INDICE

1 - SCOPO

2 - CAMPO DI APPLICAZIONE

3 - RIFERIMENTI

4- DEFINIZIONI

5- RESPONSABILITA’

6- MODALITA’ OPERATIVE

- 6.1 Inoltro delle segnalazioni;
- 6.2 Gestione delle segnalazioni;
- 6.3 Follow up segnalazioni e reclami
- 6.4 Iter di gestione di segnalazione/reclamo etico

SERVIZI COMUNALI S.p.A.	ISTRUZIONE PER LA COMPILAZIONE DELLE SEGNALAZIONI E WHISTLEBLOWER	ISA8000 02 Rev 01 del 06.12.2022

1- SCOPO

La presente istruzione operativa definisce le modalità di gestione dei commenti, raccomandazioni, segnalazione e reclami con cui le parti interessate, compresi i lavoratori, o più in generale gli stakeholders possono fornire evidenze in merito alle tematiche relative a:

- ✓ Principi ed aspetti legati al diritto del Lavoro e alla gestione del personale anche con riferimento alla filiera della fornitura;
- ✓ Requisiti e principi stabiliti dalla norma SA8000;
- ✓ Applicazione ed efficacia del Sistema di Gestione SA 8000 in riferimento ai temi etici.

2- CAMPO DI APPLICAZIONE

Questa istruzione operativa è applicata a tutto il personale di SERVIZI COMUNALI S.p.A. e a tutte le parti interessate in conformità a quanto previsto dallo standard SA8000 in riferimento alla gestione delle problematiche di carattere etico e sociale.

3- RIFERIMENTI SA 8000:2014

- ✓ Coinvolgimento interno e comunicazione
- ✓ Gestione e risoluzione dei reclami

4- DEFINIZIONI

Il “whistleblower” (soffiatore nel fischietto) è il lavoratore o il portatore d'interesse che, durante l’attività lavorativa all’interno di un’azienda, rileva una possibile frode, un pericolo o un altro serio rischio che possa danneggiare clienti, colleghi, azionisti o la stessa reputazione dell’impresa; per questo decide di segnalarla. E’ evidente come i primi in grado di intuire o ravvisare eventuali anomalie all’interno di un`impresa, sono spesso coloro che vi lavorano e che sono in una posizione privilegiata per segnalare queste irregolarità.

5- RESPONSABILITA’

È responsabilità dei Rappresentati dei Lavoratori SA8000 (RSAL) facilitare la comunicazione con la direzione nelle questioni legate alla SA8000, ed eventualmente essere di supporto alla trattazione della segnalazione di reclamo SA8000.

È responsabilità del RE recepire, smistare le segnalazioni ed i reclami pervenuti e coordinare l'eventuale trattazione delle non conformità pervenute a seguito dei reclami, coinvolgendo la Direzione responsabile, il personale e le parti interessate.

E' responsabilità della Direzione RdD definire le risoluzioni al trattamento dei reclami e delle non conformità rilevate.

6- MODALITA’ OPERATIVE

6.1 Inoltro delle segnalazioni

I lavoratori possono effettuare segnalazioni o dare suggerimenti a SERVIZI COMUNALI S.p.A. in forma libera o attraverso il modulo MOD 76 “Segnalazioni Whistleblower” secondo le seguenti modalità:

- Inoltro segnalazione al Responsabile Etico (RE) o suo delegato ed al Rappresentante dei lavoratori SA8000 all’indirizzo mail: rspp@servizicomunali.it; i.signorelli@servizicomunali.it
- Nel caso in cui si volesse garantire il proprio anonimato la stessa segnalazione potrà essere trasmessa in busta chiusa al Responsabile Etico o suo delegato ed al Rappresentante dei Lavoratori al seguente indirizzo :

SERVIZI COMUNALI S.p.A.
Via del Molino, 24060 Chiuduno
(BG) ITALIA

La segnalazione deve avere come oggetto: “Segnalazione ETICA"; Tale oggetto deve essere indicato anche sulla busta chiusa.

In alternativa il MOD 76 potrà essere inserito in forma anonima nelle “cassette dei suggerimenti” poste in sala mensa.

La gestione della segnalazione è a carico del Responsabile Etico e dei Rappresentanti dei lavoratori che dovranno siglare congiuntamente l'eventuale apertura della busta. Tutti coloro che vengono coinvolti nel processo di gestione della segnalazione sono tenuti alla riservatezza. La violazione della riservatezza potrà comportare irrogazioni di sanzioni disciplinari. Nel caso in cui l'azienda non affronti o non risolva in modo soddisfacente le problematiche segnalate, il whistleblower può inoltrare i reclami e gli appelli all'ente di certificazione SA8000 ed in ultima istanza al Social Accountability Accreditation Service, mediante:

- **Inoltro all'ente di certificazione – TUV NORD ITALIA**

Sede Centrale: Via Filippo Turati 70
20023 Cerro Maggiore (MI)
Tel.0331 541488
Fax: 0331478854
Mail: Info@tuev-nord.it

- **Inoltro al SAAS (Social Accountability Accreditation Service)**

Ente di Accreditamento SAAS - Social Accountability Accreditation Service - 15 West 44th Street, 6th Floor New York, NY 10036 tel: (212) 391-2106 fax: (212) 684-1515;
e-mail: saas@saasaccreditation.org

Le segnalazioni possono essere eseguite a discrezione in forma anonima, confidenziale o sottoscritta; **SERVIZI COMUNALI S.p.A.** garantisce, che nessuna forma di discriminazione sarà esercitata su dipendenti e parti interessate in seguito ad eventuali segnalazioni SA8000.
Il ricevimento di eventuali segnalazioni o reclami è monitorato dalle funzioni responsabili (Responsabile Etico, e Rappresentanti dei lavoratori SA8000) con cadenza settimanale.

6.2 Gestione delle Segnalazioni

Al ricevimento della segnalazione, in caso di reclamo che implichi una inadempienza rispetto allo standard SA8000, il RE con l'eventuale collaborazione dei Rappresentanti dei Lavoratori SA8000 avvia un'indagine di accertamento; tale verifica può evidenziare:

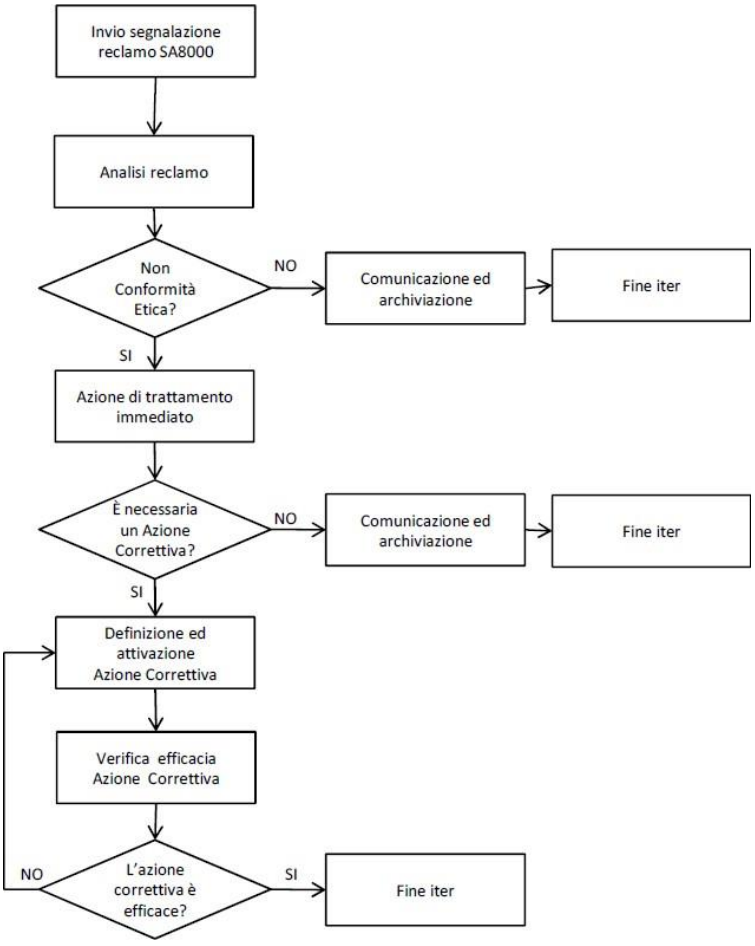
- che non sussistono le basi di Non Conformità SA8000, in tal caso si da risposta motivando la conclusione alla parte interessata (nel caso in cui la segnalazione pervenga non in forma anonima) o al Rappresentante dei Lavoratori SA8000 (nel caso in cui la segnalazione pervenga in forma anonima) e si chiude il processo di gestione archiviando la segnalazione.
- La necessità di aprire una Non Conformità SA8000.

Nel caso in cui si rilevi una Non Conformità Etica, viene attiva la procedura di sistema PG 13 che prevede di:

- indagare ed analizzare le cause;
- Attivare le azioni di trattamento immediato;
- attivare le di azioni correttive che ne evitino il ripetersi e ne rimuovano le cause;
- verificare l'efficacia delle Azione Correttiva prevista.

Le Segnalazioni e gli eventuali suggerimenti o proposte inerenti il sistema di gestione etico, applicabili alla realtà aziendale e concretamente realizzabili, sono valutate nel corso del Riesame della Direzione a cui, in conformità ai requisiti previsti dallo standard SA8000, parteciperà il Rappresentanti dei Lavoratori.

6.3 Follow up segnalazioni e reclami

Le eventuali segnalazioni al personale interno vengono registrate comunque secondo le modalità previste **dalla procedura di gestione delle segnalazioni e non conformità.**

Iter di gestione segnalazione/reclamo etico