.it			



UNI EN ISO 9001:2015 EA: 37

dell'organizzazione, ogni operazione e transazione deve essere correttamente registrata, autorizzata, verificabile, legittima, coerente e congrua.

Per ogni operazione vi deve essere un adeguato supporto documentale al fine di poter procedere, in ogni momento, all'effettuazione di controlli che attestino le caratteristiche e le motivazioni dell'operazione.

L'ente utilizza criteri oggettivi e trasparenti anche per la scelta dei fornitori. Tale scelta, nel rispetto delle norme vigenti e delle procedure interne, deve avvenire in base a valutazioni oggettive relative alla competitività, alla qualità ed alle condizioni economiche praticate.

Nei confronti degli stakeholder, l'ente è tenuto, a fornire informazioni complete, trasparenti, comprensibili ed accurate tali da consentire loro di assumere decisioni consapevoli sulla base delle stesse.

«sicurezza sul lavoro e sviluppo delle professionalità a garanzia della centralità delle risorse umane»

2.12 Correttezza nella gestione dell'ente nell'utilizzo delle risorse umane

Il principio di correttezza implica il rispetto da parte di tutti, nell'espletamento della propria attività lavorativa e professionale, dei diritti di ciascun soggetto coinvolto, al di là della mera osservanza di norme vigenti e contratti di lavoro, e l'adozione di condotte ispirate al valore dell'onestà, in modo che i vantaggi dei singoli individui e dell'impresa siano leciti e condivisi. Tale rispetto è da intendersi anche sotto il profilo delle pari opportunità e del rifiuto di qualsiasi forma di discriminazione arbitraria nei confronti delle persone o di soggetti collettivi; della tutela della privacy e del decoro; dell'adozione di comportamenti tesi a evitare conflitti di interessi, intendendosi per tali tutte le situazioni in cui il perseguimento del proprio interesse sia in contrasto con gli interessi e la missione dell'organizzazione.

L'organizzazione vigila affinché tutti i soggetti operanti al suo interno si uniformino ai principi di correttezza e di lealtà nell'espletamento delle proprie funzioni, interne ed esterne, anche ai fini del mantenimento dell'immagine dell'organizzazione e del rapporto di fiducia instaurato con gli stakeholder.

2.13 Centralità delle risorse umane e sicurezza sul lavoro

L'Associazione SMILE Puglia tutela e promuove il valore e lo sviluppo delle risorse umane, allo scopo di massimizzarne il grado di soddisfazione ed accrescerne il patrimonio di competenze possedute. La gestione delle risorse umane è basata sul rispetto della personalità e della professionalità di ciascuno, garantendone l'integrità fisica e morale, nonché la crescita professionale.

A tal scopo intende garantire un ambiente di lavoro sicuro, tale da agevolare l'assolvimento del lavoro e da valorizzare le attitudini professionali di ciascuno. L'ambiente di lavoro ispirato al rispetto, alla correttezza ed alla collaborazione, deve tendere al coinvolgimento e alla responsabilizzazione delle persone, con riguardo agli specifici obiettivi da raggiungere

ed alle modalità per perseguirli.

Nella gestione dei rapporti che implicano l'instaurarsi di relazioni gerarchiche, l'organizzazione richiede che l'autorità sia esercitata con equità e correttezza, vietando ogni comportamento che possa essere ritenuto lesivo della dignità ed dell'autonomia del dipendente.

Al fine di garantire il pieno rispetto della persona, l'organizzazione richiede l'impegno da parte di tutti, al rispetto degli obblighi di legge in tema di tutela del lavoro, delle condizioni igienico-sanitarie e di sicurezza, diritti sindacali o comunque di associazione e rappresentanza richiesti dalla normativa del paese in cui essi operano.

L'Associazione SMILE Puglia applica integralmente le disposizioni legislative in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, riservando particolare attenzione alla gestione dei rischi specifici connessi alle varie attività lavorative. L'ente, infatti, gestisce le sue attività perseguendo l'eccellenza nel campo della tutela della salute e sicurezza del proprio personale dipendente, degli utenti e dei terzi tutti, ponendosi come obiettivo il miglioramento continuo delle proprie prestazioni in materia e a tal fine:

- si impegna a rispettare le disposizioni vigenti in materia di sicurezza;
- elabora e comunica le linee guida della tutela della sicurezza che devono essere seguite;

SMILE PUGLIA - AGENZIA PER LA FORMAZIONE E LO SVILUPPO LOCALE

Sedi accreditate dalla Regione Puglia a Bari, Foggia, Grottaglie (TA), Lucera (FG), Manduria (TA), San Severo (FG), Terlizzi (BA)

Adotta un Modello Organizzativo e un Codice Etico ai sensi del D. Lgs n. 231 del 2001 visionabili su www.smilepuglia.it

Iscritta nel registro delle persone giuridiche della Prefettura di Bari al n. 125/P ai sensi dell'art. 1 del D.P.R. 361/2000

SEDE LEGALE	TELEFONO	FAX	E-MAIL	PEC	HTTP	C.F. / P.I.
70123 Bari - via M. Pagano 24 e 30	+39 0805796757	+39 0805796757	info@smilepuglia.it formazione@smilepuglia.it	smilepuglia@pec.it	www.smilepuglia.it	04725250726
SEDI TERRITORIALI						
71121 Foggia - via della Repubblica 68	+39 0881770464		foggia@smilepuglia.it		www.impresalavoro.net	
74023 Grottaglie (TA) - via Karl Marx 1	+39 0995637023	+39 0995637023	taranto@smilepuglia.it			
74024 Manduria (TA) - via Girolamo Pappacoda 37	+39 0992016269	+39 0992016269	manduria@smilepuglia.it			



UNI EN ISO 9001:2015 EA: 37

- promuove la partecipazione dei dipendenti al processo di prevenzione dei rischi e di tutela della salute e della sicurezza nei confronti di se stessi, dei colleghi e dei terzi.

L'ente, anche attraverso il proprio sistema di prevenzione e protezione provvede all'individuazione dei fattori di rischio, alla valutazione dei rischi ad all'individuazione delle misure per la sicurezza e la salubrità degli ambienti di lavoro, nel rispetto della normativa vigente, nonché a stabile e ad assumere tutte le misure per la gestione della sicurezza.

2.14 Privacy

La tutela delle persone rispetto al trattamento dei dati personali in attuazione delle disposizioni in materia di privacy garantisce che i dati personali degli utenti vengono conservati per un periodo non superiore a quello necessario al perseguimento delle finalità dei servizi.

I dati sensibili riguardanti gli utenti sono trattati nel pieno rispetto della normativa sulla privacy. Il personale dell'ente riceve la formazione utile a garantire la completa tutela della riservatezza delle informazioni, secondo le prescrizioni della normativa vigente.

Le attività poste in essere dall'associazione comportano, infatti, la raccolta ed il trattamento di dati personali e sensibili che l'ente si impegna a trattare nei limiti ed in conformità a quanto previsto dalla normativa vigente in materia di privacy.

Il personale dell'ente che si trova, nell'ambito delle mansioni lavorative, a trattare dati (siano essi sensibili o non) deve procedere sempre nel rispetto della suddetta normativa e delle istruzioni operative impartite in proposito dalla Associazione SMILE Puglia. Le informazioni in merito agli stakeholder che non costituiscano dati sensibili devono, comunque, essere trattati dall'ente nel rispetto della riservatezza degli interessati.

Fermo restando la trasparenza delle attività poste in essere e gli obblighi d'informazione imposti dalle disposizioni vigenti, è obbligo di tutti coloro che collaborano con l'Associazione SMILE Puglia di assicurare la riservatezza richiesta dalle circostanze per ciascuna notizia appresa in ragione della propria funzione lavorativa.

Tutte le informazioni contenute nelle banche dati e negli archivi personali, devono essere trattate dall'organizzazione nel pieno rispetto delle leggi vigenti in materia di protezione dei dati personali.

Per dati e archivi personali si intendono:

- i dati relativi agli utenti;
- i dati relativi al personale: assenze, maternità presenze, ferie, malattie e retribuzioni;
- i piani strategici, economici/finanziari, contabili, commerciali, gestionali ed operativi;
- i progetti e gli investimenti;
- gli accordi e i contratti commerciali;
- le anagrafiche dei fornitori.

I rapporti con i mezzi di informazione sono riservati esclusivamente alle funzioni e alle responsabilità dell'ente a ciò delegate. Tutti i dipendenti, collaboratori e consulenti dell'associazione sono tenuti a concordare preventivamente con le strutture competenti dati e notizie da fornire ai rappresentanti dei mezzi di informazione, nonché l'impegno a fornirli.

2.15 Prevenzione e risoluzione dei conflitti di interesse

L'Associazione SMILE Puglia pone la massima attenzione a che siano evitate situazioni potenzialmente in grado di generare conflitti di interesse. Al fine di evitare situazioni di conflitto di interesse, anche solo potenziali, l'organizzazione, al momento di assegnazione dell'incarico o di avvio del rapporto di lavoro e/o di collaborazione, si deve accertare che i propri amministratori e lavoratori non presentino situazioni di conflitto tra i propri interessi e quelli dell'organizzazione.

Richiede peraltro che chiunque abbia notizia di situazioni di conflitto di interesse ne dia tempestiva comunicazione al proprio superiore o referente o, in alternativa, direttamente all'Organismo di Vigilanza.

I dipendenti, i membri degli organi sociali e, in genere, tutti coloro che operano in nome e per conto dell'ente, devono evitare ogni possibile situazione di conflitti d'interesse che possa derivare dal:

- partecipare a decisioni che riguardino affari dai quali potrebbe derivare un interesse personale;
- accettare accordi dai quali possano derivare vantaggi personali;
- compiere atti, stipulare accordi e, in genere, tenere qualsivoglia comportamento che possa, direttamente o indirettamente, causare all'ente un danno, anche in termini di immagine e/o credibilità sul mercato;

SMILE PUGLIA - AGENZIA PER LA FORMAZIONE E LO SVILUPPO LOCALE

Sedi accreditate dalla Regione Puglia a Bari, Foggia, Grottaglie (TA), Lucera (FG), Manduria (TA), San Severo (FG), Terlizzi (BA)

Adotta un Modello Organizzativo e un Codice Etico ai sensi del D. Lgs n. 231 del 2001 visionabili su www.smilepuglia.it

Iscritta nel registro delle persone giuridiche della Prefettura di Bari al n. 125/P ai sensi dell'art. 1 del D.P.R. 361/2000

SEDE LEGALE	TELEFONO	FAX	E-MAIL	PEC	HTTP	C.F. / P.I.
70123 Bari - via M. Pagano 24 e 30	+39 0805796757	+39 0805796757	info@smilepuglia.it formazione@smilepuglia.it	smilepuglia@pec.it	www.smilepuglia.it	04725250726
SEDI TERRITORIALI						
71121 Foggia - via della Repubblica 68	+39 0881770464		foggia@smilepuglia.it		www.impresalavoro.net	
74023 Grottaglie (TA) - via Karl Marx 1	+39 0995637023	+39 0995637023	taranto@smilepuglia.it			
74024 Manduria (TA) - via Girolamo Pappacoda 37	+39 0992016269	+39 0992016269	manduria@smilepuglia.it			



UNI EN ISO 9001:2015 EA: 37

- confliggere con l'interesse dell'ente, influenzando l'autonomia decisionale di un altro soggetto demandato a definire rapporti commerciali con o per la stessa.

Gli Amministratori e dipendenti che si trovino in una situazione di conflitto d'interesse, anche solo potenziale, devono darne immediata notizia all'Amministrazione dell'ente e all'Organismo di vigilanza che valuteranno il comportamento da tenere.

Nella conduzione di qualsiasi attività l'Associazione SMILE Puglia deve evitare situazioni ove i soggetti coinvolti nelle transazioni siano, o possano anche solo apparire, in conflitto di interesse.

2.16 Omaggi, regalie e benefici

L'Associazione SMILE Puglia condanna tutte le pratiche di corruzione, favori illegittimi, comportamenti collusivi, sollecitazioni dirette e/o indirette di vantaggi personali.

L'ente può ricevere erogazioni liberali e donazione, ma mai deve accettarne ove mirate ad ottenere trattamenti di favore nella conduzione delle attività dell'ente.

*«trasparenza,
correttezza, rispetto
della legge,
indipendenza e
informazione»*

2.17 Spirito di servizio e collaborazione tra le persone

Il principio dello spirito di servizio implica la fondamentale condivisione dei valori e dei fini comuni dell'organizzazione, alla cui definizione ciascuno partecipa secondo le proprie responsabilità.

I comportamenti tra le persone coinvolte nell'attività, a tutti i livelli e gradi di responsabilità, devono essere costantemente ispirati a lealtà, fiducia e collaborazione, in modo da agevolare la migliore prestazione possibile nel rispetto reciproco.

2.18 Utilizzo delle nuove tecnologie informatiche

L'Associazione SMILE Puglia raccomanda l'utilizzo degli strumenti di lavoro con particolare riferimento alle nuove tecnologie informatiche (posta elettronica ed internet) nel rigoroso rispetto della legge e delle norme interne. Il Personal Computer (fisso o mobile)

nonché i relativi programmi e/o applicazioni affidati al dipendenteo collaboratore sono strumenti di lavoro e pertanto da usare esclusivamente per lo svolgimento delle proprie mansioni ed attività lavorative.

Per tale ragione, si deve prontamente segnalare all'associazione il furto, danneggiamento o smarrimento del computer ovvero di ogni altro strumento ad esso correlato e/o assimilabile.

È consentito installare programmi provenienti dall'esterno (mediante CD- ROM, CD musicali, Internet o altro) solo se espressamente autorizzati.

Non è consentito usare strumenti software e/o hardware atti ad intercettare, falsificare, alterare, sopprimere o trasmettere il contenuto di comunicazioni e/o documenti informatici; non è consentito modificare le configurazioni impostate dai Sistemi Informativi sul proprio PC.

Non è consentita l'installazione sul proprio PC di mezzi di comunicazione (come ad esempio modem) se non espressamente autorizzati dai Sistemi Informativi.

Non è consentita la navigazione in internet se non per esclusive ragioni legate allo svolgimento delle proprie mansioni ed attività lavorative.

L'ente si impegna, altresì, a rendere massimamente efficace ed efficiente la gestione delle risorse tecnologiche.

SMILE PUGLIA - AGENZIA PER LA FORMAZIONE E LO SVILUPPO LOCALE

Sedi accreditate dalla Regione Puglia a Bari, Foggia, Grottaglie (TA), Lucera (FG), Manduria (TA), San Severo (FG), Terlizzi (BA)

Adotta un Modello Organizzativo e un Codice Etico ai sensi del D. Lgs n. 231 del 2001 visionabili su www.smilepuglia.it

Iscritta nel registro delle persone giuridiche della Prefettura di Bari al n. 125/P ai sensi dell'art. 1 del D.P.R. 361/2000

	TELEFONO	FAX	E-MAIL	PEC	HTTP	C.F. / P.I.
SEDE LEGALE						
70123 Bari - via M. Pagano 24 e 30	+39 0805796757	+39 0805796757	info@smilepuglia.it formazione@smilepuglia.it	smilepuglia@pec.it	www.smilepuglia.it	04725250726
SEDI TERRITORIALI						
71121 Foggia - via della Repubblica 68	+39 0881770464		foggia@smilepuglia.it		www.impresalavoro.net	
74023 Grottaglie (TA) - via Karl Marx 1	+39 0995637023	+39 0995637023	taranto@smilepuglia.it			
74024 Manduria (TA) - via Girolamo Pappacoda 37	+39 0992016269	+39 0992016269	manduria@smilepuglia.it			



3. Norme di comportamento

Tutti i soggetti che, a vario titolo, interagiscono con l'organizzazione dovranno adottare un comportamento rispettoso dei valori e dei principi di riferimento enunciati nel presente Codice Etico.

3.1 Norme di comportamento nei confronti degli utenti

L'Associazione SMILE Puglia si impegna a non discriminare in alcun modo i propri utenti, nonché garantire rapporti di fiducia e di soddisfazione con gli stessi, nel rispetto degli obblighi definiti dalla normativa vigente, da eventuali contratti e dagli standard di qualità prefissati, adottando comportamenti non discriminatori.

L'obiettivo dell'organizzazione è essere al servizio dei utenti per rispondere ai loro bisogni, con comportamenti corretti e trasparenti, con professionalità, cortesia, disponibilità e credibilità.

A tal fine, l'Associazione SMILE Puglia si impegna a garantire il raggiungimento degli standard di qualità e sicurezza previsti e a monitorare periodicamente la qualità erogata dei servizi prestati, in un'ottica di miglioramento continuo.

Le variazioni della qualità dei servizi percepita dall'utente e la coerenza tra tali percezioni e i livelli di qualità erogata sono considerati ai fini della progettazione di azioni di miglioramento.

Nello svolgimento della propria attività l'Associazione SMILE Puglia mira a perseguire l'eguaglianza tra tutti i cittadini di cui è richiesta l'accoglienza e l'assistenza, l'imparzialità nello svolgimento quotidiano della propria attività, l'efficienza e l'efficacia nell'erogazione delle prestazioni.

L'informativa all'utente deve essere trasparente e completa. Ogni comunicazione deve essere chiara e semplice, formulata con un linguaggio vicino a quello normalmente adoperato dagli interlocutori, conforme alle normative vigenti, completa. Gli utenti, infatti, devono essere pienamente informati sui principi etici a cui si ispirano i collaboratori e i partner, nonché sulle attività che li vedono coinvolti.

La professionalità, la competenza, la disponibilità, la correttezza e la cortesia rappresentano i principi guida che i Destinatari del Codice Etico sono tenuti a seguire nei loro rapporti con gli utenti. Il personale che ha contatti con interlocutori esterni è tenuto a garantire la riservatezza delle informazioni di cui viene a conoscenza nello svolgimento della sua attività. I comportamenti assunti sono dunque improntati al rispetto della riservatezza delle informazioni acquisite nel corso dell'attività, in conformità alla normativa in tema di privacy tempo per tempo vigente.

Per tutelare l'immagine e la reputazione dell'organizzazione è indispensabile che i rapporti con gli utenti siano improntati:

- alla piena trasparenza e correttezza: in tal senso le comunicazioni devono essere chiare, semplici, conformi alle normative vigenti, e complete così da non trascurare alcun elemento rilevante;
- al rispetto della legge;
- all'indipendenza nei confronti di ogni forma di condizionamento, sia interno che esterno;
- alla corretta informazione ed al dialogo.

Gli operatori, i formatori e gli altri soggetti che operano nella Associazione SMILE Puglia, devono, nei confronti degli utenti rispettare i diritti fondamentali della persona ed evitare ogni forma di discriminazione;

- avere un comportamento ed un abbigliamento decoroso, rispetto degli usi, delle culture e delle confessioni locali nel rispetto della dignità del proprio ruolo e in linea con i principi dell'ente;
- utilizzare in modo corretto i beni patrimoniali e le risorse dell'ente;
- rispettare l'ambiente ed il posto di lavoro;
- rendere noti eventuali conflitti di interesse nell'espletamento delle proprie funzioni.

Nel rapporto con gli allievi in formazione e i destinatari delle altre attività il personale dell'associazione SMILE Puglia è tenuto alla massima correttezza e disponibilità all'ascolto.

I docenti devono mantenere in ogni occasione un atteggiamento professionale ineccepibile, evitando atteggiamenti o scelte didattiche che possano nuocere al risultato educativo/formativo. Il rapporto di collaborazione con il personale docente è basato sulla massima professionalità e su una comune e costante attività di studio e ricerca di metodologie didattiche capaci di rendere gli allievi parte attiva del processo formativo.

Il tutor deve garantire una costante presenza durante lo svolgimento della formazione, concorrendo alla valutazione delle attività, alla costruzione di un corretto clima d'aula, all'animazione della partecipazione degli allievi ed al superamento di incomprensioni nel rapporto docente/allievi.

L'Associazione SMILE Puglia si impegna, all'interno delle compatibilità economiche, a dare priorità al riconoscimento agli allievi delle indennità di frequenza e degli eventuali rimborsi spese

SMILE PUGLIA - AGENZIA PER LA FORMAZIONE E LO SVILUPPO LOCALE

Sedi accreditate dalla Regione Puglia a Bari, Foggia, Grottaglie (TA), Lucera (FG), Manduria (TA), San Severo (FG), Terlizzi (BA)

Adotta un Modello Organizzativo e un Codice Etico ai sensi del D. Lgs n. 231 del 2001 visionabili su www.smilepuglia.it

Iscritta nel registro delle persone giuridiche della Prefettura di Bari al n. 125/P ai sensi dell'art. 1 del D.P.R. 361/2000

SEDE LEGALE	TELEFONO	FAX	E-MAIL	PEC	HTTP	C.F. / P.I.
70123 Bari - via M. Pagano 24 e 30	+39 0805796757	+39 0805796757	info@smilepuglia.it formazione@smilepuglia.it	smilepuglia@pec.it	www.smilepuglia.it	04725250726
SEDI TERRITORIALI						
71121 Foggia - via della Repubblica 68	+39 0881770464		foggia@smilepuglia.it		www.impresalavoro.net	
74023 Grottaglie (TA) - via Karl Marx 1	+39 0995637023	+39 0995637023	taranto@smilepuglia.it			
74024 Manduria (TA) - via Girolamo Pappacoda 37	+39 0992016269	+39 0992016269	manduria@smilepuglia.it			



A tutti è vietato sempre ed in ogni caso:

- il possesso di armi o la loro detenzione nelle strutture e negli automezzi;
- comportamenti che rechino danno, anche solo d'immagine, all'associazione;
- l'impiego di lavoratori minorenni;
- l'utilizzo di sostanze psicotrope;
- l'adozione di comportamenti che possano configurarsi quale violenza morale e abusi di autorità tramite minaccia, vessazione e persecuzione psicologica che arrechino offesa alla dignità e all'integrità psicofisica degli operatori subordinati o mirino a degradare il clima lavorativo;
- l'attuazione di qualsiasi forma di molestia;
- l'intrattenimento di relazioni di natura sessuale con minorenni;
- l'esecuzione di pagamenti e transazioni in modo non corretto e contro le leggi antiriciclaggio;
- l'utilizzo e la messa in circolazione di monete contraffatte o alterate, anche se ricevute in buona fede.

Il personale non può elargire denaro, offrire vantaggi economici o altre tipologie di benefici diretti od indiretti ad utenti allo scopo di ottenere vantaggi, personali o per l'ente. Non è ammessa alcuna forma di regalo e/o sconto che possa essere interpretata come eccedente le normali pratiche di cortesia, o comunque rivolta ad acquisire trattamenti di favore nella conduzione di qualsiasi attività collegabile all'ente. È vietata qualsiasi forma di regalo ad utenti o a loro familiari, che possa influenzarne l'indipendenza di giudizio.

In particolare, è fatto divieto di:

- utilizzare strumenti di persuasione scientifica o di altro genere i cui contenuti siano ingannevoli o comunque non veritieri;
- erogare prestazioni non necessarie o dichiarare prestazioni diverse a quelle erogate;
- alterare o tacere informazioni connesse alle prestazioni e agli effettivi bisogni degli utenti.

Ogni dipendente o collaboratore è direttamente e personalmente responsabile della protezione e dell'utilizzo legittimo dei beni e delle risorse affidate per lo svolgimento delle sue funzioni.

3.2 Norme di comportamento nei confronti dei fornitori (di beni e servizi)

L'Associazione SMILE Puglia si impegna a ricercare nei fornitori professionalità idonea e impegno alla condivisione dei principi e contenuti del Codice Etico, i quali, devono necessariamente ispirare le loro condotte.

Le relazioni con tutti i fornitori sono regolate, oltre che dalle leggi, da opportune procedure e devono avvenire garantendo la massima trasparenza, lealtà, integrità e riservatezza, coerentemente con le responsabilità, gli ambiti di competenza e le attività operative attribuite, e nel rispetto del sistema di deleghe e dei principi organizzativi di segregazione tra compiti e responsabilità incompatibili.

L'organizzazione imposta i contratti con i propri fornitori, in modo corretto, completo e trasparente, cercando di prevedere le circostanze che potrebbero influire significativamente sulla relazione instaurata.

Ciascuna procedura di selezione deve essere espletata adottando le più ampie condizioni di concorrenza e ogni eventuale deroga a tale principio deve essere autorizzata e motivata. Sono da evitare situazioni di dipendenza, sia per l'Associazione SMILE Puglia che per il fornitore.

Nei rapporti di appalto e, in genere, di fornitura di beni e/o servizi e di collaborazione esterna (compresi consulenti, etc.), il personale responsabile della gestione del contratto, oltre a quanto previsto per i dipendenti in generale, è tenuto a:

- rispettare i principi di imparzialità ed indipendenza nell'esercizio dei compiti e delle funzioni affidate, garantendo la parità di trattamento delle imprese che vengano in contatto con l'organizzazione;
- astenersi dal compimento di qualsiasi atto arbitrario che possa produrre effetti negativi sulle imprese, nonché da qualsiasi trattamento di favore;
- mantenersi libero da obblighi personali verso i fornitori;
- segnalare eventuali rapporti personali con i fornitori; a tal fine il personale deve non svolgere alcuna attività contrastante con il corretto adempimento dei compiti d'ufficio ed evitare situazioni, anche solo apparenti, di conflitto di interessi che, se ipotizzabili, devono essere comunque comunicate al superiore gerarchico;
- osservare le procedure interne per la selezione e la gestione dei rapporti con i fornitori e non precludere ad alcun soggetto in possesso dei requisiti richiesti la possibilità di competere per aggiudicarsi una fornitura;

SMILE PUGLIA - AGENZIA PER LA FORMAZIONE E LO SVILUPPO LOCALE

Sedi accreditate dalla Regione Puglia a Bari, Foggia, Grottaglie (TA), Lucera (FG), Manduria (TA), San Severo (FG), Terlizzi (BA)

Adotta un Modello Organizzativo e un Codice Etico ai sensi del D. Lgs n. 231 del 2001 visionabili su www.smilepuglia.it

Iscritta nel registro delle persone giuridiche della Prefettura di Bari al n. 125/P ai sensi dell'art. 1 del D.P.R. 361/2000

SEDE LEGALE	TELEFONO	FAX	E-MAIL	PEC	HTTP	C.F. / P.I.
70123 Bari - via M. Pagano 24 e 30	+39 0805796757	+39 0805796757	info@smilepuglia.it formazione@smilepuglia.it	smilepuglia@pec.it	www.smilepuglia.it	04725250726
SEDI TERRITORIALI						
71121 Foggia - via della Repubblica 68	+39 0881770464		foggia@smilepuglia.it		www.impresalavoro.net	
74023 Grottaglie (TA) - via Karl Marx 1	+39 0995637023	+39 0995637023	taranto@smilepuglia.it			
74024 Manduria (TA) - via Girolamo Pappacoda 37	+39 0992016269	+39 0992016269	manduria@smilepuglia.it			



UNI EN ISO 9001:2015 EA: 37

- mantenere i rapporti e condurre le trattative con i fornitori in modo da creare una solida base per relazioni reciprocamente convenienti e di lunga durata, nell'interesse dell'organizzazione;
- segnalare tempestivamente per iscritto a mezzo mail non anonime all'Organismo di Vigilanza qualsiasi tentativo o caso di alterazione dei normali rapporti commerciali. Le comunicazioni ricevute con altro mezzo o anonime non saranno prese in considerazione;
- non offrire beni o servizi, in particolare sotto forma di regali, a personale di altri enti per ottenere informazioni riservate o benefici diretti o indiretti rilevanti, per sé o per l'organizzazione, fatto salvo quanto previsto dalle disposizioni generali;
- non accettare beni o servizi da soggetti esterni o interni a fronte del rilascio di notizie riservate o dell'avvio di azioni o comportamenti volti a favorire tali soggetti, anche nel caso non vi siano ripercussioni dirette per l'organizzazione;
- non percepire denaro, vantaggi economici o altre tipologie di benefici diretti od indiretti da fornitori allo scopo di favorire gli stessi fornitori. Non è, in generale, ammessa alcuna forma di incentivo che possa essere interpretata come eccedente le normali pratiche commerciali o di cortesia, o comunque rivolta ad acquisire trattamenti di favore nella conduzione di qualsiasi attività collegabile all'ente.

L'ente può riservarsi di richiedere ai fornitori, ove lo ritenga opportuno l'attestazione di requisiti, quali:

- la disponibilità opportunamente documentata di mezzi, anche finanziari, strutture organizzative, capacità e risorse progettuali, know-how, etc.;
- l'esistenza ed effettiva attuazione, nei casi in cui le specifiche dell'ente lo prevedano, di sistemi di qualità aziendali adeguati (es. ISO, etc.);
- protocolli di sicurezza sul lavoro, budget assegnato e documentazione degli adempimenti di cui al D.Lgs. n. 81/08;
- codice etico ed adempimenti di cui al D. Lgs. n. 231/01.

3.3 Norme di comportamento nei confronti della Pubblica Amministrazione

Ai fini del presente Codice Etico, per Pubblica Amministrazione si deve intendere, oltre a qualsiasi ente pubblico, qualsiasi agenzia amministrativa indipendente, persona fisica o giuridica, che agisce in qualità di pubblico ufficiale o incaricato di pubblico servizio.

I rapporti con le istituzioni sono riservati esclusivamente alle funzioni dell'ente a ciò delegate. Il vertice deve autorizzare esplicitamente i referenti che devono interloquire con le istituzioni e/o con chi le rappresenta.

I rapporti devono essere improntati alla massima trasparenza, chiarezza, correttezza, eticità di comportamento e devono essere tali da non compromettere l'integrità delle parti e non indurre ad interpretazioni parziali, falsate, ambigue o fuorvianti da parte dei soggetti istituzionali privati e pubblici con i quali s'intrattengono relazioni a vario titolo.

Nello svolgere operazioni e nell'intrattenere rapporti con la Pubblica Amministrazione, il personale deve garantire la massima trasparenza e tracciabilità delle informazioni rilevanti. Particolari cautele devono essere osservate nelle operazioni relative ad assegnazione di servizi in committenza, contratti, autorizzazioni, accreditamenti, concessioni, licenze, richieste di finanziamenti di provenienza pubblica.

A tal fine, l'Associazione SMILE Puglia si impegna a:

- instaurare canali efficaci di comunicazione con gli interlocutori istituzionali;
- stabilire di volta in volta, forme di comunicazione consone, evitando in qualunque modo discriminazioni arbitrarie;
- rappresentare gli interessi e le posizioni proprie in maniera trasparente, rigorosa e coerente, evitando atteggiamenti di natura collusiva di qualsiasi natura o in qualsiasi forma;
- coordinare le relazioni con gli interlocutori istituzionali al fine di garantire la massima chiarezza nei rapporti;
- adottare misure adeguate a prevenire i reati nei confronti della pubblica amministrazione;
- motivare e tracciare eventuali contatti informali con esponenti della Pubblica Amministrazione coinvolti nelle procedure di gara o nei procedimenti di concessione e/o autorizzazione;
- non farsi rappresentare, nei confronti della Pubblica Amministrazione, da un consulente o da un soggetto terzo, quando si possano creare conflitti d'interesse.
- rispettare la più rigorosa osservanza delle normative comunitarie, nazionali e aziendali.
- collaborare con gli organismi delle Amministrazioni committenti preposti all'attività di vigilanza e controllo.

SMILE PUGLIA - AGENZIA PER LA FORMAZIONE E LO SVILUPPO LOCALE

Sedi accreditate dalla Regione Puglia a Bari, Foggia, Grottaglie (TA), Lucera (FG), Manduria (TA), San Severo (FG), Terlizzi (BA)

Adotta un Modello Organizzativo e un Codice Etico ai sensi del D. Lgs n. 231 del 2001 visionabili su www.smilepuglia.it

Iscritta nel registro delle persone giuridiche della Prefettura di Bari al n. 125/P ai sensi dell'art. 1 del D.P.R. 361/2000

SEDE LEGALE	TELEFONO	FAX	E-MAIL	PEC	HTTP	C.F. / P.I.
70123 Bari - via M. Pagano 24 e 30	+39 0805796757	+39 0805796757	info@smilepuglia.it formazione@smilepuglia.it	smilepuglia@pec.it	www.smilepuglia.it	04725250726
SEDI TERRITORIALI						
71121 Foggia - via della Repubblica 68	+39 0881770464		foggia@smilepuglia.it		www.impresalavoro.net	
74023 Grottaglie (TA) - via Karl Marx 1	+39 0995637023	+39 0995637023	taranto@smilepuglia.it			
74024 Manduria (TA) - via Girolamo Pappacoda 37	+39 0992016269	+39 0992016269	manduria@smilepuglia.it			



UNI EN ISO 9001:2015 EA: 37

Pertanto, L'Associazione SMILE Puglia rifiuta logiche di condizionamento delle decisioni della controparte, in ogni forma espresse o attuate, volte ad influenzare decisioni in favore dell'organizzazione o a richiedere od ottenere un trattamento di favore.

Non è ammesso, né direttamente, né indirettamente, né per il tramite di interposta persona, offrire o promettere denaro, doni o compensi, sotto qualsiasi forma, né esercitare illecite pressioni, né promettere qualsiasi oggetto, servizio, prestazione o favore a dirigenti, funzionari o dipendenti della Pubblica Amministrazione ovvero a soggetti incaricati di pubblico servizio ovvero a loro parenti o conviventi allo scopo di indurre al compimento di un atto contrario ai doveri d'ufficio, dovendosi ritenere tale anche lo scopo di favorire o danneggiare una parte in un processo civile, penale o amministrativo al fine di arrecare un vantaggio diretto o indiretto all'ente. Non possono, analogamente essere offerti vantaggi economici di qualsiasi genere o altre tipologie di benefici diretti od indiretti a soggetti della Pubblica Amministrazione. Non è ammessa, dunque, alcuna forma di regalo che possa essere interpretata come eccedente le normali pratiche commerciali o di cortesia, o comunque rivolta ad acquisire trattamenti di favore nella conduzione di qualsiasi attività collegabile all'ente. Sono ammessi soltanto nel caso in cui si tratti di beni materiali di modico valore commerciale. In ogni caso questi atti non devono essere esercitati come strumenti di pressione per ottenere favori illegittimi. Inoltre, chi riceve richieste esplicite o implicite di benefici di qualsiasi natura da parte di soggetti della Pubblica Amministrazione, come sopra definiti, dovrà immediatamente sospendere ogni rapporto con essi e informare l'Organismo di Vigilanza ed il proprio responsabile.

Tuttavia l'ente può sostenere programmi di enti pubblici intesi a realizzare utilità e benefici per la collettività, sempre nel rispetto delle normative vigenti e dei principi del presente codice e dello statuto sociale.

Nel caso in cui l'ente voglia effettuare donazioni in denaro, in attrezzature o in beni, viene formalizzata un'apposita procedura, vale a dire esso deve predisporre ed inviare all'organismo della Pubblica Amministrazione beneficiario una comunicazione, nella quale manifesta l'intenzione di volere donare una somma di denaro, un'attrezzatura o dei beni. A tal punto, una volta che l'organismo dell'ente pubblico beneficiario avrà adottato la normativa in vigore, ai fini dell'attuazione e dell'accettazione della donazione, l'Associazione SMILE Puglia potrà fornire tutti i dettagli della donazione stessa e predisporre i conseguenti adempimenti ex lege.

Non è consentito utilizzare o presentare dichiarazioni o documenti falsi o attestanti cose non vere, ovvero omettere informazioni per conseguire, a vantaggio o nell'interesse dell'ente, contributi, finanziamenti o altre erogazioni comunque denominate concesse dallo Stato o da Enti Pubblici.

È vietato indurre chiunque in errore con artifici o raggiri per procurare all'organizzazione un ingiusto profitto con altrui danno. La violazione di tale divieto è ancora più grave se ad essere indotto in errore è lo Stato o un ente pubblico. Il "profitto ingiusto" può essere diretto o indiretto e comprendere, oltre all'aggiudicazione di servizi di pubblica utilità, contributi, finanziamenti ed

altre erogazioni concesse dallo Stato o da ente pubblico, anche concessioni, autorizzazioni, accreditamenti, licenze o altri atti amministrativi.

*«massima
disponibilità e
trasparenza»*

È fatto divieto di utilizzare contributi, finanziamenti o altre erogazioni comunque denominate, concesse dallo Stato o da un ente pubblico, per scopi diversi da quelli per i quali gli stessi sono stati assegnati.

È vietato alterare in qualsiasi modo il funzionamento di un sistema informatico o telematico o intervenire illegalmente con qualsiasi modalità sui dati, informazioni e programmi in esso contenuti o ad esso pertinenti, al fine di conseguire un ingiusto profitto con altrui danno. Il divieto è rafforzato se ad essere danneggiato è lo Stato o altro ente pubblico.

3.4 Norme di comportamento nei confronti dei soci e degli organi sociali

L'Associazione SMILE Puglia adotta un sistema di gestione sociale ispirato ai più elevati standard di trasparenza e correttezza nella gestione dell'ente.

Le decisioni dei componenti degli organi sociali devono avvenire autonomamente, ovvero basarsi sul libero apprezzamento e perseguire l'interesse dell'organizzazione. L'indipendenza del giudizio è un requisito indispensabile nelle decisioni degli organi sociali e, pertanto, i componenti devono garantire la massima trasparenza nella gestione delle operazioni in cui abbiano interessi particolari. In tali circostanze dovranno rispettare le norme di legge e lo statuto dell'ente.

Agli Amministratori è fatto divieto di effettuare operazioni straordinarie in violazione delle disposizioni di legge a tutela dei creditori.

SMILE PUGLIA - AGENZIA PER LA FORMAZIONE E LO SVILUPPO LOCALE

Sedi accreditate dalla Regione Puglia a Bari, Foggia, Grottaglie (TA), Lucera (FG), Manduria (TA), San Severo (FG), Terlizzi (BA)

Adotta un Modello Organizzativo e un Codice Etico ai sensi del D. Lgs n. 231 del 2001 visionabili su www.smilepuglia.it

Iscritta nel registro delle persone giuridiche della Prefettura di Bari al n. 125/P ai sensi dell'art. 1 del D.P.R. 361/2000

SEDE LEGALE	TELEFONO	FAX	E-MAIL	PEC	HTTP	C.F. / P.I.
70123 Bari - via M. Pagano 24 e 30	+39 0805796757	+39 0805796757	info@smilepuglia.it formazione@smilepuglia.it	smilepuglia@pec.it	www.smilepuglia.it	04725250726
SEDI TERRITORIALI						
71121 Foggia - via della Repubblica 68	+39 0881770464		foggia@smilepuglia.it		www.impresalavoro.net	
74023 Grottaglie (TA) - via Karl Marx 1	+39 0995637023	+39 0995637023	taranto@smilepuglia.it			
74024 Manduria (TA) - via Girolamo Pappacoda 37	+39 0992016269	+39 0992016269	manduria@smilepuglia.it			



UNI EN ISO 9001:2015 EA: 37

Gli organi sociali sono tenuti alla reciproca informazione e confronto sugli aspetti dell'attività di ciascuno che possano riguardare anche la competenza dell'altro.

L'Associazione SMILE Puglia si propone di diffondere con la massima **trasparenza, affidabilità ed integrità** le informazioni inerenti alla contabilità dell'ente. Ogni operazione e transazione deve essere correttamente registrata, autorizzata, verificabile, legittimata, coerente e congrua. Tutte le azioni e operazioni dell'organizzazione devono avere una registrazione adeguata e deve essere possibile la verifica del processo di decisione, autorizzazione e di svolgimento.

Per ogni operazione vi deve essere un adeguato supporto documentale al fine di poter procedere, in ogni momento, all'effettuazione di controlli che attestino le caratteristiche e le motivazioni dell'operazione stessa. I Destinatari che venissero a conoscenza di omissioni, falsificazioni e negligenze sono tenuti a riferire all'Organismo di Vigilanza.

« condivisione con dipendenti e collaboratori di un sistema di regole e di relazioni sindacali chiaro, maturo, al passo coi tempi, nel quale possano trovare spazio ed esprimersi le legittime ambizioni, aspettative, vocazioni di ognuno, nell'interesse dell'azienda e delle persone che ci lavorano »

3.5 Norme di comportamento nei confronti dei dipendenti e dei collaboratori

L'Associazione SMILE Puglia considera il rispetto degli individui, dei loro diritti e delle loro aspirazioni il pilastro su cui costruire i rapporti con dipendenti e collaboratori e si impegna a prevenire ogni forma di discriminazione sul lavoro ed a favorire le pari opportunità professionali.

Nell'ambito di Smile Puglia e del suo personale sono benvenute e sono giudicate un arricchimento idee politiche diverse, provenienze culturali e riferimenti ideali differenti, purchè nel recinto della democrazia, della libertà, della non discriminazione.

Sono adottati criteri di competenza, di merito e comunque strettamente professionali per qualunque decisione relativa al rapporto di lavoro con dipendenti e collaboratori esterni; pratiche discriminatorie nella selezione, assunzione, formazione, gestione, sviluppo e retribuzione del personale, nonché ogni forma di nepotismo o di favoritismo, sono espressamente vietate. Ogni scelta relativa alla gestione del personale deve effettuarsi rispettando criteri di competenza e di merito.

E' estremamente importante per l'Associazione SMILE Puglia promuovere lo sviluppo e la crescita professionale del personale, anche organizzando occasioni di formazione ed aggiornamento e porre la massima attenzione agli aspetti motivazionali e vocazionali delle risorse umane.

La contrattualizzazione del personale avviene in conformità a quanto previsto dalle norme vigenti. E' considerato un valore aggiunto e un metodo da adottare la condivisione, con dipendenti e collaboratori, di un sistema di regole e di relazioni sindacali chiaro, maturo, al passo coi tempi, nel quale possano trovare spazio ed esprimersi le legittime ambizioni, aspettative, vocazioni di ognuno, nell'interesse dell'azienda e delle persone che ci lavorano. Si ritiene utile a questo fine un rapporto che privilegi l'identità delle persone, che si esprime principalmente nei gruppi di lavoro, secondo una logica di squadra, riconoscendo prevalenza all'aspetto cooperativo e di team nella gestione dei processi di lavoro e delle connesse responsabilità e riconoscimenti.

Sono valorizzate e riconosciute le esigenze e le motivazioni dei singoli, ma al tempo stesso privilegiata un'ottica di comunità.

I dipendenti sono trattati con equità e rispetto dei loro diritti, in tutte le fasi della vita lavorativa. L'amministrazione del personale è condotta con accuratezza, riservatezza dei dati personali e tempestività degli adempimenti.

L'Associazione SMILE Puglia promuove il rispetto dei principi di eguaglianza e di pari opportunità nelle attività di selezione e reclutamento del personale e dei collaboratori esterni, rifiutando qualunque forma di favoritismo, nepotismo e clientelismo.

Allo scopo di garantire trasparenza e parità di trattamento nella selezione del personale e dei collaboratori esterni, nonché di evitare indebite pressioni, la funzione delegata alla selezione del personale verifica la sussistenza di potenziali situazioni in grado di esporre l'organizzazione all'influenza del candidato o dell'Ente di provenienza e da cui l'organizzazione stessa o i suoi soggetti apicali potrebbero attendersi apparenti vantaggi.

SMILE PUGLIA - AGENZIA PER LA FORMAZIONE E LO SVILUPPO LOCALE

Sedi accreditate dalla Regione Puglia a Bari, Foggia, Grottaglie (TA), Lucera (FG), Manduria (TA), San Severo (FG), Terlizzi (BA)

Adotta un Modello Organizzativo e un Codice Etico ai sensi del D. Lgs n. 231 del 2001 visionabili su www.smilepuglia.it

Iscritta nel registro delle persone giuridiche della Prefettura di Bari al n. 125/P ai sensi dell'art. 1 del D.P.R. 361/2000

	TELEFONO	FAX	E-MAIL	PEC	HTTP	C.F. / P.I.
SEDE LEGALE						
70123 Bari - via M. Pagano 24 e 30	+39 0805796757	+39 0805796757	info@smilepuglia.it formazione@smilepuglia.it	smilepuglia@pec.it	www.smilepuglia.it	04725250726
SEDI TERRITORIALI						
71121 Foggia - via della Repubblica 68	+39 0881770464		foggia@smilepuglia.it		www.impresalavoro.net	
74023 Grottaglie (TA) - via Karl Marx 1	+39 0995637023	+39 0995637023	taranto@smilepuglia.it			
74024 Manduria (TA) - via Girolamo Pappacoda 37	+39 0992016269	+39 0992016269	manduria@smilepuglia.it			



UNI EN ISO 9001:2015 EA: 37

Il personale addetto alle selezioni è tenuto a dichiarare la presenza, tra i candidati, di propri parenti o consanguinei e astenersi dall'attività. Nel contempo, all'avvio della fase di selezione, i candidati devono comunicare potenziali situazioni di conflitto di interesse con l'organizzazione in cui possono essere coinvolti.

In tal caso il personale ne deve dare immediata comunicazione all'Organismo di Vigilanza.

La selezione del personale deve avvenire a mezzo di procedure trasparenti e documentabili e deve essere effettuata in accordo alle reali esigenze dell'ente e sulla base di requisiti di professionalità specifici rispetto all'incarico o alle mansioni richieste, con le modalità previste dalle procedure interne, nel rispetto delle pari opportunità per tutti i soggetti interessati.

Le informazioni richieste ai candidati sono strettamente collegate alla verifica degli aspetti previsti dal profilo professionale e psico-attitudinale, nel rispetto della sfera privata e delle opinioni del candidato.

Nell'ambito dei processi di gestione e sviluppo dei dipendenti, così come in fase di selezione, le decisioni prese sono basate sulla corrispondenza tra profili attesi e profili posseduti dalle persone. L'accesso a ruoli ed incarichi deve infatti avvenire sulla base delle competenze e delle capacità. Ogni responsabile è tenuto a valorizzare il tempo di lavoro delle persone, richiedendo prestazioni coerenti con l'esercizio delle loro mansioni e con i piani di organizzazione del lavoro.

I rapporti di lavoro sono formalizzati con regolare contratto, rifiutando qualunque forma di lavoro irregolare. I Destinatari favoriscono la massima collaborazione e trasparenza nei confronti dei neoassunti, affinché quest'ultimo abbia chiara consapevolezza dell'incarico attribuitogli.

Infatti, nel momento in cui inizia la collaborazione, il dipendente deve ricevere esaurienti informazioni riguardo le caratteristiche delle mansioni da svolgere, gli elementi normativi e retributivi regolati dal contratto collettivo nazionale di lavoro applicato e dai contratti aziendali, le norme e procedure da adottare al fine di evitare i possibili rischi per la salute associati all'attività lavorativa. Tali informazioni devono essere fornite al soggetto prima di essere assunto e in maniera tale che egli, alla luce di esse, possa consapevolmente decidere se accettare o meno l'incarico. Il dipendente riceve inoltre una copia del Codice Etico.

L'ente favorisce condizioni di lavoro che tutelino:

- l'integrità psico-fisica delle persone, mettendo a disposizione luoghi di lavoro conformi alle vigenti normative in materia di salute e sicurezza. Per questo essa si impegna a promuovere e diffondere una cultura della sicurezza, sviluppando tra i propri dipendenti la consapevolezza della gestione dei rischi, promuovendo comportamenti responsabili e mettendo in atto una serie di azioni, soprattutto preventive, per preservare la salute, la sicurezza e l'incolumità di tutto il personale. Il dipendente, d'altro canto, dovrà rispettare tutte le leggi e gli standard applicabili in materia di sicurezza e protezione ambientale ed attenersi alle politiche dell'organizzazione nei casi in cui queste impongano requisiti più rigorosi rispetto agli standard di legge. Il personale deve rispettare le norme e procedure interne in materia di prevenzione dei rischi e tutela della salute e della sicurezza, segnalando tempestivamente eventuali carenze o il mancato rispetto delle norme in materia applicabili. In nessun caso l'osservanza delle misure di sicurezza viene subordinata all'interesse per la realizzazione del lavoro e al rispetto dei tempi;
- la valorizzazione e alla crescita professionale di ogni singolo dipendente, nonché alla tutela della sua integrità morale, garantendogli di operare in condizioni di lavoro rispettose della sua dignità e facendo attenzione a che tutti siano trattati con il medesimo rispetto e con le stesse possibilità di sviluppo professionale e di carriera.

L'organizzazione vuole essere per i suoi dipendenti un luogo di lavoro esente da discriminazioni o molestie di carattere fisico e/o psicologico. Pertanto, saranno offerte pari opportunità a tutti i dipendenti, in linea con le disposizioni di legge applicabili. L'organizzazione non tollera molestie o condotte suscettibili di creare un'atmosfera ostile sul luogo di lavoro in quanto lesive della dignità umana, e comportamenti di sistematica discriminazione, umiliazione, violenza psicologica o isolamento nei confronti di colleghi, indipendentemente dalle ragioni che li determinano.

Per molestie si intendono:

- un ambiente di lavoro intimidatorio, ostile, di isolamento nei confronti di singoli o gruppi di lavoratori;
- l'interferenza ingiustificata con l'esecuzione dell'attività lavorativa altrui;
- qualsiasi comportamento idoneo a recare lesioni alla dignità e alla libertà personale e sessuale delle lavoratrici e dei lavoratori.

Il dipendente che ritiene di essere stato oggetto di molestie o di essere stato discriminato per motivi legati alla sfera sessuale, alla nazionalità, allo stato di salute, alle opinioni politiche, alle credenziali religiose o di essere stato discriminato o umiliato può segnalare l'accaduto all'Organismo di Vigilanza che valuterà attentamente l'effettiva violazione del presente Codice Etico e comunicherà i risultati alla funzione competente.

SMILE PUGLIA - AGENZIA PER LA FORMAZIONE E LO SVILUPPO LOCALE

Sedi accreditate dalla Regione Puglia a Bari, Foggia, Grottaglie (TA), Lucera (FG), Manduria (TA), San Severo (FG), Terlizzi (BA)

Adotta un Modello Organizzativo e un Codice Etico ai sensi del D. Lgs n. 231 del 2001 visionabili su www.smilepuglia.it

Iscritta nel registro delle persone giuridiche della Prefettura di Bari al n. 125/P ai sensi dell'art. 1 del D.P.R. 361/2000

SEDE LEGALE	TELEFONO	FAX	E-MAIL	PEC	HTTP	C.F. / P.I.
70123 Bari - via M. Pagano 24 e 30	+39 0805796757	+39 0805796757	info@smilepuglia.it formazione@smilepuglia.it	smilepuglia@pec.it	www.smilepuglia.it	04725250726
SEDI TERRITORIALI						
71121 Foggia - via della Repubblica 68	+39 0881770464		foggia@smilepuglia.it		www.impresalavoro.net	
74023 Grottaglie (TA) - via Karl Marx 1	+39 0995637023	+39 0995637023	taranto@smilepuglia.it			
74024 Manduria (TA) - via Girolamo Pappacoda 37	+39 0992016269	+39 0992016269	manduria@smilepuglia.it			



UNI EN ISO 9001:2015 EA: 37

Nella gestione dei rapporti gerarchici gli esponenti aziendali si impegnano a fare in modo che l'autorità sia esercitata con equità e correttezza evitando ogni abuso. È compito di ciascun responsabile rappresentare con il proprio comportamento un esempio per i propri dipendenti.

Costituisce abuso della posizione di autorità richiedere, come atto dovuto al superiore gerarchico, prestazioni e favori personali e qualunque comportamento che configuri una violazione del presente Codice Etico.

Il dipendente o il collaboratore deve agire lealmente al fine di rispettare gli obblighi sottoscritti dal proprio contratto di lavoro e da quanto previsto dal presente Codice Etico, assicurando le prestazioni che siano richieste, nel rispetto dei piani di organizzazione del lavoro.

Ciascun responsabile deve promuovere la crescita professionale delle risorse assegnate, tenendo in considerazione le attitudini di ciascuno nell'attribuzione dei compiti, in modo da realizzare una reale efficienza in ambito operativo. A tutti identicamente sono assicurate le medesime opportunità di esprimere il proprio potenziale professionale. Ogni responsabile presta la debita attenzione e, ove possibile e opportuno, dà seguito a suggerimenti richiesti dai propri collaboratori in un'ottica di miglioramento.

«eguaglianza e pari opportunità nella selezione del personale»

Nel caso debba provvedersi ad una riorganizzazione del lavoro, l'ente deve salvaguardare il valore delle risorse umane prevedendo, ove necessario, azioni di formazione e/o di riqualificazione professionale.

Tutti i dipendenti sono tenuti ad evitare e a segnalare situazioni da cui possano scaturire conflitti d'interesse e ad astenersi dall'avvantaggiarsi personalmente di opportunità di affari di cui sono venuti a conoscenza nel corso dello svolgimento delle proprie funzioni.

Nel caso di eventuale conflitto di interesse il soggetto interessato deve segnalare al proprio superiore gerarchico tali situazioni. Il superiore gerarchico individua le soluzioni operative idonee a salvaguardare la trasparenza e la correttezza dei comportamenti nello svolgimento delle attività dell'ente e fornisce le necessarie istruzioni al segnalante.

Possono determinare conflitto d'interesse le seguenti situazioni, citate a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- esercitare in proprio un'attività in concorrenza salvo espressa autorizzazione dell'ente;
- accettare denaro o favori da persone o aziende che sono o intendono entrare in rapporti di affari con l'organizzazione;
- utilizzare la propria posizione in azienda, le informazioni o le opportunità di affari acquisite nell'esercizio del proprio incarico, a vantaggio proprio o di terzi;
- curare i rapporti con i fornitori e con i committenti e svolgere attività lavorativa, anche da parte di parenti e affini, presso gli stessi.

Ciascun dipendente è inoltre tenuto a comunicare informazioni circa le attività svolte al di fuori del tempo di lavoro, nel caso in cui queste possano apparire in conflitto d'interessi con l'organizzazione.

L'utilizzo dei beni aziendali, quali ad esempio locali, attrezzature, veicoli, informazioni riservate dell'organizzazione, non sono consentiti per uso e interesse personale di

qualsiasi genere.

Ciascuno è tenuto a operare con diligenza per tutelare le risorse dell'ente, evitando utilizzi impropri che possano causare danno o riduzione di efficienza o, comunque, in contrasto con l'interesse dell'organizzazione.

Ciascuno è responsabile della protezione delle risorse affidate e ha il dovere di informare tempestivamente le unità preposte di eventuali minacce o eventi dannosi che si siano verificati.

Ciascuno è tenuto al rispetto delle politiche e delle norme inerenti la sicurezza informatica. Il personale è tenuto pertanto a:

- non inviare messaggi di posta elettronica minatori ed ingiuriosi;
- non navigare su siti internet con contenuti indecorosi ed offensivi.

Il personale dell'organizzazione deve prestare la massima attenzione e prudenza quando esprime opinioni e commenti su temi di rilevanza pubblica e/o sociale che potrebbero direttamente, a vario titolo, danneggiare gli interessi, il prestigio e l'immagine dell'organizzazione

È fatto divieto a chiunque operi all'interno o per conto dell'organizzazione di offrire, donare, chiedere o accettare, anche per interposta persona, compensi o altre utilità personali, connessi con la gestione delle attività dell'organizzazione. A titolo esemplificativo e senza presunzione di esaustività si può fare riferimento alle seguenti condotte: riconoscimento di importi;

SMILE PUGLIA - AGENZIA PER LA FORMAZIONE E LO SVILUPPO LOCALE

Sedi accreditate dalla Regione Puglia a Bari, Foggia, Grottaglie (TA), Lucera (FG), Manduria (TA), San Severo (FG), Terlizzi (BA)

Adotta un Modello Organizzativo e un Codice Etico ai sensi del D. Lgs n. 231 del 2001 visionabili su www.smilepuglia.it

Iscritta nel registro delle persone giuridiche della Prefettura di Bari al n. 125/P ai sensi dell'art. 1 del D.P.R. 361/2000

	TELEFONO	FAX	E-MAIL	PEC	HTTP	C.F. / P.I.
SEDE LEGALE						
70123 Bari - via M. Pagano 24 e 30	+39 0805796757	+39 0805796757	info@smilepuglia.it formazione@smilepuglia.it	smilepuglia@pec.it	www.smilepuglia.it	04725250726
SEDI TERRITORIALI						
71121 Foggia - via della Repubblica 68	+39 0881770464		foggia@smilepuglia.it		www.impresalavoro.net	
74023 Grottaglie (TA) - via Karl Marx 1	+39 0995637023	+39 0995637023	taranto@smilepuglia.it			
74024 Manduria (TA) - via Girolamo Pappacoda 37	+39 0992016269	+39 0992016269	manduria@smilepuglia.it			



UNI EN ISO 9001:2015 EA: 37

commissioni; regalie e qualunque favore che abbia un valore più che nominale, a meno che non sia generalmente considerato come un comune gesto di cortesia accettabile e lecito secondo la prassi gestionale corrente. Il divieto si applica a quanto dato (o ricevuto da) a ogni persona, inclusi, per esempio, altri dipendenti, futuri dipendenti, utenti, dipendenti pubblici, pubblici ufficiali, concorrenti, fornitori e altre persone con cui l'ente ha, o vorrebbe avere, relazioni.

Con particolare riferimento ai rapporti istituzionali intrattenuti con pubblici ufficiali od esponenti della Pubblica Amministrazione, è opportuno interpellare l'Organismo di Vigilanza, prima di concedere qualunque tipo di regalo o pagamento di ogni genere e consistenza.

In ogni caso, è fatto obbligo a ciascuno di informare l'Organismo di Vigilanza di qualunque sollecitazione o offerta di vantaggi particolari a lui proposta direttamente o indirettamente.

Il personale deve agire lealmente, al fine di rispettare gli obblighi sottoscritti nel contratto di lavoro e/o negli altri contratti e quanto previsto dal presente Codice, assicurando le prestazioni richieste.

Il personale deve conoscere ed attuare quanto previsto dalle politiche dell'ente, in tema di sicurezza delle informazioni, per garantirne l'integrità, la riservatezza e la disponibilità.

3.6 Norme di comportamento nei confronti delle imprese clienti

L'Associazione SMILE Puglia garantisce l'operato dei propri collaboratori, dipendenti e altro personale sia orientato a:

- alla massima disponibilità e trasparenza e salvaguardi il rapporto con le imprese per la gestione di attività formative per i loro dipendenti o per l'organizzazione di stage aziendali
- coadiuvare le imprese in qualsiasi iniziativa che punti al miglioramento della competitività aziendale e, insieme, alla valorizzazione del capitale umano.
- effettuare sempre un'analisi dei fabbisogni formativi del personale e degli obiettivi strategici dell'impresa compatibilmente con la disponibilità del management aziendale ed in stretta cooperazione con esso.
- gestire con estrema riservatezza il patrimonio di informazioni di cui vengono in possesso durante la collaborazione;
- confrontarsi durante le attività di stage con i responsabili aziendali per garantire all'allievo la più efficace e fruttuosa esperienza di affiancamento possibile.

3.7 Norme di comportamento nei confronti di altri soggetti esterni e della collettività

L'Associazione SMILE Puglia non contribuisce in alcun modo al finanziamento di partiti, movimenti, comitati e organizzazioni politiche e sindacali, anche se aventi natura giuridica di associazione o fondazione agli stessi strumentale, né di loro rappresentanti e candidati.

Tuttavia l'ente può cooperare, anche finanziariamente, con tali organizzazioni per specifici progetti in base ai seguenti criteri:

- finalità riconducibile alla missione dell'organizzazione;
- destinazione chiara e documentabile delle risorse;
- espressa autorizzazione da parte delle funzioni preposte alla gestione di tali rapporti.

I rapporti tra l'organizzazione e le organizzazioni politiche e sindacali, per quanto riguarda materie d'interesse dell'ente, sono ispirati al rispetto reciproco e alla collaborazione.

L'organizzazione si astiene da comportamenti volti a esercitare pressioni, dirette o indirette, nei confronti di esponenti politici e sindacali per ottenere vantaggi.

L'Associazione SMILE Puglia può aderire alle richieste di contributi (cd. beneficenza) limitatamente alle proposte provenienti da enti e associazioni dichiaratamente senza fini di lucro, con regolari statuti ed atti costitutivi, che siano di elevato valore culturale o benefico o che coinvolgano un elevato numero di cittadini.

Le attività di sponsorizzazione, che possono riguardare i temi del sociale, dell'ambiente, dello sport, dello spettacolo e dell'arte, sono destinate solo ad eventi che offrano garanzie di qualità o per i quali l'ente può collaborare alla progettazione, in modo da garantirne originalità ed efficacia.

Nella scelta delle proposte cui aderire, l'ente deve prestare particolare attenzione ad ogni possibile conflitto di interessi di ordine personale o organizzativo.

L'ente promuove il rispetto ambientale e rispetta le leggi in materia.

SMILE PUGLIA - AGENZIA PER LA FORMAZIONE E LO SVILUPPO LOCALE

Sedi accreditate dalla Regione Puglia a Bari, Foggia, Grottaglie (TA), Lucera (FG), Manduria (TA), San Severo (FG), Terlizzi (BA)

Adotta un Modello Organizzativo e un Codice Etico ai sensi del D. Lgs n. 231 del 2001 visionabili su www.smilepuglia.it

Iscritta nel registro delle persone giuridiche della Prefettura di Bari al n. 125/P ai sensi dell'art. 1 del D.P.R. 361/2000

	TELEFONO	FAX	E-MAIL	PEC	HTTP	C.F. / P.I.
SEDE LEGALE						
70123 Bari - via M. Pagano 24 e 30	+39 0805796757	+39 0805796757	info@smilepuglia.it formazione@smilepuglia.it	smilepuglia@pec.it	www.smilepuglia.it	04725250726
SEDI TERRITORIALI						
71121 Foggia - via della Repubblica 68	+39 0881770464		foggia@smilepuglia.it		www.impresalavoro.net	
74023 Grottaglie (TA) - via Karl Marx 1	+39 0995637023	+39 0995637023	taranto@smilepuglia.it			
74024 Manduria (TA) - via Girolamo Pappacoda 37	+39 0992016269	+39 0992016269	manduria@smilepuglia.it			

3.8 Comunicazione esterne

Le comunicazioni dell'ente verso l'ambiente esterno devono essere veritiere, chiare, trasparenti, non ambigue o strumentali. Esse devono, infatti, essere coerenti, omogenee ed accurate conformi alle politiche e ai programmi dell'ente. Non è ammessa, per nessun motivo e in nessun caso, la divulgazione di commenti o notizie false o tendenziose.

Per garantire la completezza e la coerenza delle informazioni, i rapporti dell'organizzazione con i media sono tenuti, con l'autorizzazione dell'Organo amministrativo.

Il personale deve astenersi dal rilasciare, a qualsiasi titolo, comunicazioni formali od informali, verso l'esterno, senza preventiva autorizzazione della funzione competente.

SMILE PUGLIA - AGENZIA PER LA FORMAZIONE E LO SVILUPPO LOCALE

Sedi accreditate dalla Regione Puglia a Bari, Foggia, Grottaglie (TA), Lucera (FG), Manduria (TA), San Severo (FG), Terlizzi (BA)

Adotta un Modello Organizzativo e un Codice Etico ai sensi del D. Lgs n. 231 del 2001 visionabili su www.smilepuglia.it

Iscritta nel registro delle persone giuridiche della Prefettura di Bari al n. 125/P ai sensi dell'art. 1 del D.P.R. 361/2000

	TELEFONO	FAX	E-MAIL	PEC	HTTP	C.F. / P.I.
SEDE LEGALE						
70123 Bari - via M. Pagano 24 e 30	+39 0805796757	+39 0805796757	info@smilepuglia.it formazione@smilepuglia.it	smilepuglia@pec.it	www.smilepuglia.it	04725250726
SEDI TERRITORIALI						
71121 Foggia - via della Repubblica 68	+39 0881770464		foggia@smilepuglia.it		www.impresalavoro.net	
74023 Grottaglie (TA) - via Karl Marx 1	+39 0995637023	+39 0995637023	taranto@smilepuglia.it			
74024 Manduria (TA) - via Girolamo Pappacoda 37	+39 0992016269	+39 0992016269	manduria@smilepuglia.it			



4. Criteri di condotta amministrativa

L'associazione SMILE Puglia adotta i criteri di condotta amministrativa di seguito evidenziati:

- **Tracciabilità delle operazioni:** tutte le azioni e le operazioni dell'associazione 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. L'ente provvede pertanto all'adozione di un adeguato e rigoroso sistema di archiviazione dei documenti che rispetti i requisiti di veridicità, accessibilità e completezza;
- **Trasparenza contabile e finanziaria:** il sistema di contabilità dell'ente deve rispettare i principi, i criteri e le modalità di redazione e tenuta della contabilità dettate dalle norme generali e speciali in materia di contabilità per gli enti non profit. Tutte le operazioni devono essere autorizzate, legittime, congrue, nonché correttamente registrate ed archiviate. 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. Le informazioni relative alla contabilità devono essere chiare, trasparenti, corrette, complete ed accurate;
- **Diritto di accesso:** al fine di assicurare la massima trasparenza di ogni procedura, deve essere garantito l'accesso ai documenti amministrativi a chiunque ne abbia diritto secondo le modalità previste ai sensi della vigente normativa in materia;
- **Controllo interno:** l'associazione diffonde a tutti i livelli una cultura caratterizzata dalla consapevolezza dell'esistenza dei controlli e dall'assunzione di una mentalità orientata all'esercizio del controllo. 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 dell'ente e la salute/sicurezza delle persone, gestire efficientemente le attività e fornire dati contabili e finanziari accurati e completi. L'associazione adotta un sistema di controllo interno attraverso il proprio organo di controllo opportunamente nominato. Attiene al Consiglio di Amministrazione, pertanto, la primaria responsabilità di realizzare, mantenere e monitorare il corretto funzionamento e l'efficacia del sistema di controllo interno;
- **Rapporti con i soci:** l'associazione 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. Il Modello organizzativo adottato ai sensi del D. Lgs n. 231 è principalmente indirizzato a: agire con la massima correttezza e trasparenza nei confronti dei soci, rispondere alle aspettative legittime dei soci; evitare qualsiasi tipo di condotta volta ad influenzare le decisioni dell'Assemblea dei soci; garantire un flusso di informazioni continuo e corretto verso il CdA, l'Assemblea dei soci e l'OdV, nonché fra questi stessi organi; favorire i previsti controlli da parte degli organi e delle funzioni competenti, in particolare revisore e OdV; garantire l'attuazione dello scopo e della missione dell'ente.

SMILE PUGLIA - AGENZIA PER LA FORMAZIONE E LO SVILUPPO LOCALE

Sedi accreditate dalla Regione Puglia a Bari, Foggia, Grottaglie (TA), Lucera (FG), Manduria (TA), San Severo (FG), Terlizzi (BA)

Adotta un Modello Organizzativo e un Codice Etico ai sensi del D. Lgs n. 231 del 2001 visionabili su www.smilepuglia.it

Iscritta nel registro delle persone giuridiche della Prefettura di Bari al n. 125/P ai sensi dell'art. 1 del D.P.R. 361/2000

	TELEFONO	FAX	E-MAIL	PEC	HTTP	C.F. / P.I.
SEDE LEGALE						
70123 Bari - via M. Pagano 24 e 30	+39 0805796757	+39 0805796757	info@smilepuglia.it formazione@smilepuglia.it	smilepuglia@pec.it	www.smilepuglia.it	04725250726
SEDI TERRITORIALI						
71121 Foggia - via della Repubblica 68	+39 0881770464		foggia@smilepuglia.it		www.impresalavoro.net	
74023 Grottaglie (TA) - via Karl Marx 1	+39 0995637023	+39 0995637023	taranto@smilepuglia.it			
74024 Manduria (TA) - via Girolamo Pappacoda 37	+39 0992016269	+39 0992016269	manduria@smilepuglia.it			



5. I controlli esterni ed interni

5.1 Autorità pubbliche di vigilanza

Tutti i Destinatari del Codice Etico sono tenuti a osservare scrupolosamente la normativa vigente nei settori connessi alle rispettive aree di attività e le disposizioni emanate dalle competenti autorità pubbliche di vigilanza.

L'Associazione SMILE Puglia e i destinatari del presente Codice Etico agiscono nel rispetto dei principi di trasparenza e di sincera collaborazione. Le comunicazioni, le segnalazioni e le risposte a richieste inviate alle autorità pubbliche di vigilanza devono essere predisposte nel rispetto dei principi di completezza, integrità, oggettività e trasparenza.

È vietato esporre fatti non rispondenti al vero ancorché oggetto di valutazione sulla situazione economica, finanziaria o patrimoniale dell'organizzazione ovvero occultare, con altri mezzi fraudolenti in tutto o in parte fatti da comunicare concernenti la situazione medesima.

Con le Autorità e le istituzioni di regolazione di settore l'ente assume un approccio di leale collaborazione, fornisce le informazioni rilevanti e mette a disposizione le sue conoscenze tecniche per facilitare il compito regolatorio, salvaguardando la riservatezza dei dati di terzi di cui è in possesso.

L'organizzazione non nega, nasconde, manipola o ritarda alcuna informazione richiesta dalle autorità pubbliche di vigilanza e agli altri organi di regolazione nelle loro funzioni ispettive, e collabora attivamente nel corso delle procedure istruttorie.

In ogni caso è severamente vietato ostacolare consapevolmente, in qualsiasi forma le funzioni delle autorità pubbliche di vigilanza. L'organizzazione individua e definisce i canali di comunicazione con le autorità pubbliche di vigilanza.

Un adeguato sistema di controlli interni è volto a indirizzare, gestire e verificare le attività dell'ente, per assicurare il rispetto delle leggi e delle procedure dell'ente, il raggiungimento degli interessi dell'ente e per fornire dati contabili e finanziari accurati e completi.

5.2 Organismo di vigilanza

In merito all'attuazione del presente Codice Etico, all'Organismo di Vigilanza di cui al Modello Organizzativo competono i seguenti compiti:

- diffondere la conoscenza del Codice Etico nell'organizzazione, monitorando le iniziative per la diffusione della conoscenza e della comprensione del presente Codice Etico;
- **promuovere attività di sensibilizzazione dei dipendenti dell'organizzazione sulle questioni etiche;**
- **promuovere l'emanazione di procedure atte a garantire la concreta realizzazione degli scopi e l'osservanza dei principi del Codice Etico;**
- monitorare il clima organizzativo e le condotte delle persone che vi operano al fine di accertare il grado di applicazione del Codice Etico da parte dei soggetti interessati ed accogliere eventuali segnalazioni fornite dagli stakeholder interni ed esterni;
- **accertare i casi di violazione dei principi dei criteri di condotta del Codice Etico e proporre eventuali provvedimenti sanzionatori, nel rispetto dei contratti di lavoro;**

«funzioni dell'OdV e sistema di monitoraggio di applicazione del Codice Etico»

- relazionare periodicamente all'Organo amministrativo 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.

SMILE PUGLIA - AGENZIA PER LA FORMAZIONE E LO SVILUPPO LOCALE

Sedi accreditate dalla Regione Puglia a Bari, Foggia, Grottaglie (TA), Lucera (FG), Manduria (TA), San Severo (FG), Terlizzi (BA)

Adotta un Modello Organizzativo e un Codice Etico ai sensi del D. Lgs n. 231 del 2001 visionabili su www.smilepuglia.it

Iscritta nel registro delle persone giuridiche della Prefettura di Bari al n. 125/P ai sensi dell'art. 1 del D.P.R. 361/2000

SEDE LEGALE	TELEFONO	FAX	E-MAIL	PEC	HTTP	C.F. / P.I.
70123 Bari - via M. Pagano 24 e 30	+39 0805796757	+39 0805796757	info@smilepuglia.it formazione@smilepuglia.it	smilepuglia@pec.it	www.smilepuglia.it	04725250726
SEDI TERRITORIALI						
71121 Foggia - via della Repubblica 68	+39 0881770464		foggia@smilepuglia.it		www.impresalavoro.net	
74023 Grottaglie (TA) - via Karl Marx 1	+39 0995637023	+39 0995637023	taranto@smilepuglia.it			
74024 Manduria (TA) - via Girolamo Pappacoda 37	+39 0992016269	+39 0992016269	manduria@smilepuglia.it			



6. Sistema di attuazione e monitoraggio

6.1 Le funzioni incaricate

Per i chiarimenti sui principi del Codice Etico e sulla sua applicazione, il personale può rivolgersi primariamente ai propri responsabili diretti, i quali possono fornire una risposta o indirizzare ad altre funzioni, tra cui l'Organismo di Vigilanza preposto all'osservanza del Modello Organizzativo.

I quesiti etici devono essere trattati seriamente e chi ricopre un ruolo di responsabilità deve agevolare la soluzione.

Anche per le segnalazioni di violazione il primo riferimento è il responsabile diretto, che può mettere in atto misure correttive ed esercitare un ruolo di mediazione, oppure riportare la segnalazione agli organi preposti. Questi sono incaricati anche di raccogliere eventuali segnalazioni di violazione al Codice Etico da parte degli stakeholder esterni. L'organizzazione offre ai segnalanti la massima tutela di riservatezza e non tollera gli atti di ritorsione, sanzionando chi li commette.

6.2 Formazione e sensibilizzazione

L'ente deve predisporre attività formative mirate in base agli interlocutori/destinatari, che diffondano una completa ed corretta comprensione dei principi etici e delle norme di comportamento sui quali l'Associazione SMILE Puglia ha deciso di ispirare la propria attività.

In particolare, viene richiesto:

- agli stakeholder interni, all'Organo amministrativo, ai soci, a dipendenti e a chi opera in nome e per conto dell'organizzazione - di acquisire i principi e le linee guida del presente Codice Etico, nel loro ambito professionale, di rispettare obbligatoriamente le prescrizioni e i comportamenti richiesti che riguardano direttamente lo svolgimento della loro attività, e di cooperare affinché il Codice Etico venga rispettato in tutta l'organizzazione. I dipendenti dell'organizzazione hanno l'obbligo di astenersi dai comportamenti contrari a tali norme, e di rivolgersi ai propri responsabili in caso di necessità di chiarimenti sulle modalità di applicazione delle stesse;
- a categorie specifiche di stakeholder esterni (fornitori, consulenti, ecc.) di rispettare in modo vincolante alcune regole di comportamento previste dal Codice Etico nelle loro relazioni con l'organizzazione. Gli stakeholder interessati da questa richiesta ne saranno informati, e i vincoli sottolineati anche negli accordi contrattuali.

A tal fine, il Codice Etico è portato a conoscenza degli stakeholder interni ed esterni mediante apposite attività di comunicazione.

6.3 Monitoraggio sull'efficacia del modello

Le funzioni incaricate, si impegnano a supportare operativamente, l'interpretazione, l'attuazione e la valutazione del Codice Etico, quale strumento di riferimento costante del corretto comportamento da tenere durante lo svolgimento della propria attività e a verificare, controllare e valutare i casi di violazione delle norme scritte, provvedendo nel caso d'infrazioni e violazioni, all'adozione delle misure opportune.

È compito delle funzioni incaricate di integrare il Codice Etico, quando necessario per chiarire dei casi non contemplati nella versione attuale, attraverso la diffusione interna di comunicazioni specifiche, oppure rivederlo e aggiornarlo sulla base di nuove politiche organizzative, etiche, ambientali o sociali.

Il contenuto del Codice Etico può essere modificato e integrato sulla scorta di suggerimenti, indicazioni e proposte che possono essere formulate dall'Organismo di Vigilanza.

Il rispetto del Codice Etico viene periodicamente monitorato e l'aggiornamento degli stakeholder, sia sul mantenimento degli impegni presi dal Codice Etico, sia sulle politiche organizzative, sono garantiti dagli organi sociali incaricati.

SMILE PUGLIA - AGENZIA PER LA FORMAZIONE E LO SVILUPPO LOCALE

Sedi accreditate dalla Regione Puglia a Bari, Foggia, Grottaglie (TA), Lucera (FG), Manduria (TA), San Severo (FG), Terlizzi (BA)

Adotta un Modello Organizzativo e un Codice Etico ai sensi del D. Lgs n. 231 del 2001 visionabili su www.smilepuglia.it

Iscritta nel registro delle persone giuridiche della Prefettura di Bari al n. 125/P ai sensi dell'art. 1 del D.P.R. 361/2000

	TELEFONO	FAX	E-MAIL	PEC	HTTP	C.F. / P.I.
SEDE LEGALE						
70123 Bari - via M. Pagano 24 e 30	+39 0805796757	+39 0805796757	info@smilepuglia.it formazione@smilepuglia.it	smilepuglia@pec.it	www.smilepuglia.it	04725250726
SEDI TERRITORIALI						
71121 Foggia - via della Repubblica 68	+39 0881770464		foggia@smilepuglia.it		www.impresalavoro.net	
74023 Grottaglie (TA) - via Karl Marx 1	+39 0995637023	+39 0995637023	taranto@smilepuglia.it			
74024 Manduria (TA) - via Girolamo Pappacoda 37	+39 0992016269	+39 0992016269	manduria@smilepuglia.it			



UNI EN ISO 9001:2015 EA: 37

A tal fine le linee guida e procedure sono verificate ed eventualmente riviste, allo scopo di garantirne la coerenza con il Codice Etico.

6.4 Obblighi di comunicazione e segnalazione all'OdV

Tutti i componenti dell'Associazione SMILE Puglia e ed i terzi coinvolti a vario titolo sono tenuti a dare tempestiva informazione (cartacea o verbale) all'Organismo di Vigilanza quando rilevino nell'ambito dell'attività dell'associazione, violazioni anche solo potenziali, di norme di legge o regolamenti, del Modello, del presente Codice Etico, delle procedure interne.

In particolare è fatto obbligo di segnalare:

- eventuali richieste od offerte di doni (eccedenti il valore modico) o di altre utilità provenienti da pubblici ufficiali o incaricati di pubblico servizio;
- eventuali omissioni, falsificazioni nella tenuta della contabilità o nella conservazione della documentazione su cui si fondano le registrazioni contabili;
- eventuali ordini ricevuti dal superiore e ritenuti in contrasto con la legge, la normativa interna, o il Modello;
- i provvedimenti e/o le notizie provenienti da organi di polizia giudiziaria o da qualsiasi altra autorità dai quali si evinca lo svolgimento di indagini che interessano, anche indirettamente, l'ente, i suoi dipendenti o i componenti degli organi sociali (inerenti ai reati previsti dal DLgs 231/01);
- le notizie relative ai cambiamenti organizzativi;
- gli aggiornamenti del sistema dei poteri e delle deleghe;
- le eventuali comunicazioni del revisore riguardanti aspetti che possono indicare una carenza dei controlli interni;
- le decisioni relative alla richiesta, erogazione ed utilizzo di finanziamenti pubblici.

Tutti i soggetti interessati possono segnalare, anche per iscritto e sia in forma anonima piuttosto che esplicita, ogni violazione o sospetto di violazione del Codice Etico all'Organismo di Vigilanza, che provvede ad un'analisi della segnalazione, ascoltando eventualmente l'autore della segnalazione e il responsabile della presunta violazione. Una volta completata l'attività di controllo a seguito di una segnalazione, l'Organismo di Vigilanza deve rendere edotto l'Organo Amministrativo degli esiti della stessa e della necessità o meno di applicare sanzioni disciplinari. L'Organismo di Vigilanza agisce in modo da garantire i segnalanti contro qualsiasi tipo di ritorsione, intesa come atto che possa dar adito anche al solo sospetto di essere una forma di discriminazione o penalizzazione. È inoltre assicurata la riservatezza dell'identità del segnalante, fatti salvi gli obblighi di legge. L'Associazione SMILE Puglia provvede a stabilire canali di comunicazione attraverso i quali i soggetti interessati potranno rivolgere le proprie segnalazioni in merito al Codice Etico e/o a sue eventuali violazioni.

Per ogni comunicazione all'Organismo di Vigilanza può essere inviata una mail all'indirizzo di posta elettronica dell'Organismo o una lettera al seguente indirizzo: Organismo di Vigilanza c/o Associazione SMILE Puglia, Via Mario Pagano 28 – 70123 Bari.

6.5 Violazione del Codice Etico

La violazione delle norme del Codice Etico lede il rapporto di fiducia instaurato con l'organizzazione e può portare ad azioni disciplinari (ai sensi della vigente normativa e/o di contrattazione collettiva) e all'eventuale risarcimento del danno.

Gli effetti della violazione del Codice Etico e del Modello Organizzativo devono essere tenuti in seria considerazione da tutti coloro che a qualsiasi titolo intrattengono rapporti con l'organizzazione. A tal fine l'organizzazione provvede a dare adeguata conoscenza del Codice Etico, delle sanzioni previste in caso di violazione e delle modalità di irrogazione delle stesse. A tal proposito si rinvia al sistema disciplinare contenuto nel Modello Organizzativo. In particolare, la violazione delle norme del Codice Etico da parte di dipendenti e dell'organo amministrativo dell'organizzazione, costituisce inadempimento delle obbligazioni contrattuali del rapporto di lavoro e può comportare l'applicazione di sanzioni disciplinari secondo quanto

SMILE PUGLIA - AGENZIA PER LA FORMAZIONE E LO SVILUPPO LOCALE

Sedi accreditate dalla Regione Puglia a Bari, Foggia, Grottaglie (TA), Lucera (FG), Manduria (TA), San Severo (FG), Terlizzi (BA)

Adotta un Modello Organizzativo e un Codice Etico ai sensi del D. Lgs n. 231 del 2001 visionabili su www.smilepuglia.it

Iscritta nel registro delle persone giuridiche della Prefettura di Bari al n. 125/P ai sensi dell'art. 1 del D.P.R. 361/2000

	TELEFONO	FAX	E-MAIL	PEC	HTTP	C.F. / P.I.
SEDE LEGALE						
70123 Bari - via M. Pagano 24 e 30	+39 0805796757	+39 0805796757	info@smilepuglia.it formazione@smilepuglia.it	smilepuglia@pec.it	www.smilepuglia.it	04725250726
SEDI TERRITORIALI						
71121 Foggia - via della Repubblica 68	+39 0881770464		foggia@smilepuglia.it		www.impresalavoro.net	
74023 Grottaglie (TA) - via Karl Marx 1	+39 0995637023	+39 0995637023	taranto@smilepuglia.it			
74024 Manduria (TA) - via Girolamo Pappacoda 37	+39 0992016269	+39 0992016269	manduria@smilepuglia.it			



UNI EN ISO 9001:2015 EA: 37

previsto dalle leggi, dal Contratto Collettivo Nazionale e dal relativo sistema disciplinare. In caso di accertata violazione del Codice Etico, l'Organismo di Vigilanza riporta la segnalazione all'Organo amministrativo.

Le violazioni saranno perseguite nei seguenti termini:

- per quanto concerne i dipendenti, attraverso provvedimenti disciplinari adeguati, indipendentemente dall'eventuale rilevanza penale dei comportamenti e dall'instaurazione di un procedimento penale, nei casi in cui le condotte costituiscano reato, per cui si fa espresso riferimento a quanto previsto nel Modello Organizzativo. In particolare, le sanzioni saranno conformi alle regole ed alle logiche del vigente CCNL delle cooperative sociali. I provvedimenti disciplinari saranno tutti quelli previsti dallo stesso CCNL, commisurati alla gravità della violazione. Il tutto nel rispetto delle regole e delle garanzie poste dal CCNL di riferimento, dalla L. 300/70 (Statuto Lavoratori) e dalle altre norme in materia;
- per quanto riguarda consulenti, collaboratori, utenti e fornitori, verranno attivate modalità specifiche di immediata risoluzione del rapporto contrattuale e/o dell'incarico professionale.

L'Organo amministrativo dovrà decidere in merito all'eventuale applicazione di una sanzione disciplinare, in conformità a quanto previsto dal Contratto Collettivo Nazionale di riferimento.

Nell'ambito dei contratti di collaborazione professionale e fornitura di beni, servizi e lavoro, sono inserite clausole risolutive espresse in relazione ai comportamenti che siano risultati contrari ai principi del presente Codice Etico.

L'organizzazione può richiedere il risarcimento di tutti i danni cagionati alla medesima in conseguenza delle violazioni suddette.

6.6 Aggiornamento

Le funzioni incaricate, dovranno gestire, implementare, approfondire e verificare la normativa oggetto del Codice Etico al fine di adeguarlo all'evoluzione delle leggi.

Con delibera dell'Organo amministrativo, il Codice può essere modificato ed integrato, anche sulla base dei suggerimenti e delle indicazioni provenienti dall'Organismo di Vigilanza.

SMILE PUGLIA - AGENZIA PER LA FORMAZIONE E LO SVILUPPO LOCALE

Sedi accreditate dalla Regione Puglia a Bari, Foggia, Grottaglie (TA), Lucera (FG), Manduria (TA), San Severo (FG), Terlizzi (BA)

Adotta un Modello Organizzativo e un Codice Etico ai sensi del D. Lgs n. 231 del 2001 visionabili su www.smilepuglia.it

Iscritta nel registro delle persone giuridiche della Prefettura di Bari al n. 125/P ai sensi dell'art. 1 del D.P.R. 361/2000

	TELEFONO	FAX	E-MAIL	PEC	HTTP	C.F. / P.I.
SEDE LEGALE						
70123 Bari - via M. Pagano 24 e 30	+39 0805796757	+39 0805796757	info@smilepuglia.it formazione@smilepuglia.it	smilepuglia@pec.it	www.smilepuglia.it	04725250726
SEDI TERRITORIALI						
71121 Foggia - via della Repubblica 68	+39 0881770464		foggia@smilepuglia.it		www.impresalavoro.net	
74023 Grottaglie (TA) - via Karl Marx 1	+39 0995637023	+39 0995637023	taranto@smilepuglia.it			
74024 Manduria (TA) - via Girolamo Pappacoda 37	+39 0992016269	+39 0992016269	manduria@smilepuglia.it			