



Documento: **Procedura operativa**

Codice e Pagine: **Pr. SSR; Pagina 1 di 5**

Titolo Procedura: **Segnalazioni, suggerimenti e reclami**

Riferimenti: **SA8000 – PdR 125 – ISO 30415**

Procedura “Segnalazioni, suggerimenti e reclami”

N° Copia

2	17-12-23	Aggiornamento modalità di segnalazione	RSIN	E. Cogliano	DG	A. Miceli
1	06-06-23	Aggiornamento modalità di segnalazione	RSIN		DG	
0	02-05-23	Prima emissione				
N°	Data	Natura Revisione	Funzione	Firma o sigla	Funzione	Firma o sigla
Dettagli sulla Revisione			Preparato e Verificato		Approvato	

	<i>Documento:</i>	Procedura operativa
	<i>Codice e Pagine:</i>	Pr. SSR; Pagina 2 di 5
	<i>Titolo Procedura:</i>	Segnalazioni, suggerimenti e reclami
	<i>Riferimenti:</i>	SA8000 – PdR 125 – ISO 30415
	<i>Revisione e data:</i>	2 del 17/12/23

1. Scopo e Campo di applicazione

La presente procedura ha lo scopo di fornire alle parti interessate (lavoratori, clienti, fornitori, etc.) le modalità con cui effettuare segnalazioni e/o reclami di eventuali non conformità da parte di Sveco S.p.A. in materia di responsabilità sociale e tutela della parità di genere.

La presente procedura è applicata a tutte le segnalazioni e/o reclami provenienti da qualsiasi soggetto interessato aventi come oggetto il rispetto dei requisiti espressi all'interno delle norme SA 8000, UNI/PdR 125 e ISO 30415.

2. Riferimenti normativi

- SA 8000 Responsabilità Sociale 8000 – IV. REQUISITI DI RESPONSABILITA' SOCIALE - punto 9. "SISTEMA DI GESTIONE"
- Manuale del Sistema di Responsabilità Sociale
- UNI/PdR 125:2022 – Gestione per la parità di genere
- L. 300/1970 – Statuto dei lavoratori
- D. Lgs 198/2006 e s.m.i. – Codice pari opportunità
- D. Lgs 81/08 e s.m.i. – Testo Unico sicurezza
- Disciplina del Whistleblowing
 - Legge 179/2017
 - D. Lgs n. 24/2023
 - Linee guida ANAC - delibera 311 del 12 luglio 2013
- ISO 9001:2015 – Gestione per la qualità
- UNI/PdR 125:2022 – Gestione per la parità di genere
- ISO 30415:2021 – Diversità e Inclusione

	<i>Documento:</i>	Procedura operativa
	<i>Codice e Pagine:</i>	Pr. SSR; Pagina 3 di 5
	<i>Titolo Procedura:</i>	Segnalazioni, suggerimenti e reclami
	<i>Riferimenti:</i>	SA8000 – PdR 125 – ISO 30415
	<i>Revisione e data:</i>	2 del 17/12/23

3. Termini e definizioni

In conformità alla terminologia adottata dalle norme della serie ISO, nella presente procedura si utilizzano i seguenti termini e le seguenti definizioni:

Conformità: soddisfacimento di un requisito.

Non conformità: mancato soddisfacimento di un requisito ovvero qualunque evidenza che manifesti uno scostamento dalle specifiche di processo, dagli standard prefissati dal SGI e dalle altre prescrizioni applicabili.

Correzione: azione che mira ad eliminare una non conformità rilevata (es. rilavorazione, riclassificazione) tenendola sotto controllo e limitandone gli effetti.

Azione correttiva: azione che mira ad eliminare la causa di una non conformità rilevata, cioè azione che mira ad evitare il ripetersi di situazioni che si concretizzano in delle non conformità.

Azione preventiva: azione che mira ad eliminare la causa di una potenziale non conformità, cioè azione che mira ad evitare che una conformità si concretizzi.

Violenza sul lavoro: insieme di episodi nei quali i lavoratori o le lavoratrici sono abusati, minacciati e assaliti in circostanze correlate al loro lavoro, anche quando si recano al lavoro, e che provocano un cambiamento alla loro sicurezza, al loro benessere e alla loro salute fisica e psichica.

Molestia sul lavoro: quei comportamenti indesiderati, posti in essere per ragioni anche connesse al sesso e aventi lo scopo o l'effetto di violare la dignità di una lavoratrice o di un lavoratore e di creare un clima intimidatorio, ostile, degradante, umiliante o offensivo.

Mobbing: insieme di comportamenti aggressivi e persecutori posti in essere sul luogo di lavoro, al fine di colpire ed emarginare la persona che ne è vittima.

4. Procedura

4.1 Segnalazioni e/o reclami da parte dei Lavoratori

I lavoratori possono effettuare segnalazioni e/o reclami in relazione a fatti e accadimenti aventi natura di abuso, offesa o illegalità verificatisi nell'ambito lavorativo ed in contrasto con i principi di responsabilità sociale e parità di genere come segue:

- tramite il Rappresentante dei Lavoratori SA8000, inoltrando la segnalazione e/o reclamo verbalmente (è suo diritto chiedere di mantenere l'anonimato) o per scritto utilizzando il modulo di SEGNALAZIONI/RECLAMI (firmato o in forma anonima);
- tramite il Comitato Guida, inoltrando la segnalazione e/o reclamo verbalmente (è suo diritto chiedere di mantenere l'anonimato) o per scritto utilizzando il modulo di SEGNALAZIONI/RECLAMI (firmato o in forma anonima);
- tramite l'apposita "Cassetta Segnalazioni e/o Reclami" posta nei pressi della bacheca aziendale, utilizzando l'apposito modulo SEGNALAZIONI/RECLAMI (firmato o in forma anonima);

	<i>Documento:</i>	Procedura operativa
	<i>Codice e Pagine:</i>	Pr. SSR; Pagina 4 di 5
	<i>Titolo Procedura:</i>	Segnalazioni, suggerimenti e reclami
	<i>Riferimenti:</i>	SA8000 – PdR 125 – ISO 30415
	<i>Revisione e data:</i>	2 del 17/12/23

- attraverso il sistema di segnalazione on-line (MyGovernance), accedendo attraverso il sito aziendale, al seguente indirizzo: <https://www.svecospa.it/segnalazioni/>, previa registrazione che resterà anonima;
- tramite l'Organismo di Certificazione (OdC) per la SA 8000 (Bureau Veritas Italia Spa - Divisione Certificazione: Att.ne Responsabile CSR - Viale Monza, 347, 20126 Milano; Email: csr@it.bureauveritas.com);
- tramite l'Organismo di Accreditamento per la SA8000 attraverso il SAAS: Social Accountability Accreditation Services: 9 East 37th Street, 10th Floor, New York, NY 10016 Tel: (212) 391-2106 Fax: (212) 684-1515 Email: saas@saasaccreditation.org.

4.2 Segnalazioni e/o reclami da parte delle altre parti interessate

Le parti interessate possono effettuare segnalazioni e/o reclami in relazione a fatti e accadimenti aventi natura di abuso, offesa o illegalità verificatisi nell'ambito lavorativo ed in contrasto con i principi di responsabilità sociale parità di genere come segue:

- tramite il Rappresentante dei Lavoratori SA8000, inoltrando la segnalazione e/o reclamo verbalmente (è suo diritto chiedere di mantenere l'anonimato) o per scritto utilizzando il modulo di SEGNALAZIONI/RECLAMI (firmato o in forma anonima) a disposizione sul sito dell'azienda nella sezione "certificazioni", o su carta bianca, firmato o in forma anonima, da recapitare a Sveco S.p.A., via Appia Nuova 59 – 00183 Roma (RM);
- tramite il Comitato Guida, inoltrando la segnalazione e/o reclamo verbalmente (è suo diritto chiedere di mantenere l'anonimato) o per scritto utilizzando il modulo di SEGNALAZIONI/RECLAMI (firmato o in forma anonima);
- attraverso il sistema di segnalazione on-line (MyGovernance), accedendo attraverso il sito aziendale, al seguente indirizzo: <https://www.svecospa.it/segnalazioni>, previa registrazione che resterà anonima;
- tramite l'Organismo di Certificazione (OdC) per la SA 8000 (Bureau Veritas Italia Spa - Divisione Certificazione: Att.ne Responsabile CSR - Viale Monza, 347, 20126 Milano; Email: csr@it.bureauveritas.com);
- tramite l'Organismo di Accreditamento per la SA8000 attraverso il SAAS: Social Accountability Accreditation Services: 9 East 37th Street, 10th Floor, New York, NY 10016 Tel: (212) 391-2106 Fax: (212) 684-1515 Email: saas@saasaccreditation.org.

4.3 Garanzia di anonimato e non discriminazione

Sveco S.p.A., una volta ricevuto la segnalazione e/o reclamo, garantisce:

- la massima riservatezza sui fatti contenuti nello stesso;
- il diritto al mantenimento dell'anonimato;
- nel caso di segnalazione e/ reclamo non anonimo, o qualora sia possibile identificare il soggetto che lo ha inoltrato, di non attuare alcuna forma di discriminazione nei confronti del soggetto mittente.

	<i>Documento:</i>	Procedura operativa
	<i>Codice e Pagine:</i>	Pr. SSR; Pagina 5 di 5
	<i>Titolo Procedura:</i>	Segnalazioni, suggerimenti e reclami
	<i>Riferimenti:</i>	SA8000 – PdR 125 – ISO 30415
	<i>Revisione e data:</i>	2 del 17/12/23

4.4 Gestione della Segnalazione e/o Reclamo

Sveco S.p.A. si impegna a gestire tutte le segnalazioni e/o reclami pervenuti, anonimi e non.

Il reclamo è gestito dalla persona, funzione o comitato, a seconda della tipologia di reclamo, ne coordina la risoluzione attivando le necessarie azioni correttive. I vari referenti verificheranno, con cadenza settimanale, la presenza di segnalazioni e/o reclami nell'apposita cassetta, di cui dispongono in forma esclusiva della chiave.

Nei casi in cui la segnalazione e/o reclamo non sia in forma anonima, Sveco S.p.A. favorisce l'incontro diretto e lo scambio di valutazioni con il lavoratore autore dello stesso, affiancato dal Rappresentante dei Lavoratori SA8000, al fine di acquisire completa conoscenza dei fatti allo scopo di dare concreto sostegno al lavoratore eventualmente destinatario o testimone di forme di abuso, offesa o altri fenomeni di scorrettezza o illegalità, sempre garantendone l'anonimato nei confronti degli altri soggetti.

Sveco S.p.A. garantisce sempre il compimento di ogni tipo di sforzo e azione concreta necessari alla risoluzione del problema evidenziato e a prevenire il verificarsi di situazioni similari.

L'Organismo di Certificazione e l'Organismo di Accreditamento gestiscono i reclami attraverso proprie procedure.

4.5 Risposta al reclamo

Sveco S.p.A. si impegna a dare evidenza della ricezione della segnalazione e/o reclamo entro 3 gg. lavorativi dalla presa visione dello stesso, per mezzo di avviso di ricevimento affisso in bacheca posta a fianco della "Cassetta Segnalazioni e/o Reclami", consentendo così al soggetto interessato di verificarne la presa in carico da parte dell'azienda e dei tempi dalla stessa stimati e necessari alla sua risoluzione, a seconda dell'oggetto.

Sveco S.p.A. si impegna altresì a fornire ai soggetti interessati dalla segnalazione e/o reclamo, risposta e quanto è stato deciso ed attuato per la risoluzione dello stesso con modalità diverse da stabilire di volta in volta da parte del Responsabile del Sistema di Gestione Integrato a seconda dell'oggetto, entro 10 gg. lavorativi dalla presa visione.

4.6 Registrazioni

Le segnalazioni e/o reclami inoltrati vengono riportati sul Registro Gestione Anomalie e Miglioramenti dove si dà evidenza dell'oggetto del reclamo, della sua origine e delle azioni correttive che sono state intraprese per dargli soluzione.

Le segnalazioni e/o reclami sono conservati agli atti.

5. Allegati

Modulo Segnalazioni/Reclami
Modulo referenti interni