



## **1. SCOPO**

La presente procedura stabilisce le modalità di gestione di ogni reclamo e/o segnalazione, positiva o negativa, che pervenga da qualsiasi parte interessata, sia direttamente, sia tramite i Rappresentanti dei Lavoratori, in forma anonima e non anonima, relativamente ai punti contenuti nello Standard SA8000®, allo scopo di attuare in modo concreto la propria politica di apertura alla voce dei lavoratori, di presa in carico delle segnalazioni di lavoratori e/o delle altre parti interessate, di miglioramento e di trasparenza. L'ASS. CO.VAL.P.A. ABRUZZO indaga, tratta e risponde alle problematiche mosse dai dipendenti riguardo alla conformità/non-conformità della politica aziendale e ai riferimenti normativi e legislativi richiamati, nonché ai requisiti dello Standard applicato. Scopo della presente procedura è quello di descrivere le modalità adottate per la:

- ricezione
- registrazione
- gestione
- risoluzione

di segnalazioni e reclami riguardanti la conformità allo Standard SA8000® e delle modalità di gestione delle conseguenti Non Conformità, anche attraverso l'adozione di Piani di rimedio o specifiche Azioni Correttive, secondo le previsioni e le modalità definite nella specifica procedura **PR 3 Gestione NC AC e AP rev. 2 01/07/2024**.

## **2. AMBITO DI APPLICAZIONE**

La presente procedura si applica a tutti i suggerimenti, segnalazioni e reclami afferenti al rispetto dei principi della responsabilità sociale d'impresa ed in particolare dello Standard SA8000®:

- all'interno del perimetro d'azione diretta dell'ASS. CO.VAL.P.A. ABRUZZO e
- all'esterno per i fornitori e subappaltatori che partecipano e concorrono al business aziendale.

La procedura definisce i canali per presentare segnalazioni e reclami che abbiano per oggetto violazioni dei principi etici richiamati nelle politiche per la responsabilità sociale adottati dalla Direzione e le modalità operative di gestione. I suddetti principi attengono a:

1. Lavoro infantile e minorile
2. Lavoro obbligato, forzato e/o irregolare
3. Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro
4. Contrattazione collettiva e libertà di associazione
5. Discriminazione
6. Pratiche disciplinari
7. Orario di lavoro
8. Retribuzione e salario minimo
9. Gestione di fornitori e sub-fornitori
10. Ambiente e danni ambientali

La presente procedura opera in sinergia e complementarità e non in sovrapposizione con la procedura **PR modalità inoltro segnalazioni whistleblowing istruzioni rev. 2 01/07/2024**, il cui campo di applicazione è definito in ottemperanza alle previsioni legislative del D. Lgs. del 10 marzo 2023, n. 24, che ha dato attuazione alla Direttiva UE n. 2019/1937.



### **3. RESPONSABILITÀ**

La responsabilità dell'attuazione di questa procedura è del Rappresentante della Direzione e del Rappresentante dei Lavoratori, per quanto di propria competenza.

Le attività sono svolte dal *Social Performance Team*, nonché dal personale incaricato dell'attuazione dell'azione correttiva.

### **4. ATTIVITÀ**

#### **4.1 Gestione delle segnalazioni / reclami interni ed esterni**

Gli Stakeholders interni (dipendenti, collaboratori, soci) possono inoltrare i reclami inerenti alla conformità ai principi della norma SA8000® sia riportando i propri riferimenti che in forma anonima.

La Direzione in ogni caso dispone l'applicazione della politica di anti-ritorsione nei confronti dell'autore del reclamo / segnalazione.

Per inviare reclami / segnalazioni scritte è possibile procedere con una delle seguenti modalità:

- scrivendo una missiva in forma libera all'indirizzo di posta  
ordinaria: Ass. Co.Val.P.A. Abruzzo  
C.A. SA8000® SPT <Reclami/Segnalazioni SPT>  
S.P. 19 Ultrafucense, 87  
Celano AQ
- scrivendo una missiva in forma libera e depositarla all'interno delle apposite cassette dei reclami (Box reclami) ubicate presso:
  - area spogliatoi del reparto produttivo
  - area spogliatoi del reparto logistico

È compito degli RLSA8000, in particolare del sig. G. Paris, cui viene assegnata la custodia delle chiavi delle cassette dei reclami, controllare con **cadenza mensile** l'eventuale presenza di reclami o segnalazioni da gestire;

- rivolgendosi a un Rappresentante sindacale o al RLSA8000, il quale è tenuto a compilare il Modulo Reclami e a presentarlo al Social Performance Team entro il giorno successivo;
- accedendo al portale delle segnalazioni anonime (Whistleblowing) appositamente predisposto alla pagina internet:

[https://darta-whistleblower-italy.4me.com/self-service/requests/new/select\\_service\\_category?](https://darta-whistleblower-italy.4me.com/self-service/requests/new/select_service_category?from=wizard&support_domain=darta-whistleblower)

[from=wizard&support\\_domain=darta-whistleblower](https://darta-whistleblower-italy.4me.com/self-service/requests/new/select_service_category?from=wizard&support_domain=darta-whistleblower)

selezionando "Altro", inserendo nel campo "Descrizione" il riferimento "reclamo/segnalazione SPT". Reclami e segnalazioni inerenti alle tematiche della responsabilità sociale d'impresa, pervenute attraverso quest'ultima modalità, saranno immediatamente inoltrate all'attenzione del Social Performance Team da parte del Gestore responsabile del suddetto canale.

Qualunque soggetto (RLSA8000, RLS, SPT, Responsabile della piattaforma di segnalazione o altro interlocutore: Responsabile Sistema di Gestione, RSPP, o altro ufficio) che riceva il reclamo è tenuto a mantenere l'anonimato del segnalante, qualora richiesto, e a inoltrare il reclamo al SPT entro il giorno successivo alla ricezione.



Gli Stakeholder esterni (clienti, partner commerciali, collaboratori a Partita IVA, fornitori, subappaltatori, Sindacati, Associazioni per la tutela dei diritti, ONG, Istituzioni, Comunità locali, etc.) possono inviare un reclamo / segnalazione utilizzando i seguenti canali:

- scrivendo una missiva in forma libera all'indirizzo di posta ordinaria:  
Ass. Co.Val.P.A. Abruzzo  
C.A. SA8000® SPT <Reclami/Segnalazioni SPT>  
S.P. 19 Ultrafucense, 87  
Celano AQ
  
- accedendo al portale delle segnalazioni anonime (Whistleblowing) appositamente predisposto alla pagina internet:  
[https://darta-whistleblower-italy.4me.com/self-service/requests/new/select\\_service\\_category?from=wizard&support\\_domain=darta-whistleblower](https://darta-whistleblower-italy.4me.com/self-service/requests/new/select_service_category?from=wizard&support_domain=darta-whistleblower)  
selezionando "Altro", inserendo nel campo "Descrizione" il riferimento "reclamo/segnalazione SPT". Reclami e segnalazioni inerenti alle tematiche della responsabilità sociale d'impresa, pervenute attraverso quest'ultima modalità, saranno immediatamente inoltrate all'attenzione del Social Performance Team da parte del Gestore responsabile del suddetto canale.

La Direzione in ogni caso dispone l'applicazione della politica di anti-ritorsione nei confronti dell'autore del reclamo / segnalazione.

#### **4.2 Analisi delle cause e gestione delle segnalazioni / reclami**

Tutte le segnalazioni e i reclami devono essere oggetto di valutazione, con il coinvolgimento di tutte le funzioni presenti nel SPT che partecipano collegialmente alla prima analisi del reclamo.

Se necessario, a seconda del tipo di segnalazione ricevuta, il SPT ha in ogni caso la facoltà e la responsabilità di coinvolgere nell'analisi e nella successiva gestione i referenti dei processi coinvolti, anche se non facenti parte del SPT, o consulenti esterni (ambito legale, fiscale, ecc.).

Il SPT si impegna ad assicurare la massima riservatezza nella trattazione dei reclami / segnalazioni, in maniera tale da garantire l'anonimato, se richiesto, ed escludere ogni forma di ritorsione o discriminazione nei confronti di coloro che abbiano segnalato possibili non conformità ai principi della responsabilità sociale ed in particolare dello Standard SA8000®.

Pervenuta la segnalazione / reclamo, attraverso uno dei canali attivati dalla Direzione aziendale, la procedura predispone il seguente iter:

- entro i primi 3 giorni lavorativi dalla ricezione, il SPT, per mano del referente di sistema, predispone con formula standard una risposta al mittente, confermando la presa in carico della segnalazione / reclamo da parte del Comitato, affiggendo apposita comunicazione:
  - nella bacheca presso gli uffici centrali
  - nella bacheca dei lavoratori presente nel Reparto produttivo
  - nella bacheca dei lavoratori presente nel Reparto logistico



- entro i primi 10 giorni lavorativi dalla ricezione, il SPT, esamina ed analizza il contenuto della segnalazione / reclamo.

Il SPT in relazione all'urgenza e alla gravità del caso, valuta se convocare una riunione straordinaria entro 20 giorni lavorativi dalla ricezione della segnalazione / reclamo o se rimandare il trattamento della segnalazione / reclamo alla prima riunione utile del SPT in calendario. In entrambi i casi, in sede di riunione, trattando il punto all'ordine del giorno relativo alla gestione delle segnalazioni / reclami:

- il SPT acquisisce le evidenze pertinenti, prendendo eventualmente contatto con il segnalatore non anonimo per chiarimenti ed approfondimenti, individua le possibili motivazioni, svolge un'analisi delle cause profonde;
- qualora sia emersa la necessità di adire a vie legali, ne dà comunicazione al mittente (se non anonimo) per mano del referente, o tramite Legale;
- qualora non si ravvisi l'esistenza di un reato, il SPT elabora la proposta per l'adozione delle misure da adottare per la rimozione o il contenimento delle cause individuate che hanno generato la segnalazione / reclamo, causando una situazione di non conformità rispetto ai principi dello Standard, e intraprende e coordina eventuali Piani di rimedio e/o specifiche Azioni Correttive.

A cura del SPT, il processo di apertura e gestione della segnalazione / reclamo e conseguente Azione Correttiva adottata, viene trascritto all'interno dell'apposito **Modulo Mod. RS 6 Non Conformità / Azione correttiva/preventiva**, con il duplice scopo di:

- dotare il Team di uno strumento di controllo sulle fasi di presa in carico e risoluzione dell'evento segnalato, tracciando i passaggi dall'origine fino alla chiusura, a seguito di verifica dell'efficacia dell'azione intrapresa;
- storicizzare il trattamento degli eventi e la loro risoluzione, fornendo al tempo stesso al Comitato una base da cui attingere informazioni inerenti alle performance del sistema e un raccoglitore di best practice aziendali.

Come indicato nei punti precedenti, ogni segnalazione / reclamo pertinente deve essere gestito tramite l'apposito **Modulo Mod. RS 6 Non Conformità / Azione correttiva/preventiva**, dal Responsabile del sistema e condiviso con il SPT. Il modulo contiene le seguenti informazioni minime:

- protocollo,
- data di inoltro,
- oggetto del caso,
- responsabilità delle eventuali indagini,
- analisi delle cause,
- azioni correttive,
- verifica dell'efficacia e stato della segnalazione (chiusa/aperta),
- data di invio della risposta.

La segnalazione può considerarsi chiusa nel momento in cui il SPT acquisisce evidenza della conclusione delle azioni di rimedio concordate o quando risponde al mittente dichiarando il non luogo a procedere o la non pertinenza della segnalazione stessa.



Il SPT ha il potere di effettuare i necessari controlli (approfondimenti, indagini interne, segnalazioni al Consiglio di amministrazione) connessi all'adozione delle suddette Azioni Correttive, in base a propria ragionevole discrezione e responsabilità, allo scopo di verificarne l'attuazione o la persistenza delle cause delle segnalazioni / reclami.

Entro 3 mesi dalla ricezione della documentazione e dalla raccolta delle evidenze, il SPT, per mano del referente di sistema, fornisce risposta al mittente non anonimo della segnalazione / reclamo, dichiarando alternativamente:

- l'accertamento del non luogo a procedere o della non pertinenza del reclamo / segnalazione, in caso di carente attendibilità o incoerenza del contenuto rispetto allo scopo e al campo di applicazione della presente procedura. Deve essere comunque fornita evidenza del trattamento comunicando il fatto direttamente all'interessato (ove questo abbia indicato i propri riferimenti) o affiggendo relativa comunicazione presso le bacheche della struttura, o
- l'avvio di azioni legali in caso di gravissime violazioni, o
- l'avvio di un piano di rimedio rispetto alle cause individuate della segnalazione / reclamo, o
- la necessità di ulteriori indagini e approfondimenti che richiedono un lasso di tempo maggiore.

In tutti i casi, la comunicazione **deve** riportare le motivazioni della scelta.

Il SPT, in caso di reclamo anonimo fornisce una risposta collettiva, con la sintesi della segnalazione, attraverso i seguenti canali:

- nella bacheca presso gli uffici centrali
- nella bacheca dei lavoratori presente nel Reparto produttivo
- nella bacheca dei lavoratori presente nel Reparto logistico

La Direzione si riserva di adottare le misure (anche disciplinari) ritenute adeguate, comunque nel rispetto delle previsioni del CCNL di riferimento, qualora venga accertato un eventuale utilizzo improprio dei canali per presentare le segnalazioni / reclami.

## **5. INOLTRO RICORSI**

Qualora le parti interessate non abbiano ottenuto risposte adeguate o qualora permangano situazioni di particolare rilevanza alle quali la Direzione tramite il Social Performance Team non abbia posto rimedio, le parti interessate possono rivolgere eventuali **ricorsi** a:

1. Organismo di Certificazione  
accreditato: BUREAU VERITAS ITALIA  
S.p.A.
  - Indirizzo e-mail per la presentazione delle segnalazioni / reclami: [csr@bureauveritas.com](mailto:csr@bureauveritas.com)
  - Indirizzo per l'invio delle segnalazioni / reclami:  
BUREAU VERITAS ITALIA S.p.A. V.le Monza n. 347 Milano 20126
2. Organismo di accreditamento degli enti di certificazione: SAAS - Social Accountability  
Accreditation Services
  - Indirizzo e-mail per la presentazione delle segnalazioni / reclami: [saas@saasaccreditation.org](mailto:saas@saasaccreditation.org)



- Indirizzo internet per la compilazione del form online:  
SAAS Online Complaints Submission Form - SAI (sa-intl.org)
- Indirizzo per l'invio dei reclami:  
SAAS - Social Accountability Accreditation Services  
NYC Headquarters 9 East 37th Street; 10th Floor New York, NY 10016 USA

## **6. POLITICA DI ANTI RITORSIONE**

Ass. Co.Val.P.A. Abruzzo adotta una politica di anti-ritorsione, per cui si astiene dal prendere provvedimenti disciplinari, ricorrere a licenziamenti o discriminare qualsiasi dipendente che fornisca informazioni o presenti segnalazioni e/o reclami riguardanti eventuali violazioni e/o evidenze di mancata conformità ai principi della responsabilità sociale e/o ai requisiti dello Standard SA8000®.

## **7. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

La Direzione si impegna a gestire la segnalazione in modo confidenziale e a non rivelare l'identità del segnalante, ove dichiarata, senza espresso consenso.

I dati personali eventualmente presenti nella segnalazione sono trattati nel rispetto della normativa Privacy vigente (GDPR – Reg. UE 679/2016 e D. Lgs. 101/2018) e conservati per il periodo di tempo strettamente necessario per la gestione della segnalazione e limitatamente allo scopo della segnalazione.

## **8. CONTROLLI**

Il Social Performance Team verifica periodicamente, con cadenza semestrale, o ravvicinata a seconda dei casi, lo stato di gestione complessivo delle segnalazioni / reclami pervenuti, anche al fine di valutarne i dati e l'andamento

## **9. AGGIORNAMENTO**

L'aggiornamento di questa procedura è a cura del referente aziendale per i sistemi di gestione eventualmente coadiuvato dallo studio di consulenza esterno, su segnalazione degli uffici coinvolti.