Istruzione

Reclami e segnalazioni

File: LEO IST Reclami e segnalazioni 2\_0.docx

rev.: 2.1 data: 26/07/2021

**Sommario**

OGGETTO 2

SCOPO 2

CAMPO DI APPLICAZIONE 2

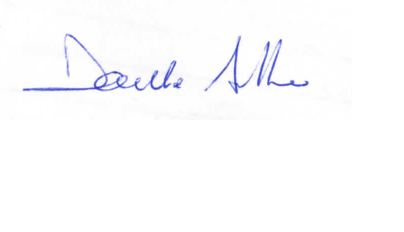
RESPONSABILITÀ 2

NORME APPLICABILI 2

MODALITÀ OPERATIVE 3

DOCUMENTI APPLICABILI 3





|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 2.1 |  |  | 26/07/2021 |
| Rev. | Verificato | Approvato | Data |

# OGGETTO

Segnalazioni e reclami in materia di salute e sicurezza, responsabilità sociale e prevenzione della corruzione.

# SCOPO

Definire le modalità attraverso cui tutte le parti interessate coinvolte nell’applicazione del Sistema di Gestione Integrato (es. dipendenti, fornitori ed appaltatori, territorio, ecc.) possono sporgere reclamo o presentare segnalazioni all’Azienda in merito ad aspetti di salute e sicurezza sul lavoro, responsabilità sociale e prevenzione della corruzione.

# CAMPO DI APPLICAZIONE

Tutte le segnalazioni o reclami ricevuti dall’Impresa

# RESPONSABILITÀ

1. Responsabile Sistema di Gestione (SIS)
2. Funzione di Conformità per la prevenzione della corruzione (FDC)
3. Amministrazione / Segreteria (AMM)

# NORME APPLICABILI

SA 8000:2014

ISO 37001:2016

# MODALITÀ OPERATIVE

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | I lavoratori dell’Impresa possono presentare le proprie segnalazioni o reclami in merito di salute e sicurezza sul lavoro o responsabilità sociale parlando direttamente con i rappresentanti designati per la partecipazione al Social Performance Team, ovvero l’RLS ed un altro rappresentante direttamente eletto.  Analogamente, i lavoratori possono richiedere consulenza su cosa fare in caso di sospetto di corruzione o presentare sospetti o denunce di persona, alla Funzione di Conformità per la prevenzione della corruzione.  Inoltre, il personale può presentare una segnalazione, anche anonima, attraverso la casella delle lettere installata presso il magazzino, le cui chiavi sono a disposizione dei rappresentanti designati dai lavoratori per la partecipazione al SPT e della Funzione di Conformità per la prevenzione della corruzione.  Infine, il personale può presentare una segnalazione o un reclamo (anche anonimamente) tramite pagina apposita su sito internet aziendale. |
|  |  | Chiunque intenda presentare a LEONARDUZZI & C. S.r.l. una segnalazione o un reclamo in materia di salute e sicurezza sul lavoro, responsabilità sociale o prevenzione della corruzione può inviare una comunicazione diretta all’Azienda, ai seguenti recapiti:  **LEONARDUZZI & C. S.r.l.**  All’attenzione del Social Performance Team oppure all’attenzione della Funzione di Conformità per la prevenzione della corruzione  Via Roma, 46 – 18039 – Ventimiglia  Tel. 0184 34577 – Fax 0184 237398  E-mail: [info@leonarduzzisrl.it](mailto:info@leonarduzzisrl.it)  Oppure utilizzando apposito form presente sul sito internet [www.leonarduzzisrl.it](http://www.leonarduzzisrl.it) .  Nella segnalazione vi preghiamo di essere il più precisi possibile circa il motivo ed il contenuto della segnalazione, avendo cura di indicare, secondo quanto applicabile, data e ora, luogo, descrizione dell’evento, ecc.  Le segnalazioni verranno raccolte e gestite sia che il proponente indichi i propri dati, sia che preferisca mantenere l’anonimato. |
|  |  | Per quanto attiene ai soli e specifici aspetti di responsabilità sociale, inoltre, le parti interessate hanno, inoltre, facoltà di inoltrare il reclamo o la segnalazione all’Ente di Certificazione ed al SAI, come previsto dai regolamenti di certificazione volontaria secondo lo standard SA 8000 cui l’Azienda ha deciso di aderire. I canali di comunicazione da adottare, nel caso in cui una parte interessata intenda percorrere tale strada sono:   * **SEGNALAZIONE ALL’ENTE DI CERTIFICAZIONE**   **SGS ITALIA S.p.a.**  Certificazione SA 8000  Via Caldera, 21 – 20153 – Milano  Tel. 02 73931 - Fax. 02 70124630  E.mail: [sa8000@sgs.com](mailto:sa8000@sgs.com)   * **SEGNALAZIONE A SAAS, ORGANISMO DI ACCREDITAMENTO DEGLI ENTI DI CERTIFICAZIONE**   **SAAS ACCREDITATION**  220 East 23rd Street, Suite 605 - New York – NY – 10010 USA  Fax: +212-684-1515  E.mail: [saas@saasaccreditation.org](mailto:saas@saasaccreditation.org) |
| SIS  FDC  SPT |  | I rappresentanti dei lavoratori per il SPT e/o FDC verificano la presenza di comunicazioni entro la casella di posta del magazzino almeno settimanalmente.  Le segnalazioni ricevute attraverso il sito internet, viceversa, vengono portate all’attenzione di SIS / FDC, tramite l’invio automatico di comunicazione e-mail contenente le informazioni inserite del form presente su sito internet dalla parte interessata che ha presentato la comunicazione.  Le segnalazioni ed i reclami riguardanti aspetti di responsabilità sociale, vengono immediatamente condivise con tutti i membri del SPT, ad opera dei rappresentanti dei lavoratori. Le segnalazioni ed i reclami riguardanti gli aspetti di prevenzione della corruzione vengono immediatamente condivisi con FDC, nel caso in cui la funzione non abbia avuto accesso diretto alla comunicazione.  Entro 5 giorni dalla ricezione della comunicazione, SIS/FDC (per la parte di propria competenza) svolge indagini preliminari volte ad accertare la fondatezza del reclamo o della segnalazione. Se effettivamente SIS/FDC accerta la sussistenza del problema, provvede ad avviare un **RAPPORTO DI NON CONFORMITA’**, in cui formalizza i passi per la gestione del problema.  L’esito delle indagini preliminari viene condiviso con SPT, per i casi inerenti alla responsabilità sociale.  Le segnalazioni fondate in materia di prevenzione della corruzione, viceversa, vengono condivise tempestivamente con entrambi i membri dell’Alta Direzione. Non essendo al momento presente un Organismo di Vigilanza ai sensi del D.Lgs. 231/01, al momento non sussistono necessità di trasmissione delle segnalazioni all’Organismo. |
| DIR |  | L’Alta Direzione si impegna a garantire l’assenza di ritorsioni contro le persone che presentino in buona fede reclami o segnalazioni in materia di responsabilità sociale o prevenzione della corruzione e la protezione da eventuali ritorsioni da parte di terzi.  L’Impegno in tal senso viene concretizzato nella corretta esecuzione e controllo delle attività di gestione del personale (in cui potrebbero verificarsi ritorsioni consistenti in licenziamenti, mancate promozioni, ecc.) attraverso l’**ISTRUZIONE GESTIONE DEL PERSONALE**, dell’iter disciplinare (in cui potrebbero verificarsi ritorsioni consistenti in immotivate sanzioni ai lavoratori) attraverso l’**ISTRUZIONE ITER DISCIPLINARE** e di gestione delle segnalazioni (da cui potrebbero scaturire denunce di ritorsioni) attraverso l’**ISTRUZIONE RECLAMI E SEGNALAZIONI**.  Oltre all’azione ed all’impegno dell’Alta Direzione, il rispetto dell’assenza di ritorsioni per il personale che presenta segnalazioni è favorito dalla presenza in carico nel Sistema di Gestione degli aspetti di responsabilità sociale, dalla costituzione ed azione di sorveglianza del SPT e dall’ottenimento della certificazione SA 8000. |
| DIR |  | L’Alta Direzione, nel pieno rispetto di quanto stabilito dal GDPR e dal D.Lgs. 196/2003, garantisce il trattamento dei reclami e delle segnalazioni, al fine di proteggere i diritti e le libertà delle persone che hanno presentato reclami, segnalazioni o sospetti.  Le informazioni relative ai reclami e segnalazioni, quando fanno riferimento a dati personali, vengono condivise solamente con le figure aziendali strettamente necessarie per la gestione della segnalazione, ovvero DIR, SPT (per gli aspetti di responsabilità sociale) e FDC (per gli aspetti di prevenzione della corruzione) ed archiviate in maniera protetta, sia in forma cartacea che informatizzata.  Nello svolgimento delle indagini a seguito delle segnalazioni, l’identità dei segnalatori viene mantenuta riservata, salvo che l’Azienda debba rispondere a richieste ricevute da Forze dell’Ordine o procedere a denuncia o procedimento giudiziario e la comunicazione delle informazioni riservate sia necessaria per la gestione del procedimento stesso. |
|  |  | L’Alta Direzione si riserva il diritto di procedere con le opportune vie legali, se possibile, nel caso in cui a seguito di indagine venga accertata la malafede del segnalante.  In questo caso, le indagini condotte per accertare la malafede della segnalazione e le modalità di indagine e denuncia successive vengono documentate attraverso il **RAPPORTO DI NON CONFORMITÀ**. |
| SIS |  | Con cadenza trimestrale, SIS provvede all’aggiornamento ed alla pubblicazione su sito internet del **RAPPORTO PERIODICO RECLAMI E SEGNALAZIONI**, contenente le informazioni principali ed anonime sulle segnalazioni ricevute e sulle azioni intraprese per la corretta presa in carico dei problemi rilevati in materia di responsabilità sociale.  Per i requisiti di prevenzione della corruzione, viceversa, l’Azienda non procede ad alcuna diffusione all’esterno dei dati relativi alle segnalazioni ricevute, al fine di garantire la massima riservatezza e protezione dei segnalatori. |
| SIS  FDC |  | SIS / FDC rendono disponibile la presente istruzione in tutti i luoghi di lavoro aziendali e procedono a pubblicazione su sito internet aziendale per diffusione alle altre parti interessate.  Ad ogni aggiornamento della presente istruzione, SIS / FDC provvederanno alla diffusione con le medesime modalità. |

# DOCUMENTI APPLICABILI

* **ISTRUZIONE GESTIONE DEL PERSONALE**
* **ISTRUZIONE ITER DISCIPLINARE**
* **ISTRUZIONE RECLAMI E SEGNALAZIONI**
* **RAPPORTO DI NON CONFORMITA’**
* **RAPPORTO PERIODICO RECLAMI E SEGNALAZIONI**