

**SERVIZI
COMUNALI S.p.A.**

**ISTRUZIONE PER LA COMPILAZIONE
DELLE SEGNALAZIONI
(SA8000 E UNI ISO 37001:2016)**

IO SA8000 02

Rev 02 del 16/01/2024

INDICE

- 1 - SCOPO
- 2 - CAMPO DI APPLICAZIONE
- 3- RESPONSABILITA'
- 4- MODALITA' OPERATIVE
 - 4.1 Inoltro delle segnalazioni;
 - 4.2 Gestione delle segnalazioni e follow up

 <p>SERVIZI COMUNALI S.p.A.</p>	<p align="center">ISTRUZIONE PER LA COMPILAZIONE DELLE SEGNALAZIONI (SA8000 E UNI ISO 37001:2016)</p>	<p align="center">IO SA8000 02 Rev 02 del 16/01/2024</p>
---	--	---

1- SCOPO

La presente istruzione operativa definisce le modalità di gestione delle segnalazioni e reclami con cui le parti interessate interne ed esterne, 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 SA8000 in riferimento ai temi etici;
- ✓ Applicazione ed efficacia del Sistema di Gestione conforme alla norma UNI ISO 37001:2016;
- ✓ Principi ed aspetti legali correlati ai reati corruttivi (così come richiesto dalla norma UNI ISO 37001:2016).

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 interne ed esterne in conformità a quanto previsto dallo standard SA8000 ed alla norma UNI ISO 37001:2016 in riferimento alla gestione delle problematiche di carattere etico e sociale e di natura corruttiva.

3- RESPONSABILITA'

È responsabilità dei Rappresentati dei Lavoratori SA8000 facilitare la comunicazione con la direzione nelle questioni di natura etico-sociale o corruttiva ed eventualmente essere di supporto alla trattazione della segnalazione della segnalazione stessa.

È responsabilità del Responsabile dei sistemi integrati e Responsabile Etico recepire, smistare le segnalazioni ed i reclami pervenuti e coordinare l'eventuale trattazione delle non conformità pervenute a seguito dei reclami, coinvolgendo il Social Performance Team ed eventualmente, se palesati, il personale o le parti interessate interne o esterne.

 <p>SERVIZI COMUNALI S.p.A.</p>	<p>ISTRUZIONE PER LA COMPILAZIONE DELLE SEGNALAZIONI (SA8000 E UNI ISO 37001:2016)</p>	<p>IO SA8000 02 Rev 02 del 16/01/2024</p>
---	---	--

4- MODALITA' OPERATIVE

4.1 Inoltro delle segnalazioni

I lavoratori o le parti interessate interne o esterne, possono effettuare segnalazioni o dare suggerimenti a SERVIZI COMUNALI S.p.A. in forma libera o attraverso il modulo MOD 76 “Segnalazioni SA8000 e 37001:2016”

	<p>SEGNALAZIONI SA8000 E 37001:2016</p>	<p>MOD 76 Rev.02 del 16.01.2024</p>
<p>DATA DELLA SEGNALAZIONE:</p>		
<p><input type="checkbox"/> RECLAMO <input type="checkbox"/> SUGGERIMENTO</p>		
<p>Inoltro da parte di:</p>		
<p><input type="checkbox"/> Dipendente <input type="checkbox"/> Cliente <input type="checkbox"/> Fornitore <input type="checkbox"/> Altro - specificare _____</p>		
<p>Dati identificativi della parte interessata:</p>		
<p><input type="checkbox"/> La parte interessata preferisce rimanere ANONIMA</p>	<p><input type="checkbox"/> La parte interessata è disponibile ad essere contattata</p> <p>Referente _____ Azienda _____</p> <p>Indirizzo _____</p> <p>Telefono _____ e-mail _____</p>	
<p>AREA OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE</p>		
<p>Indicatore Performance:</p>		
<p><input type="checkbox"/> 1 Lavoro infantile</p>	<p><input type="checkbox"/> 2 Lavoro forzato o obbligato</p>	<p><input type="checkbox"/> 3 Salute e Sicurezza</p>
<p><input type="checkbox"/> 4 Libertà ass.ne diritto contr. coll.va</p>	<p><input type="checkbox"/> 5 Discriminazione</p>	<p><input type="checkbox"/> 6 Pratiche disciplinari</p>
<p><input type="checkbox"/> 7 Orario di lavoro</p>	<p><input type="checkbox"/> 8 Retribuzione</p>	<p><input type="checkbox"/> 9 Sistema di gestione</p>
<p><input type="checkbox"/> 10 Eventi corrotti (UNI ISO 37001)</p>		
<p>Descrizione del Reclamo/Suggerimento:</p>		
<p>Azione o rimedi richiesti:</p>		
<p>Modalità di Inoltro Reclamo/Suggerimento:</p>		
<p><input type="checkbox"/> Inoltro segnalazione al Responsabile del sistema integrato ed etico o suo delegato ed al rappresentante dei lavoratori SA8000 all'indirizzo mail: rapp@servizicomunali.it oppure l.siggnorelli@servizicomunali.it</p>		
<p><input type="checkbox"/> La stessa segnalazione potrà essere trasmessa in busta chiusa al Responsabile del sistema integrato ed Etico o suo delegato ed al Rappresentante dei Lavoratori al seguente indirizzo:</p>		
<p>SERVIZI COMUNALI S.p.A. Via del Molino, 24060 <u>Chiusduno</u> (BG) ITALIA</p>		
<p><input type="checkbox"/> In forma anonima (inserimento nella cassetta dei suggerimenti) posta accanto al programma giornaliero.</p>		
<p><input type="checkbox"/> Direttamente al SPT (Social Performance Team) SA 8000 All'ente incaricato TUV NORD: Sede Centrale: Via Filippo Turati 70- 20023 Cerro Maggiore (MI)- Tel.0331 541488- Fax: 0331478854- Mail: info@tuv-nord.it</p>		
<p><input type="checkbox"/> Ente di accredimento SAAS – Social Accountability Accreditation Service – 15 West 44th Street, 6th Floor - New York, NY 10036, telefono (212) 684-1414, fax (212) 684-1515, e-mail: saas@saasaccreditation.org</p>		

 <p>SERVIZI COMUNALI S.p.A.</p>	<p align="center">ISTRUZIONE PER LA COMPILAZIONE DELLE SEGNALAZIONI (SA8000 E UNI ISO 37001:2016)</p>	<p align="center">IO SA8000 02 Rev 02 del 16/01/2024</p>
---	--	---

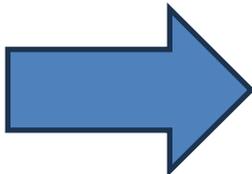
L'inoltro del modulo, può essere fatto nelle seguenti modalità:

- Inoltro segnalazione al Responsabile del sistema integrato ed Etico o suo delegato 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 del sistema integrato ed 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" (vedi immagine sotto), posta accanto alla bacheca sicurezza:



 <p>SERVIZI COMUNALI S.p.A.</p>	<p align="center">ISTRUZIONE PER LA COMPILAZIONE DELLE SEGNALAZIONI (SA8000 E UNI ISO 37001:2016)</p>	<p align="center">IO SA8000 02 Rev 02 del 16/01/2024</p>
---	--	---

La gestione della segnalazione è a carico del Social Performance Team. 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 segnalatore interno o esterno, può inoltrare i reclami e gli appelli all'ente di certificazione SA8000 ed in ultima istanza al Social Accountability Accreditation Service, inoltrando la comunicazione ai seguenti indirizzi:

- 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 Accredimento SAAS - Social Accountability Accreditation Service – NYC

HEADQUARTERS 9 EAST 37TH STREET 10TH FLOOR

NEW YORK 10016;

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 all'inoltro di segnalazioni.

Il ricevimento di eventuali segnalazioni o reclami è monitorato dalle funzioni responsabili del Social Performance team con cadenza almeno mensile.

 <p>SERVIZI COMUNALI S.p.A.</p>	<p align="center">ISTRUZIONE PER LA COMPILAZIONE DELLE SEGNALAZIONI (SA8000 E UNI ISO 37001:2016)</p>	<p align="center">IO SA8000 02 Rev 02 del 16/01/2024</p>
---	--	---

4.2 Gestione delle Segnalazioni e follow up

Al ricevimento della segnalazione, in caso di reclamo che implichi una inadempienza rispetto allo standard SA8000 o normativa UNI ISO 37001:2016, il Responsabile del Sistema Integrato, con la collaborazione del SPT, avvia un'indagine di accertamento; tale verifica può evidenziare:

- che non sussistono le basi di Non Conformità SA8000 o UNI ISO 37001:2016: in questo caso, viene classificata la segnalazione come “non pertinente”, apportando le giustificazioni. La risposta verrà registrata sul modulo MOD 40 “Elenco segnalazioni” ed affissa in forma cartacea sulla bacheca “Certificazioni”.
- La necessità di aprire una Segnalazione ufficiale SA8000 o UNI ISO 37001:2016 “pertinente”.

Nel caso in cui si rilevi una segnalazione pertinente, viene attivata 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.

La risposta verrà registrata sul modulo MOD 40 “Elenco segnalazioni” ed affissa in forma cartacea sulla bacheca “Certificazioni”.