

1 Scopo

Scopo della presente Istruzione Operativa è quello di definire ruoli, responsabilità e modalità operative adottate dalla Società per la ricezione, l'analisi e il trattamento delle segnalazioni di irregolarità, illeciti o carenze, reclami come successivamente individuati, relativi al Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale da chiunque inviati o trasmessi anche in forma confidenziale o anonima o per segnalare suggerimenti, commenti o raccomandazioni in merito al miglioramento del Sistema stesso.

2 Campo di applicazione

La presente procedura operativa si applica alla Società per tutte le segnalazioni manifestate dal personale interno e da Parti Interessate concernenti il rispetto dello Standard SA 8000 ed in modo più generale alla tutela dei diritti umani.

I canali di segnalazione individuati nella presente IO possono essere altresì utilizzati per esprimere propri reclami, carenze del Sistema di gestione per la RS dovuti a violazione dei principi della Responsabilità Sociale e/o suggerimenti/raccomandazioni per il cambiamento/miglioramento della Società.

3 Abbreviazioni

RLRS	Rappresentante dei Lavoratori ai sensi della SA 8000
RSRS	Responsabile del Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale
SPT	Social Performance Team (ai sensi dello Standard SA 8000)

LISTA DI REVISIONE		
N° Revisione	Data	MODIFICHE
0	3/3/2025	Prima emissione
Pagina 1 di 6	Redazione RSRS	Approvazione DIR

4 Responsabilità

La responsabilità per il rispetto delle diverse attività descritte nella presente Istruzione Operativa viene affidata ai soggetti specificati di seguito.

Direzione	Assume, con i membri del SPT (Social Performance Team), le decisioni ritenute più opportune a seguito della conclusione delle analisi condotte.
SPT	• Riceve le segnalazioni concernenti i temi trattati nella presente IO, • verifica la fondatezza delle segnalazioni in ambito SA 8000 ricevute, • richiede eventualmente ulteriori informazioni al/alla segnalante qualora sia conosciuta la sua identità in merito alla segnalazione effettuata, • avvia indagini interne volte ad accertare la veridicità della segnalazione fino alla conclusione del caso, • per qualunque segnalazione che a giudizio del SPT venga ritenuta fondata e che sia relativa ad un reclamo, un illecito, una carenza, o una situazione di non conformità, è compito di RSRS procedere all'apertura e gestione di una "Scheda di Non Conformità", secondo quanto descritto e previsto nella SEZ 4 § 4.9.9 del Manuale della Responsabilità Sociale (MRS), • conserva tutta la documentazione prodotta nell'ambito delle attività per la gestione delle segnalazioni.

5 Modalità operative

5.1 Premessa

Lo Standard SA 8000, al quale la Società ha volontariamente deciso di conformarsi con l'obiettivo di ottenere una certificazione da parte di Ente Terzo, richiede al § 9.6 "Gestione e risoluzione dei reclami" che l'organizzazione implementi una procedura scritta per le segnalazioni che sia confidenziale, anonima, imparziale, non ritorsiva e accessibile e disponibile al personale e alle Parti Interessate affinché essi possano fare reclami, raccomandazioni, commenti, osservazioni riguardanti il luogo di lavoro e/o deviazioni, carenze, illeciti, non conformità allo Standard SA 8000.

La Società nello spirito di dare concreta applicazione ai punti sopracitati, mette a disposizione di chiunque venga a conoscenza di fatti potenzialmente oggetto di segnalazione, specifici canali di comunicazione, richiedendo l'astensione di qualsiasi autonoma iniziativa di analisi e/o approfondimento.

Per tale motivo, il/la Responsabile del Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale (RSRS) in Allegato alla presente IO, ha predisposto il MO 950 "Segnalazione SA 8000" con il quale ogni dipendente della Società e/o Parte Interessata può comunicare con le modalità definite nei paragrafi successivi le seguenti situazione di illeciti, carenze o suggerimenti relativi a:

- Lavoro infantile e/o minorile
- Lavoro forzato o obbligato
- Salute e Sicurezza sui luoghi di lavoro
- Libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva
- Discriminazione
- Pratiche disciplinari
- Orario di lavoro
- Retribuzione
- Sistema di Gestione
- Commenti, raccomandazioni e suggerimenti per il cambiamento/miglioramento dell'organizzazione relativamente a temi dello Standard SA 8000
- Altro

5.2 Contenuto della segnalazione

La segnalazione può essere effettuata in forma nominativa o anonima e deve contenere tutti gli elementi utili per consentire ai/alle destinatari/e preposti/e all'analisi e gestione della segnalazione, come nel proseguo della presente Istruzione Operativa specificatamente individuati, di accertare la fondatezza di quanto segnalato e di ricostruire il fatto.

In particolare, la segnalazione, se inoltrata senza la compilazione del modulo MO 950 messo a disposizione dalla Società ed allegato alla presente Istruzione Operativa, deve contenere in maniera sufficientemente dettagliata i seguenti elementi:

- circostanze di tempo e di luogo in cui si è verificato il fatto oggetto della segnalazione,
- descrizione del fatto.

<i>IO 950</i>	<i>Pagina</i> 3 di 6	<i>Rev. N°</i> 0	<i>Data</i> 3/3/2025
---------------	-------------------------	---------------------	-------------------------

5.3 Destinatari/e della segnalazione e modalità di invio

5.3.1 Segnalazione da parte dei/delle dipendenti della Società e/o da parte di Terzi

Chiunque può effettuare segnalazioni in relazione a eventuali suggerimenti per il cambiamento/miglioramento dell'organizzazione e/o fatti e accadimenti, illeciti, carenze o non conformità verificatasi nell'ambito lavorativo in contrasto con i principi della Responsabilità Sociale definiti nello Standard SA 8000 nel seguente modo:

- verbalmente, mediante dichiarazione rilasciata a RSRS o membro del SPT,
- mediante la compilazione del Modulo 950 "Segnalazione SA 8000" (All. n° 1) o lettera avente i contenuti di cui al paragrafo precedente 5.2 e
 - inserimento nella cassetta apposita presso gli uffici della Serteco Servizi Tecnici Coordinati S.r.l.,
 - invio del modulo MO 950 o lettera all'indirizzo email della Serteco Servizi Tecnici Coordinati S.r.l.: segnalazioniSA8000@serteco.net,
 - invio del Modulo MO 950 o lettera tramite posta tradizionale alla cortese attenzione "Membri del Social Performance Team SPT della Serteco Servizi Tecnici Coordinati S.r.l." via Tricesimo 103/A 33100 Udine.

Eventualmente, il/la segnalante può anche decidere di inviare la segnalazione:

- all'ente di certificazione DNV Business Assurance Italy S.r.l. al seguente indirizzo:
DNV Business Assurance Italy S.r.l.
Via Energy Park, 14
20871 Vimercate (MB) Italy
email: feedback.Italia@dnv.com,
- all'ente SAAS – Social Accountability Accreditation Service tramite modulo online sul sito SAI al link "sa-intl.org/services/assurance/sa8000-complaints-and-feedback/" o all'indirizzo email: saas@saasaccreditation.org.

La segnalazione ricevuta da chiunque diverso/a dai membri del SPT deve essere tempestivamente inoltrata dal/la ricevente ad un/una dei membri stessi.

5.4 Attività di valutazione della fondatezza della segnalazione

Al ricevimento di una segnalazione, i membri del SPT indicano una riunione con il compito di verificare la fondatezza della segnalazione stessa attraverso qualsiasi attività ritenuta opportuna, nel rispetto dei principi di imparzialità e riservatezza.

Al fine di valutare la precisione e il circostanziamento della segnalazione, il SPT può avvalersi di un gruppo di lavoro dedicato, i cui componenti devono essere in possesso di competenze multidisciplinari e sui quali effettuare una valutazione, al fine di accertare il possesso delle competenze e l'assenza di eventuali conflitti di interesse.

I componenti del gruppo di lavoro sono soggetti agli stessi vincoli di riservatezza e alle stesse responsabilità del SPT.

Il SPT deve condurre, entro 3 giorni lavorativi, un'analisi della documentazione ricevuta dal/dalla segnalante e una valutazione circa la sussistenza dei presupposti, necessaria per avviare ulteriori approfondimenti; in particolare la valutazione iniziale tiene conto della presenza di un

IO 950	Pagina 4 di 6	Rev. N° 0	Data 3/3/2025
--------	------------------	--------------	------------------

ragionevole presupposto di fondatezza / attendibilità, quanto meno rispetto alla possibilità di poter pervenire a concrete verifiche circa i fatti segnalati, con esclusione dei casi in cui la completa genericità delle segnalazioni non consenta nemmeno di avviare una verifica indirizzandola verso prospettive concrete.

In quest'ultimo caso si determinano i presupposti dell'archiviazione della segnalazione.

In caso di segnalazione precisa e circostanziata, il SPT deve valutare le azioni da compiere, coerentemente con gli strumenti normativi e aziendali vigenti, al fine di stabilire la fondatezza o meno della segnalazione.

Pertanto il SPT può:

- richiedere ulteriori informazioni al/la segnalante qualora sia noto/a prima di avviare eventuali indagini interne;
- avviare indagini interne per la valutazione della veridicità della segnalazione.

Qualora il/la segnalato/a sia uno/una dei componenti del SPT, le attività sopra descritte, devono essere condotte senza il coinvolgimento dello/la stesso/a.

5.5 Tutele del/della segnalante e del/della segnalato/a

5.5.1 Tutela del/della segnalante

La Società garantisce la tutela della riservatezza dell'identità del/della segnalante, trattandone i dati in conformità alla legge e adottando ogni utile misura.

Sono vietati e sono sanzionati atti di ritorsione o discriminatori, diretti o indiretti, nei confronti del/della segnalante per motivi collegati, direttamente o indirettamente, alla segnalazione.

Il divieto di ritorsione si applica a coloro che effettuano segnalazioni in buona fede o sulla base di una convinzione ragionevole o di un sospetto circa atti tentati, certi o presunti.

5.5.2 Tutela del/della segnalato/a

In conformità con la normativa vigente, la Società adotterà tutele a garanzia della privacy del/della segnalato/a con il solo limite dell'applicazione di norme di legge che impongono la comunicazione dei nominativi.

Durante l'attività di analisi preliminare e di indagini interne, i/le segnalati/e potrebbero essere coinvolti/e e, in assenza di concreti riscontri al contenuto della segnalazione, in nessun caso verrà assunto un provvedimento disciplinare unicamente a fronte della stessa; ciò potrebbe avvenire eventualmente a seguito di altre evidenze riscontrate e accertate a partire dalla segnalazione stessa.

Se la segnalazione non è sufficiente ad avviare un iter disciplinare, al/alla segnalato/segnalata viene assicurata la possibilità di fornire ogni eventuale e necessario chiarimento, qualora, a seguito di informazioni circostanziate, rilevanti e verificate, si decida di approfondire nel merito la segnalazione.

5.6 Attività conseguenti

Preliminarmente accertata la fondatezza e veridicità della segnalazione e giunta la conclusione delle analisi effettuate, se il SPT ravvede delle violazioni alla Politica per la Responsabilità Sociale e/o al proprio Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale e conferma come veritieri i fatti

IO 950	Pagina 5 di 6	Rev. N° 0	Data 3/3/2025
--------	------------------	--------------	------------------

oggetto di segnalazione, RSRS apre una Scheda di Non Conformità come descritto nella SEZ 4 § 4.9.9 cui si rimanda.

SPT coordina la risoluzione richiedendo gli opportuni interventi alle funzioni ed alle unità organizzative competenti e determina l'attivazione delle eventuali azioni correttive individuate.

Il SPT favorisce l'incontro diretto e lo scambio di valutazioni con la persona (lavoratore/trice o Parte Interessata) che ha attivato la segnalazione, con la finalità di ottenere una conoscenza dei fatti quanto più possibile completa ed esaustiva per le azioni da intraprendere. La Società garantisce sostegno e concreto contributo al/la lavoratore/trice vittima o testimone di forme di abuso, offesa o fenomeni di scorrettezza e/o illegalità.

L'azienda garantisce, inoltre, il compimento di azioni concrete per risolvere il problema segnalato e per prevenire il ripetersi in futuro di situazioni analoghe o simili.

5.7 Risposta alla segnalazione e relativi tempi

La Società si impegna a rispondere immediatamente a chi ha effettuato una determinata segnalazione non anonima, per informarlo/a circa la presa in carico dell'istanza manifestata.

Entro 1 mese verranno definite e comunicate le soluzioni individuate per risolvere i fatti denunciati che saranno effettuate nei limiti temporali strettamente necessari e proporzionati alle azioni da intraprendere.

5.7.1 Segnalazione nominale

Laddove la segnalazione sia nominale, entro i tempi definiti avverrà il contatto con la/le persona/e e/o Parti Interessate; esse riceveranno in ogni caso risposta, anche nei casi in cui la segnalazione, a seguito di analisi, venga ritenuta dal SPT infondata o non gestibile nei termini sopra dichiarati.

5.7.2 Segnalazione anonima

Laddove la segnalazione sia trasmessa in modo anonimo, la risposta al/alla segnalante può avvenire tramite una e-mail a tutto il personale.

5.8 Archiviazione

Tutta la documentazione prodotta nell'ambito delle attività disciplinate nella presente Istruzione Operativa è conservata dal RSRS, conformemente alle procedure aziendali e messa eventualmente a disposizione su richiesta dell'Ente di Certificazione.

Tutta la documentazione prodotta può essere resa disponibile, su motivata richiesta, alle persone coinvolte e/o alle Parti Interessate.

RSRS terrà in evidenza tutte le segnalazioni ricevute e gestite e/o in corso di soluzione per il periodico "Riesame della Direzione", che viene reso disponibile al personale interno e, su richiesta, anche a eventuali Parti Interessate esterne; parimenti potrà essere effettuato il confronto con periodi precedenti per identificare le tendenze, l'esistenza di problemi sistemici che devono essere affrontati e potenziali aree di miglioramento.

Allegati

1. MO 950 "Segnalazione SA 8000"

IO 950	Pagina 6 di 6	Rev. N° 0	Data 3/3/2025
--------	------------------	--------------	------------------