

## CODICE ETICO DELL'ORGANISMO DI MEDIAZIONE

Il Codice Etico è una carta dei diritti e doveri morali che definisce la responsabilità etico–sociale di ogni partecipante alla sua organizzazione.

Formalizza un complesso di regole di valore etico alle quali sono chiamati ad uniformarsi i suoi destinatari nei loro rapporti reciproci nonché nel relazionarsi con portatori di interessi reciproci nei confronti dell'ente.

I destinatari sono pertanto tenuti a tutelare e preservare, attraverso i propri comportamenti, la rispettabilità e l'immagine dell'Organismo di mediazione.

### **Codice Etico.**

L'Organismo di Conciliazione.Adr s.r.l. consapevole di essere stabilmente destinato all'erogazione del servizio di mediazione, si impegna a svolgere tale attività nel rispetto del presente Codice Etico.

### **DEFINIZIONI**

Vengono di seguito riportate le principali definizioni nel testo del documento, nonché quelle utili alla comprensione dei suoi contenuti.

- **MEDIAZIONE:** attività, comunque denominata, svolta da un terzo imparziale e finalizzata ad assistere due o più soggetti sia nella ricerca di un accordo amichevole per la composizione di una controversia, sia nella formulazione di una proposta per la risoluzione della stessa;

- **MEDIATORE:** la persona o le persone fisiche che, individualmente o collegialmente, su incarico dell'organismo svolgono la mediazione rimanendo prive, in ogni caso, del potere di rendere giudizi o decisioni vincolanti per i destinatari del servizio medesimo;

**DESTINATARI:** sono tutti coloro che direttamente o indirettamente in qualsiasi forma collaborano con l'organismo nello svolgimento della propria attività;

**CARTA DEI SERVIZI:** è il documento in cui sono riassunte le attività, i percorsi, i luoghi e i tempi utili per orientarsi nell'ambito dell'offerta delle procedure conciliative.

Impegna l'organismo verso l'esterno al rispetto di un patto di trasparenza teso anche al costante e proficuo miglioramento qualitativo dei servizi e delle prestazioni offerte.

### **NORME DI CONDOTTA**

#### **Principi generali**

L'organismo impronta tutta la propria organizzazione secondo i seguenti principi generali:

- responsabilità verso la collettività in generale e verso i propri interlocutori primari

(mediatori, parti, consulenti, collaboratori );

- concorrenza leale ed impegno di informazione trasparente nel rispetto degli obblighi di riservatezza;

- dovere di aggiornamento e formazione professionale del personale e di tutti coloro che collaborano con l'organismo.

## **Onestà e diligenza.**

L'Organismo Conciliazione.Adr garantisce la tutela dell'affidamento e delle aspettative nell'esercizio delle attività istituzionali e nei comportamenti posti in essere dai destinatari.

## **Equità ed uguaglianza.**

L'Organismo Conciliazione.Adr s.r.l. si impegna nelle relazioni ad esercitare l'autorità con equità e correttezza evitando ogni abuso nel rispetto della dignità ed autonomia dei destinatari, dai terzi e degli utenti.

L'Organismo Conciliazione. Adr s.r.l. rifiuta qualsiasi tipo di discriminazione basata sull'età, sul sesso, sullo stato di salute, sulla nazionalità, sulla razza, sulle credenze religiose e sulle opinioni politiche e si impegna affinché tale principio venga rispettato dai destinatari, nelle relazioni che essi intrattengono in nome e per conto dell'organismo.

In osservanza del principio di eguaglianza sostanziale, l'organismo garantisce particolare attenzione ai bisogni degli utenti che presentano specifiche esigenze di tutela correlate a fattori di diversità e alle categorie più deboli che necessitano di idonea tutela assistenziale.

## **Imparzialità.**

L'Organismo Conciliazione.Adr s.r.l. si impegna ad evitare comportamenti espressione di parzialità ed ingiustizia, ovvero trattamenti non obiettivi, sia nei confronti dei destinatari che nei riguardi dei terzi e degli utenti.

## **Riservatezza**

L'Organismo e chiunque altro preli la propria opera e il proprio servizio nell'Organismo o comunque nell'ambito del procedimento di mediazione è tenuto all'obbligo di riservatezza rispetto alle dichiarazioni rese e alle informazioni acquisite durante il procedimento stesso.

L'Organismo garantisce che l'azione dei destinatari tuteli la riservatezza delle stesse, nel rispetto della legislazione vigente in materia di tutela e gestione dei dati in conformità con il D. Lgs. 196/2003.

Non dovranno pertanto essere oggetto di divulgazione:

- il fatto che la procedura stia per avere luogo, abbia luogo o abbia avuto luogo;
- l'indennità delle parti;
- l'oggetto della procedura;
- tutte le informazioni rese oralmente o fornite per iscritto dalle parti o dai loro consulenti, nonché tutte le relative informazioni connesse alle procedure stesse, inclusi l'accordo, i suoi termini e condizioni.

I Mediatori saranno dispensati dal dovere di riservatezza se:

- le parti concordano per iscritto la divulgazione;
- la divulgazione è imposta dalla legge;
- vengono a conoscenza di circostanze che, se tenute riservate, comportino grave danno.

L'Organismo Conciliazione. Adr s.r.l. nella stesura di testi scritti, nella relazione dei documenti e in tutte le forme di comunicazione adotta un linguaggio il più possibile chiaro e comprensibile.

## **DICHIARAZIONE DI INTENTI DELL'ORGANISMO.**

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

L'Organismo si impegna alla pubblicazione del Codice Etico sul sito internet, nell'area dedicata, in cui è presente una casella di posta elettronica finalizzata a raccogliere, osservazioni, richieste di chiarimenti ed eventuali proposte, da parte di interlocutori interessati. L'Organismo si impegna a far conoscere e diffondere i contenuti del Codice ai destinatari mediante trasmissione di copia dello stesso.

L'Organismo si impegna alla trasmissione di copia del Codice Etico ai terzi, accompagnata da una nota esplicativa sui contenuti del documento contenente l'esplicita precisazione che i rapporti attivati/ da attivarsi con l'organismo, comportano l'obbligo da parte degli stessi di uniformare la propria condotta ai contenuti del Codice Etico.

L'Organismo si impegna a far sì che il contenuto del Codice Etico divenga patrimonio comune di tutti i destinatari che operano all'interno di esso e ad assumere tutte le iniziative necessarie affinché i destinatari stessi diano attuazione.

### **Comunicazione e rapporti con gli utenti.**

L'organismo riconosce l'importanza della comunicazione legata alla complessità della rete di rapporti e relazioni che intrattiene con il mondo esterno, anche in funzione del suo ruolo istituzionale. Da qui l'impegno a sviluppare un sistema di comunicazione che garantisca omogeneità, coerenza, diffusione e correttezza dell'informazione. Il primo interlocutore della struttura è identificato nel cittadino Utente che rappresenta il focus di tutta l'attività dell'organismo di conciliazione.

### **Pubblicità**

L'Organismo si impegna a non effettuare pubblicità e comunicazione i cui contenuti siano ingannevoli e non veritieri, né a utilizzare forme e strumenti di persuasione di tipo scientifico o di altra natura.

Fermo restando quanto indicato al primo comma, per fornire una corretta informativa ad utenti che non conoscono la lingua italiana, l'Organismo Conciliazione.Adr s.r.l. si impegna, ove ritenuto opportuno, a produrre materiale informativo avvalendosi di interpreti e/ o mediatori linguistici.

### **Diligenza**

Nello svolgimento dell'attività di erogazione del servizio di conciliazione, l'Organismo Conciliazione.Adr s.r.l., al pari dei suoi dipendenti, mediatori e collaboratori, si impegna a seguire i canoni di diligenza professionale.

L'Organismo-Adr s.r.l. Trapani si avvale di mediatori provvisti di titoli abilitativi all'esercizio della mediazione riconosciuti dal Ministero della Giustizia ed accreditati presso lo stesso.

I mediatori utilizzati per il servizio di conciliazione devono anche possedere requisiti di onorabilità.

### **Regalie e omaggi**

L'Organismo Conciliazione.Adr s.r.l., i suoi dipendenti, collaboratori e mediatori nell'ambito dell'attività di mediazione rifiutano ogni e qualsiasi forma di regalia, beneficio, vantaggio, utilità od omaggio, a prescindere dalla finalità ovvero dall'importo.

### **Violazione del Codice Etico**

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

### **Entrata in vigore**

Il presente Codice entra in vigore dalla data di adozione dell'atto deliberativo.

Da tale data l'organismo provvede a dare attuazione al piano di informazione e formazione per la diffusione del codice stesso, nonché a porre in essere tutti gli ulteriori adempimenti conseguenti.

La condivisione dei principi e dei valori etici deve, nell'intenzione dell'organismo, contribuire a creare un valore aggiunto, in grado di favorire il miglioramento continuo della qualità all'interno dell'organizzazione.

Il Codice Etico potrà essere oggetto di aggiornamenti.