



PROCEDURA di SISTEMA di GESTIONE INTEGRATO
GESTIONE SEGNALAZIONI E RECLAMI IN
MATERIA DI RESPONSABILITÀ SOCIALE
PG40 REV.01

INDICE

| | |
|--|----------|
| 40.1 GENERALITÀ e SCOPO | 2 |
| 40.2 RESPONSABILITÀ | 2 |
| 40.3 DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ | 2 |
| 40.3.1 GESTIONE SEGNALAZIONI, NON CONFORMITÀ E RECLAMI IN MATERIA DI RESPONSABILITÀ SOCIALE | 2 |
| 40.3.2 GESTIONE AZIONE CORRETTIVA / PREVENTIVA | 4 |
| 40.4 CONSERVAZIONE DELLE REGISTRAZIONI | 5 |

| | |
|------------------|------------------|
| PREPARATO (RSG): | DATA: 03/10/2023 |
| APPROVATO (PRE): | DATA: 03/10/2023 |



PROCEDURA di SISTEMA di GESTIONE INTEGRATO
GESTIONE SEGNALAZIONI E RECLAMI IN
MATERIA DI RESPONSABILITÀ SOCIALE
PG40 REV.01

40.1 GENERALITÀ e SCOPO

La presente procedura definisce le responsabilità e le modalità di gestione e registrazione delle segnalazioni (suggerimenti) e reclami riguardanti il luogo di lavoro e/o le non conformità alla norma SA8000 o alle relative politiche e procedure.

40.2 RESPONSABILITÀ

| ATTIVITÀ | RESPONSABILITÀ |
|---|--|
| Effettuazione segnalazione / reclamo | Lavoratori o altra Parte Interessata |
| Verifica fondatezza segnalazione / reclamo | SPT |
| Registrazione segnalazione / reclamo | RSG e SPT |
| Analisi e trattamento della segnalazione / reclamo (non conformità) | SPT |
| Approvazione trattamento della segnalazione / reclamo (non conformità) | Legale Rappresentante / Datore di Lavoro in materia di Salute e Sicurezza sui luoghi di lavoro |
| Verifica trattamento non conformità e relativa efficacia | RSG e SPT |
| Analisi cause non conformità e definizione azioni correttive / preventive | SPT |
| Approvazione azioni correttive / preventive | Legale Rappresentante / Datore di Lavoro in materia di Salute e Sicurezza sui luoghi di lavoro |

40.3 DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ

40.3.1 *GESTIONE SEGNALAZIONI, NON CONFORMITÀ E RECLAMI IN MATERIA DI RESPONSABILITÀ SOCIALE*

Le segnalazioni/non conformità rilevate dai lavoratori in materia di responsabilità sociale e i reclami ricevuti da altre Parti Interessate esterne possono essere inoltrati tramite:

- Mod. 40.1 - Segnalazione in materia di Responsabilità Sociale disponibile in azienda presso apposita cassetta delle segnalazioni
- on-line nel sito aziendale (la segnalazione è indirizzata automaticamente agli indirizzi e-mail del Social Performance Team e dell'Organismo di Vigilanza);
- segnalazione verbale al Rappresentante dei Lavoratori SA8000 (RLSA) che la registra nel Mod. 40.1).
- posta all'attenzione di un membro del Social Performance Team all'indirizzo: Consenergy S.r.l. Via A. Grandi, 22/B – 25125 Brescia
- tramite una o entrambe le seguenti e-mail sa8000@consenergy.com (Social Performance Team) / odv-fcpc@consenergy.com (Organismo di Vigilanza)



PROCEDURA di SISTEMA di GESTIONE INTEGRATO
**GESTIONE SEGNALAZIONI E RECLAMI IN
MATERIA DI RESPONSABILITÀ SOCIALE**
PG40 REV.01

Consenergy garantisce:

- ✓ il diritto all'anonimato di chiunque intenda inoltrare reclami e segnalazioni senza rendersi riconoscibile;
- ✓ la gestione di tutte le segnalazioni pervenute indipendentemente dalla presenza o meno dell'indicazione di chi le ha inviate.
- ✓ che in caso di segnalazione non darà sostegno o tollererà l'utilizzo di punizioni corporali, coercizione mentale o fisica, abuso verbale nei confronti del personale.

È compito di RSG monitorare, **almeno ogni settimana**, la presenza di segnalazioni all'interno della relativa cassetta.

La casella e-mail sa8000@consergy.com non viene monitorata in quanto, ogni e-mail inviata a tale indirizzo, è inoltrata in automatico alla e-mail dei componenti del Social Performance Team e dell'Organismo di Vigilanza.

Tutte le segnalazioni raccolte sono oggetto, **entro 10 giorni lavorativi**, di un primo esame per la verifica di fondatezza (pertinenza), effettuato direttamente dai membri del Social Performance Team convocati dal referente SA 8000.

In caso di appurata non attendibilità della segnalazione viene comunque data evidenza del trattamento comunicando il fatto direttamente all'interessato (ove possibile) o mettendone comunicazione in bacheca.

In caso di fondatezza (pertinenza) della segnalazione:

- SPT, coinvolgendo RSG se non interessato dalla segnalazione/reclamo, registra, all'interno del campo "Note" del modulo Mod. 40.2 - Gestione segnalazione/non conformità e azione correttiva/preventiva di responsabilità sociale le motivazioni, per le quali non si ritiene di aprire una non conformità;
- se invece la segnalazione viene classificata come non conformità, SPT:
 - ✓ analizza le cause della segnalazione, se necessario con il coinvolgimento delle funzioni interessate;
 - ✓ individua l'azione di rimedio da intraprendere indicandola sullo stesso modulo Mod. 40.2.

In entrambi i casi, SPT, a seguito dell'approvazione da parte del Legale Rappresentante / Datore Lavoro (in caso di NC in materia di Salute e Sicurezza), comunica, entro al massimo 30 giorni dalla segnalazione, l'azione di rimedio direttamente all'interessato (ove possibile) o tramite affissione in bacheca / **in allegato alla busta paga**, registrandone la modalità nel modulo Mod. 40.2.

Se la segnalazione è rivolta contro uno o più membri del SPT, questi devono essere esclusi dalla gestione della stessa, **segnalando il conflitto di interesse all'Organismo di Vigilanza per la presa in carico della segnalazione.**

Il personale incaricato dell'attuazione dell'azione di rimedio approvata, realizza l'intervento programmato. SPT monitora l'attuazione della stessa fino alla chiusura, registrandone la verifica di efficacia all'interno del modulo Mod. 40.2.



PROCEDURA di SISTEMA di GESTIONE INTEGRATO
GESTIONE SEGNALAZIONI E RECLAMI IN
MATERIA DI RESPONSABILITÀ SOCIALE
PG40 REV.01

Se entro 30 giorni Consenergy non fornisce riscontro, il reclamo può essere inoltrato direttamente all'organismo di certificazione o all'Organismo di Accredimento ai seguenti indirizzi:

| | |
|---|--|
| <u>Organismo di certificazione SGS</u> | sa8000@sgs.com |
| <u>Organismo di Accredimento SAAS - Social Accountability Accreditation Services</u> | saas@saasaccreditation.org |

40.3.2 GESTIONE AZIONE CORRETTIVA / PREVENTIVA

In caso di non conformità, il SPT valuta l'opportunità di dar seguito a un'azione correttiva o preventiva al fine di eliminare le cause reali o potenziali della stessa.

L'esito di tale valutazione è registrato all'interno del modulo Mod. 40.2 - Gestione segnalazione/non conformità e azione correttiva/preventiva di responsabilità sociale.

Nel caso si ritenga necessario aprire un'azione correttiva o preventiva, la definizione delle azioni necessarie a eliminare le cause reali o potenziali della non conformità e delle relative tempistiche e responsabilità è effettuata dal Responsabile funzionale interessato (eventualmente con la collaborazione / proposta da parte di SPT).

Le azioni così definite sono registrate all'interno del modulo Mod. 40.2 da RSG e SPT e sottoposte per approvazione al Legale Rappresentante / Datore Lavoro (in caso di NC in materia di Salute e Sicurezza) e per presa visione al RLSA.

Il personale incaricato dell'attuazione dell'azione approvata realizza l'intervento secondo le tempistiche definite.

SPT monitora l'attuazione della stessa fino alla chiusura, registrandone l'attuazione e la verifica di efficacia all'interno del modulo Mod. 40.2.

La verifica dell'attuazione e dell'efficacia dell'Azione Correttiva / Preventiva è eseguita:

- ✓ attraverso verifica diretta;
- ✓ oppure verificando puntualmente la documentazione comprovante l'attuazione dell'Azione Correttiva/Preventiva.

Qualora si verifici la non attuazione dell'Azione, SPT deve analizzarne le cause e definire i provvedimenti necessari.



PROCEDURA di SISTEMA di GESTIONE INTEGRATO
GESTIONE SEGNALAZIONI E RECLAMI IN
MATERIA DI RESPONSABILITÀ SOCIALE
PG40 REV.01

40.4 CONSERVAZIONE DELLE REGISTRAZIONI

Questo paragrafo si occupa di definire come sono raccolte, archiviate, conservate, aggiornate ed eliminate le registrazioni attinenti il Sistema di Gestione Integrato di Consenergy.

| Identificazione documento | Archiviazione | | | Distruzione |
|--|---------------|-------------------|---------|-------------------------------------|
| | Responsabile | Luogo | Periodo | Responsabile e modalità |
| Mod. 40.1 - Segnalazione in materia di Responsabilità Sociale e relativa documentazione di risposta | SPT | Server / Uff. RSG | 10 anni | SPT Cestino elettronico / macero |
| Mod. 40.2 - Gestione segnalazione/non conformità e azione correttiva/preventiva di responsabilità sociale e relativo dossier | SPT | Server / Uff. RSG | 10 anni | SPT Cestino elettronico / macero |

Responsabile, luogo e periodo di Archiviazione: indica dove e per quanto tempo le registrazioni devono essere archiviate e conservate in modo da rendere facilmente rintracciabili ed accessibili i documenti; la funzione presso cui sono archiviati i documenti è responsabile della loro corretta conservazione in luogo/ambiente adatto ad evitare danni, smarrimenti o deterioramenti (perdita di leggibilità).

Responsabile e modalità della distruzione: è la funzione incaricata dell'eliminazione delle registrazioni allo scadere del termine previsto di archiviazione secondo le modalità definite all'interno della tabella stessa.

L'accesso alle registrazioni è controllato dal responsabile che si cura della loro archiviazione, egli deve impedire che personale o responsabili non direttamente coinvolti nelle attività connesse alle registrazioni possano in qualche modo, anche per errore, modificare o sconvolgere l'ordine e la modalità di conservazione e rintracciabilità.

L'accesso è permesso al Presidente, al Responsabile Sistema Gestione, al Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione, al Responsabile QSA, ai membri del Social Performance Team, agli incaricati di audit interni ed esterni del Sistema di Gestione e, dove contrattualmente specificato, al Cliente o ad un suo rappresentante.