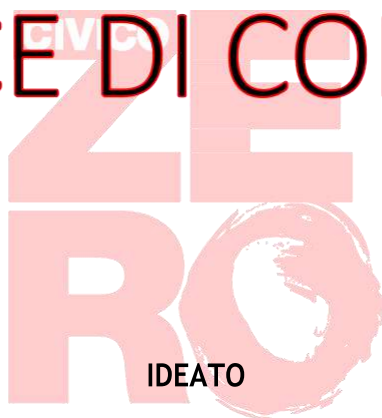


# POLICY SULLA TUTELA DI BAMBINE, BAMBINI E ADOLESCENTI E CODICE DI CONDOTTA



**PER LA PROTEZIONE DEI MINORI  
E COME GUIDA PER IL PERSONALE DELLA  
COOPERATIVA CIVICOZERO**

## Sommario

.....	2
LA NOSTRA MISSION IN AMBITO DI TUTELA DI BAMBINE, BAMBINE ADOLESCENTI.....	3
I NOSTRI IMPEGNI NEI CONFRONTI DELLE BAMBINE, DEI BAMBINI E DEGLI ADOLESCENTI .....	3
DEFINIZIONI E AMBITI DI APPLICAZIONE DELLA POLICY.....	3
GLOSSARIO.....	4
PROCEDURE PER LA TUTELA DI BAMBINE, BAMBINI E ADOLESCENTI .....	5
CRITERI DI ATTUAZIONE DELLA POLICY SULLA TUTELA DI BAMBINE, BAMBINI E ADOLESCENTI .....	6
SENSIBILIZZAZIONE E PREVENZIONE .....	6
SEGNALAZIONE E RISPOSTA.....	7
RESPONSABILITA' .....	9
CODICE DI CONDOTTA.....	10
Codice di condotta e procedure nel lavoro presso il centro CivicoZero.....	11
Codice di condotta aggiuntivo e procedure negli interventi esterni e su strada, nei servizi civili e negli accompagnamenti in esterno .....	12
Attività in esterno con i minori .....	12

## LA NOSTRA MISSION IN AMBITO DI TUTELA DI BAMBINE, BAMBINI E ADOLESCENTI

CivicoZero vuole essere un'organizzazione sicura per le bambine, i bambini e gli adolescenti.

Tutti coloro che collaborano a qualunque titolo con Cooperativa CivicoZero devono essere resi pienamente consapevoli dell'esistenza di rischi di abuso e sfruttamento sessuale a danno delle bambine, dei bambini e degli adolescenti.

La Cooperativa CivicoZero intende fare tutto quanto sia in suo potere per prevenire, segnalare e rispondere a tali problemi.

Il personale della Cooperativa CivicoZero, il personale delle organizzazioni Partner ed i loro rappresentanti dovranno sempre dimostrare i più alti standard di comportamento nei confronti di bambine/i e adolescenti, così come indicati nella presente Policy sulla Tutela di Bambine, Bambini e Adolescenti (di seguito "*la Policy*"). Tali standard si applicano sia alla vita privata che a quella professionale del personale e di chiunque rappresenti l'organizzazione.

---

## I NOSTRI IMPEGNI NEI CONFRONTI DELLE BAMBINE, DEI BAMBINI E DEGLI ADOLESCENTI

Come organizzazione che lavora in favore dei diritti dei bambini, delle bambine e degli adolescenti, la Cooperativa CivicoZero assume nei loro confronti i seguenti impegni:

**Sensibilizzazione:** ci impegniamo ad assicurare che il personale della Cooperativa CivicoZero, il personale delle organizzazioni Partner ed i loro rappresentanti siano consapevoli delle problematiche legate all'abuso e allo sfruttamento sessuale e dei rischi connessi per i minori. I minori stessi e le loro famiglie verranno messi a conoscenza, nelle modalità più appropriate, delle norme di comportamento che possono aspettarsi dal personale e dai rappresentanti e di come possono eventualmente fare una segnalazione di presunto abuso.

**Prevenzione:** ci impegniamo ad assicurare che il personale della Cooperativa CivicoZero, il personale delle organizzazioni Partner ed i loro rappresentanti minimizzino i rischi al fine di prevenire eventuali danni su minori. Si dovrà creare un ambiente in cui i diritti dei minori siano sempre tutelati e i possibili abusi prevenuti.

**Segnalazione:** ci impegniamo ad assicurare che il personale della Cooperativa CivicoZero, il personale delle organizzazioni Partner ed i loro rappresentanti abbiano chiaro quando sia necessario segnalare un sospetto di possibile abuso e quali azioni intraprendere.

**Risposta:** ci impegniamo ad assicurare un intervento efficace in risposta ad una segnalazione di abuso supportando, tutelando e proteggendo il minore coinvolto.

---

## DEFINIZIONI E AMBITI DI APPLICAZIONE DELLA POLICY

Questa Policy include requisiti obbligatori che si applicano a tutti gli aspetti e campi del lavoro della Cooperativa CivicoZero: raccolta fondi, azioni di sensibilizzazione, campagne, sviluppo o altri progetti di intervento umanitario e di emergenza.

Qualunque segnalazione di abuso o sfruttamento sessuale sarà gestita secondo la "Procedura Generale per la Tutela

di Bambine, Bambini e Adolescenti” (di seguito “**la Procedura**”) associata a questa Policy ed in linea con le misure disciplinari della Cooperativa CivicoZero, e con la legislazione vigente.

Questa Policy si applica:

- al **personale** della Cooperativa CivicoZero, che lavori a tempo pieno o a tempo parziale, che sia assunto con un contratto di lavoro subordinato a tempo indeterminato o a tempo determinato, o che collabori in forza di un contratto di collaborazione coordinata e continuativa, di consulenza, di fornitura d’opera anche professionale, o altro contratto o incarico di qualsivoglia tipo (di seguito “**il personale della Cooperativa CivicoZero**”).
- ai **volontari**, membri del Consiglio di Amministrazione, dell’Assemblea dei Soci; e anche ai donatori, giornalisti, testimonial, politici, e a tutti coloro che entrano in diretto contatto con i progetti ed i servizi della Cooperativa CivicoZero (di seguito “**i rappresentanti**”).
- al personale e ai rappresentanti delle **organizzazioni partner** e a qualunque altro individuo, gruppo o organizzazione che abbia relazioni di carattere formale/contrattuale con la Cooperativa CivicoZero, che implicino qualsiasi tipo di contatto con bambine, bambini e adolescenti, a meno che venga formalmente pattuito che un’organizzazione partner possa applicare la propria Policy di tutela o protezione (di seguito “**il personale delle organizzazioni partner**”).

Il personale della Cooperativa CivicoZero, il personale delle organizzazioni partner ed i loro rappresentanti dovranno agire in accordo con questa Policy, sia nella vita professionale che in quella privata.

---

## GLOSSARIO

Di seguito le principali definizioni:

- **Bambino:** con questo termine (*child*) ci si riferisce sia al bambino che all’adolescente, quindi la policy riguarda la tutela di tutti i minori, fino al compimento dei 18 anni.
- **Abuso su minore:** è qualunque atto finalizzato a nuocere fisicamente o psicologicamente un minore, che procuri direttamente o indirettamente un danno o precluda le prospettive di un salutare e sicuro sviluppo verso l’età adulta. Comprende tutte le forme di maltrattamento fisico e/o emotivo, abuso sessuale, incuria o trattamento negligente nonché sfruttamento sessuale o di altro genere.

I minori possono essere abusati da persone a loro note o, più raramente, da sconosciuti; in famiglia o in un contesto istituzionale o comunitario, ovvero nel corso di procedure, che provocano un danno reale o potenziale alla salute, alla sopravvivenza, allo sviluppo o alla dignità del bambino.

Le principali categorie di abuso sono definite dall’Organizzazione Mondiale della Sanità come violenza fisica, violenza emotiva, negligenza e trattamento negligente, abuso e sfruttamento sessuale.

- **Sfruttamento Sessuale di un minore:** con questa espressione si fa riferimento a qualunque abuso, effettivo o tentato, nei confronti di un minore in condizione di vulnerabilità, verso il quale si detiene un differenziale di potere o di fiducia, per scopi sessuali, ivi inclusi - ma non limitati a - profitti economici, sociali o politici.

Lo sfruttamento sessuale di un minore, che non ha raggiunto l’età del consenso, è abuso sessuale e reato penale<sup>1</sup>.

## PROCEDURE PER LA TUTELA DI BAMBINE, BAMBINI E ADOLESCENTI

La Cooperativa CivicoZero definisce la procedura generale per la segnalazione e gestione di un sospetto abuso, maltrattamento o sfruttamento di bambine, bambini e adolescenti. In particolare definisce che :

- Il Consiglio di Amministrazione elegge al suo interno il Referente per l'applicazione della presente Policy.
- Il Presidente cura che sia eseguita una mappatura delle infrastrutture e dei servizi per la tutela dei minori. La mappatura riporterà le informazioni relative alle politiche, procedure e prassi territoriali, così come in dettaglio i referenti e i servizi delle località specifiche in cui operiamo.
- Il Presidente assicura che, sulla base delle informazioni fornite dalla mappatura, siano prodotte ed implementate procedure locali per gestire la segnalazione di possibili casi di abuso e le successive azioni da intraprendere.
- Le violazioni della Policy devono essere segnalate dal Focal Point, di concerto con il Referente ed il Presidente, a livello centrale al Responsabile Nazionale di Save The Children Italia onlus per la tutela di bambine, bambini e adolescenti<sup>2</sup>.
- Il personale ed i rappresentanti della Cooperativa CivicoZero prima o al momento della firma di un contratto di lavoro di qualsiasi tipo devono ricevere e comprendere pienamente:
  - la Policy sulla Tutela di Bambine, Bambini e Adolescenti, che include il Codice di Comportamento;
  - la Procedura Generale per la Tutela di Bambine, Bambini e Adolescenti, comprendente ogni indicazione relativa ai contatti per le segnalazioni.
- Tutti i partner, o altre organizzazioni che hanno un formale rapporto contrattuale con Cooperativa CivicoZero che preveda un contatto diretto con bambini, devono avere incluso nei loro contratti l'obbligo a:
  - rispettare questa Policy in ogni sua forma e sapere come procedere in caso di necessità di segnalazione di un presunto abuso su bambini;
  - rispettare il Codice di Comportamento, incluso nella Policy.
- Ogni presunta violazione della Policy deve essere segnalata e investigata in accordo con la Policy stessa e la relativa Procedura. Ogni violazione della Policy costituisce un illecito disciplinare che potrà essere sanzionato, nei casi più gravi, anche con il recesso dal contratto di lavoro.
- Tutto il personale di CivicoZero, i volontari e il personale di organizzazioni Partner devono:
  - promuovere un ambiente di aperture all'ascolto, in relazione a questioni che riguardano la tutela dei bambini, per facilitare l'esposizione di problematiche e/o segnalazioni circa presunti abusi su bambini;
  - assicurare la condivisione e diffusione di un senso di responsabilità
  - comune tra i membri dello staff, in materiali di Tutela di bambine, bambini e adolescenti;
  - incoraggiare i bambini ad esporre problemi e preoccupazioni;
  - rendere coscienti i genitori o i tutori dei bambini circa i diritti dei bambini, ciò che è accettabile o inaccettabile;
  - essere chiari verso genitori e tutori circa l'atteggiamento professionale che potranno aspettarsi dal personale di CivicoZero, nonché dai rappresentanti e Partner e chiarire nel dettaglio cosa si può fare in caso di problematiche relative ad abuso su bambini.

---

## CRITERI DI ATTUAZIONE DELLA POLICY SULLA TUTELA DI BAMBINE, BAMBINI E ADOLESCENTI

Questi criteri definiscono i livelli minimi di riferimento per un'appropriata implementazione della Policy e per il monitoraggio e la valutazione della implementazione stessa. Questi criteri sono verificati regolarmente ed eventualmente aggiornati.

---

### SENSIBILIZZAZIONE E PREVENZIONE

#### a) Diffusione e sensibilizzazione

La Cooperativa CivicoZero garantisce un'ampia diffusione alla Policy, alla relativa Procedura e al Codice di Comportamento. La diffusione deve includere necessariamente il personale della Cooperativa CivicoZero, il personale delle organizzazioni Partner ed i loro rappresentanti e tutti gli stakeholder, e in particolare i bambini, le bambine, gli adolescenti e coloro che se ne prendono cura.

La diffusione è gestita in modo da assicurare che la Policy ed il Codice di Comportamento siano pienamente compresi; a tal fine può prevedersi l'utilizzo di traduzioni nella lingua dei beneficiari e la produzione di materiali a misura di bambino.

#### b) Selezione ed assunzione di personale

L'assunzione e la selezione del personale o di altri collaboratori deve riflettere l'impegno della Cooperativa CivicoZero per la tutela delle bambine, dei bambini e degli adolescenti, garantendo che siano adottate comunicazioni, controlli e procedure per escludere chiunque non sia idoneo a lavorare con i minori.

I candidati selezionati sono avvertiti della natura vincolante di questa Policy, della relativa Procedura e del Codice di Comportamento e del fatto che questi si applicano sia alla vita professionale che a quella privata.

#### c) Realizzazione della Policy nei Sistemi e nei Processi Gestionali

La Policy deve essere incorporata in ogni sistema e processo della Cooperativa CivicoZero già esistente, o che verrà posto in essere in futuro, che abbia ricadute sulla tutela dei minori, così da creare un ambiente nel quale i diritti dei bambini, delle bambine e degli adolescenti siano rispettati. La Policy deve riflettersi in ogni disposizione sulle risorse umane sia sulla gestione generale per indirizzare lo staff nella conduzione del proprio lavoro. La mancata osservanza degli aspetti concernenti la Policy indicati in ciascuna di queste disposizioni deve essere considerata una grave violazione disciplinare.

I costi relativi all'attuazione della Policy devono riflettersi nella stesura di ogni piano operativo, budget e proposta di finanziamento della Cooperativa CivicoZero.

---

<sup>1</sup> Secondo la legislazione italiana (art. 609 codice penale), sono puniti gli autori di atti sessuali con i minori di 14 anni; l'età sale a 16 anni quando il colpevole è l'ascendente, il genitore, anche adottivo, o il convivente del genitore, il tutore o altra persona alla quale, per ragioni di cura, di educazione, di istruzione, di vigilanza o di custodia, il minore è affidato o che abbia, con quest'ultimo, una relazione di convivenza. Non è punibile invece il minore che compie atti sessuali con un minore che ha compiuto i 13 anni, se la differenza di età tra i soggetti non è maggiore di tre anni.

<sup>2</sup> Deve trattarsi di un membro chiave del personale, responsabile del recepimento a livello centrale dei sospetti e delle segnalazioni di abuso e che deve essere specificatamente designato per questo ruolo, formato e supportato nell'adempimento del suo incarico.

#### **d) Valutazione e gestione dei Rischi**

Tutte le attività condotte dalla Cooperativa CivicoZero, devono essere valutate, per garantire che qualunque rischio per la tutela dei minori sia identificato e siano sviluppati sistemi di controllo adeguati.

#### **e) Formazione e Sviluppo**

Il personale della Cooperativa CivicoZero, il personale delle organizzazioni Partner ed i loro rappresentanti devono essere supportati nello sviluppare competenze, conoscenze ed esperienze sulla tutela dei bambini, delle bambine e degli adolescenti, adeguate al loro ruolo all'interno dell'organizzazione. Al personale che ha la responsabilità di dare seguito alle segnalazioni sullo sfruttamento sessuale e sull'abuso viene fornita una formazione adeguata perché possano accogliere e dare risposta a tali segnalazioni.

Le informazioni di base della Policy, il Codice di Comportamento e le Procedure Locali devono essere incluse nella formazione iniziale e continuativa del personale.

#### **f) Accordi con organizzazioni Partner e Formazione**

Tutti gli accordi tra la Cooperativa CivicoZero e le organizzazioni partner devono includere clausole sulla Policy.

Le organizzazioni Partner devono adottare la presente Policy o averne sviluppate di proprie che abbiano un approccio e degli standard simili. Gli accordi coi partner devono evidenziare in modo chiaro le procedure concordate per la segnalazione e le indagini sui casi relativi a violazioni della Policy.

La Cooperativa CivicoZero si doterà di una chiara pianificazione per sviluppare la capacità dei Partner in questo settore, affinché questi sviluppino politiche e procedure basate su tali standard, anche avvalendosi delle risorse formatesi all'interno della Cooperativa Civico Zero.

#### **g) Tecnologie di comunicazione ed informazione**

Nell'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, come internet, siti web, siti di social network, fotografia digitale, CivicoZero pone la massima attenzione onde assicurare che le bambine, i bambini e gli adolescenti non sia esposti e non corrano rischi.

---

## **SEGNALAZIONE E RISPOSTA**

#### **α) Sistema Centralizzato**

La Cooperativa CivicoZero prevede, nel rispetto della normativa sulla riservatezza, l'istituzione di un sistema che consenta di segnalare, registrare ed analizzare a livello centrale le segnalazioni identificate e trattate a livello locale.

#### **β) Procedure locali di segnalazione**

La procedura locale di segnalazione deve delineare nel dettaglio il susseguirsi delle azioni da seguire quando viene fatta una segnalazione, e distinguere i casi tra quelli che hanno origine al di fuori dell'organizzazione e quelli che invece coinvolgono personale della Cooperativa CivicoZero, personale dei partner e loro rappresentanti, così come i casi in cui i beneficiari stessi siano i presunti autori dell'abuso.

Le procedure, comprenderanno le indicazioni su come e quando segnalare il presunto abuso alle autorità competenti, ai servizi locali e alle risorse specializzate localmente disponibili per la tutela di bambine, bambini e adolescenti.

#### **χ) Obblighi del personale della Cooperativa CivicoZero, del personale dei partner e dei loro rappresentanti**

Il personale della Cooperativa CivicoZero, il personale dei partner ed i loro rappresentanti **hanno l'obbligo** di segnalare i sospetti di abuso o sfruttamento a carico dei minori il cui presunto autore è un membro del personale o un rappresentante, sia che si tratti di segnalazioni specifiche che di sospetti non confermati.

La priorità di ogni membro del personale a cui venga segnalato un abuso è sempre e in ogni caso la tutela del minore.

Le procedure devono dare la possibilità al personale di segnalare abusi anche quando il presunto colpevole sia esterno all'organizzazione.

Tutte le segnalazioni vanno fatte entro le 24 ore, a meno che sia impossibile o impraticabile farlo o a fronte di altre circostanze eccezionali che lo impediscano.

#### δ) Ruoli e Responsabilità del personale di CivicoZero

Il personale, i coordinatori di unità devono essere consci dei propri ruoli e responsabilità nel riportare e dare seguito alle segnalazioni di presunto abuso e sfruttamento sessuale in linea con la Procedura generale e con la legislazione nazionale.

Il Presidente della Cooperativa CivicoZero o un suo rappresentante nominerà *Focal Point* per la tutela di bambine, bambini e adolescenti<sup>3</sup> agli appropriati livelli di unità operative<sup>4</sup>.

Per il personale deve essere chiaramente specificato il ruolo e la responsabilità di ciascuno:

- Il ruolo dello staff in merito alla segnalazione di sospetti e alla presentazione di denunce;
- Il ruolo dei Focal Point nell'accogliere le segnalazioni;
- Il ruolo del Focal Point della Cooperativa nella ricezione della segnalazione, nel coordinamento del processo di analisi e risposta.

Tali posizioni dovranno ricevere un'adeguata formazione, orientamento e sostegno. CivicoZero mette a disposizione una modulistica standard per riportare informazioni e registrare i dati fondamentali dei sospetti abusi.

#### ε) Principi e pratiche nel dar seguito alle accuse di Abuso o Sfruttamento

Nel dare seguito alle accuse di abuso o sfruttamento sessuale a danno dei bambini, il personale e i Responsabili delle varie Unità faranno riferimento alla Procedura Generale e comunque, opereranno secondo una chiara serie di principi centrata sul superiore interesse delle vittime e dei testimoni, sulla protezione della loro sicurezza, della loro salute fisica e mentale e sul rispetto dei loro diritti alla riservatezza, all'uguaglianza e all'accesso alla giustizia.

Al personale sarà richiesto di cooperare in qualunque indagine e di mantenere gli appropriati livelli di riservatezza. Ogni inadempimento a questo proposito sarà considerato un illecito disciplinare che potrà essere sanzionato, nei casi più gravi, anche con il recesso dal contratto di lavoro.

Per il dettaglio dei principi e delle pratiche di cui al presente paragrafo si rimanda integralmente a quanto disciplinato dalla Procedura generale elaborata dalla Cooperativa CivicoZero.

#### φ) Sistemi di gestione per dar seguito, gestire ed apprendere da eventi avversi

Le lezioni apprese nell'attuazione di questa Policy, così come nella gestione di specifici episodi eventualmente verificatisi, saranno utilizzati per integrare le policy e sviluppare le prassi sempre migliori.

Il personale della Cooperativa CivicoZero, il personale dei Partner ed i loro rappresentanti, devono essere consapevoli delle azioni che potranno essere intraprese nei confronti di chi è segnalato come presunto abusante, che includono:



- possibile rinvio della segnalazione alle autorità competenti ai sensi della legge;
- possibile attivazione di procedure disciplinari, che possono comportare anche il licenziamento o la chiusura di un rapporto di lavoro.

---

<sup>3</sup> Focal Point per la Tutela di Bambine, Bambine e Adolescenti è il termine che indica i membri del personale della Cooperativa CivicoZero responsabili locali del recepimento dei sospetti e delle segnalazioni di abuso. Deve trattarsi di membri del personale che devono essere specificatamente designati per questo ruolo, formati e supportati nell'adempimento del loro incarico.

<sup>4</sup> Può trattarsi di un progetto, di una determinata area, di una regione, un ufficio, a seconda dell'ampiezza, della portata e della valutazione su come meglio rendere efficace il sistema.

---

## RESPONSABILITA'

Il Presidente ha piena responsabilità riguardo la creazione di un ambiente di lavoro che favorisca l'attuazione e lo sviluppo dei principi della presente Policy.

Il personale della Cooperativa CivicoZero, ognuno secondo le proprie responsabilità operative, ha la piena responsabilità di creare un medesimo ambiente di lavoro nel luogo nel quale si svolge il suo progetto o azione operativa.

Il Presidente è responsabile della delega delle responsabilità relative alla presente Policy, all'interno del team della Cooperativa CivicoZero, compresa la eventuale istituzione del Responsabile per la tutela di bambine, bambini e adolescenti e dei Focal Point.



# CODICE DI CONDOTTA

Il personale della Cooperativa CivicoZero, il personale delle organizzazioni Partner ed i loro rappresentanti **non devono mai**:

- 1) colpire, assalire fisicamente o abusare fisicamente o psicologicamente di un bambino;
- 2) avere atteggiamenti nei confronti dei minori che – anche sotto il profilo psicologico – possano influire negativamente sul loro sviluppo armonico e socio-relazionale;
- 3) agire con comportamenti che siano di esempio negativo per i minori presenti;
- 4) impegnarsi in attività sessuali o avere un rapporto sessuale con individui di età inferiore ai 18 anni, indipendentemente dalla definizione della maggiore età o dalle modalità di consenso legalmente riconosciute nei diversi Paesi. Una errata convinzione riguardo l'età di un minore non è da considerarsi come una difesa accettabile;
- 5) avere relazioni con minori che possono essere in qualche modo considerate di sfruttamento, maltrattamento o abuso ovvero atteggiamenti in cui si risulti bruschi o non accoglienti verso i minori per cui si lavora;
- 6) agire in modi che possano essere abusivi o che possano porre i minori a rischio di sfruttamento, maltrattamento o abuso;
- 7) usare un linguaggio, dare suggerimenti o dare consigli inappropriati, offensivi o abusivi così come dare consigli inappropriati o suggerimenti, informazioni o indicazioni non corrette o frutto di valutazioni sommarie della condizione o dello stato del minore; utilizzare un linguaggio che non tenga conto delle differenze culturali;
- 8) comportarsi in maniera inappropriata o sessualmente provocante;
- 9) permettere a uno o più minori con cui si lavora di dormire nella propria casa senza sorveglianza e autorizzazione preventiva del proprio diretto responsabile così come del referente istituzionale del minore, ove presente;
- 10) dormire nella stessa stanza o nello stesso letto con un minore con cui si lavora;
- 11) fare per i minori cose di carattere personale che essi stessi possono fare da soli;
- 12) tollerare o partecipare a comportamenti di minori che siano illegali, o abusivi o che mettano a rischio la loro sicurezza; opportuna gradualità potrà essere adottata nel tollerare tali comportamenti quando si agisce in ambito di riduzione del danno (ad esempio interventi di *outreach* su strada rivolti a minori che si prostituiscono o coinvolti in attività illegali) ma sempre al fine di superare tali fenomeni al più presto e sempre tenendo in considerazione il superiore interesse del minore o di altri minori coinvolti;
- 13) agire in modo da far vergognare, umiliare, sminuire o disprezzare un minore, o perpetrare qualsiasi altra forma di abuso emotivo;
- 14) accettare regali o oggetti che abbiano un valore economico o qualsiasi altra forma di compenso economico prima o a seguito del proprio operato da parte dei minori, delle loro famiglie o referenti;
- 15) prestare o regalare soldi a titolo personale ai minori e alle loro famiglie;
- 16) discriminare, trattare in modo differente o favorire alcuni minori escludendone altri.

Questa lista non è esaustiva o esclusiva. Il principio di base è che il personale deve evitare azioni o comportamenti che possano essere inappropriati o potenzialmente abusivi nei riguardi dei minori.

È importante inoltre che il personale della Cooperativa CivicoZero, il personale delle organizzazioni Partner ed i loro rappresentanti a contatto con i minori:

- 17) siano vigili nell'identificare situazioni che potrebbero comportare rischi per i minori e sappiano gestirle;
- 18) organizzino il lavoro e il luogo di lavoro in modo tale da minimizzare i rischi;
- 19) siano sempre visibili da altri, per quanto possibile, mentre lavorano con i minori;

- 20) assicurino la diffusione e il mantenimento di una cultura di apertura che permetta al personale, ai rappresentanti, ai minori e a chi si prende cura di loro di sollevare e discutere con facilità ogni tipo di argomento e preoccupazione.
- 21) si assicurino che i membri del personale sviluppino un senso di responsabilità riguardo il proprio operato in modo che azioni e comportamenti inappropriati o che possano generare abusi nei riguardi dei minori non passino inosservati né vengano tollerati;
- 22) comunichino ai minori, nel colloquio di prima accoglienza o nel primo momento giudicati possibile e utile, che tipo di rapporto si debbano aspettare di avere con il personale o con i rappresentanti e li incoraggino a segnalare qualsiasi tipo di preoccupazione;
- 23) valorizzino le capacità e le competenze dei minori e discutano con loro dei loro diritti, di cosa è accettabile e cosa non lo è, di cosa possono fare nel caso in cui emerga un qualsiasi problema;
- 24) mantengano un elevato profilo personale e professionale;
- 25) rispettino i diritti dei minori e li trattino in modo giusto, onesto e con dignità e rispetto;
- 26) incoraggino la partecipazione dei minori in modo da sviluppare anche la loro capacità di auto tutela;
- 27) il presente codice di condotta e le indicazioni in esso riportate, sono da intendersi valide anche verso i beneficiari neomaggiorenni.

## Codice di condotta e procedure nel lavoro presso il centro CivicoZero

In aggiunta e articolazione al Codice di Condotta generale e alle procedure già in atto, si specifica quanto segue in relazione al servizio gestito dalla Cooperativa nell'ambito del Centro:

**Accoglienza e informativa diretta ai minori e referenti:** particolare importanza riveste il momento di accoglienza dei nuovi ragazzi/e in cui possono in maniera più naturale e fluida venir date, tramite colloquio ed eventualmente materiale scritto, tutte le informazioni rilevanti per la tutela dei minori all'interno del servizio. In particolare è bene illustrare il codice di condotta generale (anche in forma scritta semplificata e tradotta) che ci si attende dagli operatori così come dai ragazzi all'interno del Centro, ovvero ricordare almeno che:

- nessun tipo di comportamento violento, offensivo, umiliante o illegale è ammesso tra operatori e ragazzi e tra ragazzi;
- nessun servizio o consulenza è a pagamento;
- in qualsiasi momento gli operatori sono disponibili a discutere problemi tra ragazzi o tra operatori e ragazzi, anche in forma riservata;
- il funzionamento e accesso ai vari servizi (docce, pasti, lavatrici, Internet Point, consulenze, etc.) hanno delle regole che verranno via via spiegate allo scopo di rendere i servizi efficienti e sicuri per tutti i ragazzi/e;
- non è possibile consumare bevande alcoliche o introdurre sostanze stupefacenti nel Centro (neppure tramite il proprio corpo!) ovvero accedere al Centro in stato alterato da sostanze;
- fare gli interventi sempre in due operatori MAI un operatore da solo. Ci si distanzia se serve privacy ma rimanendo sempre visibile ad altri.
- non accettare alcun regalo o omaggio, tantomeno soldi.
- non entrare dentro i container-baracchini-tenda, neanche se si è in coppia e mai da soli;
- anche se si è in due e il minore è solo in un container-baracchini-tenda, evitare di entrare quando il minore è solo.
- non dare passaggi con la macchina di servizio a minorenni, a meno che non sia all'interno di un'attività prevista e strutturata e con il consenso esplicito del genitore e/o referente istituzionale;
- non dare passaggi e, preferibilmente, non fare accompagni con auto propria;
- calibrare bene l'espansività fisica: evitare contatto fisico/affettuoso: ogni comportamento può dare adito a sospetti, bisogna ridurli al minimo. Lo stesso vale per il linguaggio che si utilizza parlando, sia in italiano che in lingua madre (per i mediatori);

- seguire le indicazioni di chi è referente per gli interventi e informarlo sempre di tutto ciò che accade;
- utilizzare solo il cellulare di servizio sia per le chiamate in uscita che per quelle in entrata;
- Portare sempre con sé documenti personali e tesserino professionale identificativo. Gli operatori devono essere adeguatamente formati e supervisionati.

L'ingresso al Centro viene regolato secondo le procedure stabilite durante gli incontri effettuati dal personale di CivicoZero, da richiedere, eventualmente al Presidente (si rimanda alle Procedure interne);

***Presenza di operatori durante le attività informali del Centro o durante l'utilizzo di attrezzature particolari (palestra, attrezzi pericolosi, etc.):*** andrebbe sempre assicurata la supervisione di uno o due operatori (a seconda del caso) anche per le attività libere, informali o che prevedono l'utilizzo delle attrezzature sopra specificate.

***Deposito oggetti di valore o materiale al Centro da parte dei ragazzi/e:*** vanno rispettate le procedure stabilite per un eventuale deposito di oggetti di valore presso il Centro tra cui un luogo dedicato per il deposito e un modulo scritto che indichi tipologia di oggetto, data di consegna e prelievo e da parte di chi (operatore) ha preso in consegna. Il modulo va controfirmato dal coordinatore del Centro. In ogni caso NON è consentito farlo a titolo personale. ***NON si custodiscono a nessun titolo denaro e documenti originali dei beneficiari.***

***Evitare di utilizzare accompagnatori dei ragazzi/e in veste di mediatori linguistici:*** provare a garantirsi il più possibile una terzietà del mediatore a meno che non ci siano specifiche ragioni culturali o relazionali che indichino l'opportunità di farlo (ad esempio un amico caro che può avere un ruolo accertato dagli operatori di mediazione sociale e relazionale favorevole col minore).

***E' ASSOLUTAMENTE vietato l'uso e la diffusione del proprio numero di cellulare e dei propri personali contatti Facebook, Instagram e contatti social in genere:*** il personale che lavora in prossimità dei minori non può in nessuna maniera diffondere il proprio numero o far utilizzare il cellulare privato né diffondere o utilizzare i propri contatti social nelle comunicazioni di qualunque genere con i beneficiari del Centro. Qualora non fosse possibile l'utilizzo del cellulare di servizio e si verificasse una emergenza condivisa con il Coordinatore, è possibile utilizzare il proprio cellulare nascondendone l'identità al destinatario.

## **Codice di condotta aggiuntivo e procedure negli interventi esterni e su strada, nei servizi civili e negli accompagnamenti in esterno**

### **Attività in esterno con i minori**

#### Attività/uscite esterne al Centro (visite luoghi della città, manifestazioni, altro) in attività non ordinarie

I referenti dei minori (genitori, o referenti di residenzialità e Tutore) vanno informati, via fax o tramite mail certificata e almeno 48 h prima dell'evento, del tipo di iniziativa straordinaria rispetto alle normali attività del centro cui hanno già consentito, si intende coinvolgere il/la minore (nome e cognome) inclusa data, orario, luogo in cui avverrà, modalità di supervisione o accompagnamento dei minori; numero di telefono di un referente responsabile della Cooperativa CivicoZero. Va contestualmente (alla fine dell'informativa) richiesto consenso/autorizzazione con modalità di silenzio assenso.