

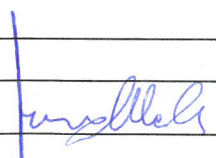
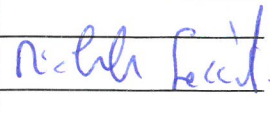
 azienda servizi ambientali	Procedure (Qualità, Ambiente, Sicurezza, Etica)		
	ASA Srl Azienda Servizi Ambientali Via S.Vincenzo, 18 60013 CORINALDO (AN) Tel. 071 7976209 www.asambiente.it info@asambiente.it		
	PRO 13	Rev.: 01	Data : 20.06.2022
	Pagina 1 di 5		

INDICE

PROCEDURA 13

Gestione e risoluzione dei reclami etici

1. Campo di applicazione e scopo
2. Principi di fondo
3. Abbreviazioni e definizioni.
4. Fasi e responsabilità.
5. Segnalazione del reclamo
6. Presa in carico del reclamo
7. Istruttoria e scelta delle azioni conseguenti
8. Attuazione e verifica delle azioni correttive
9. Funzioni da avvertire quando cambia questa procedura
10. Registrazioni richiamate
11. Riferimenti normativi

01	20.06.22	Revisione per nuovi indirizzi mail Segnalazione Reclamo e aggiornamento generale		
00	27.03.15	Prima emissione		
Rev.	Data	Motivo della revisione	Redatto (RSGI)	Controllato e Approvato (DG)

 azienda servizi ambientali	Procedure (Qualità, Ambiente, Sicurezza, Etica)		
	ASA Srl Azienda Servizi Ambientali Via S.Vincenzo, 18 60013 CORINALDO (AN) Tel. 071 7976209 www.asambiente.it info@asambiente.it		
	PRO 13	Rev.: 01	Data : 20.06.2022
	Pagina 2 di 5		

1. Campo di applicazioni e scopo.

Questa procedura stabilisce come all'interno di **ASA Azienda Servizi Ambientali Srl** (da questo momento in poi solo **ASA**) vengono gestiti i **RECLAMI ETICI**, ossia le segnalazioni, anche anonime, che denunciano la violazione da parte dell'azienda di uno o più diritti riconosciuti ad un lavoratore **ASA** in quanto lavoratore o, più genericamente, in quanto persona.

Lo scopo di questa procedura è consentire ad ogni persona che intende presentare un reclamo etico di farlo con la maggiore tranquillità possibile; garantire la gestione efficace e rispettosa di ogni reclamo etico; assicurare un monitoraggio statistico efficace dei reclami etici e delle azioni conseguenti.

2. Principi di fondo.

La gestione del reclamo etico - in ciascuna sua fase - deve avvenire nel rispetto dei seguenti principi:

RISERVATEZZA	In nessuna fase è consentito ai soggetti che vengono a conoscenza dei fatti oggetto del reclamo di condividerli con terzi non autorizzati, anche se in forma confidenziale o parziale. Al contrario, i soggetti coinvolti devono condividere - tutta o parte della questione - esclusivamente con i soggetti competenti previsti da questa procedura (→ cfr § 4).
IMPARZIALITÀ E OGGETTIVITÀ	È vietata ogni forma di discriminazione nei confronti di chi reclama. Ogni reclamo deve essere gestito applicando la stessa procedura, oltre che lo stesso livello di scrupolo e accuratezza. Ogni fatto oggetto del reclamo deve essere trascritto, valutato e gestito obiettivamente, senza farsi influenzare dalle caratteristiche soggettive dei soggetti coinvolti.
EFFICACIA	Ciascun soggetto coinvolto nella gestione del reclamo deve contribuire alla risoluzione (o anche solo all'accertamento dei fatti) in maniera efficace e il più possibile tempestiva. Una poco efficace gestione dei reclami non solo contribuisce a aggravare la violazione di un diritto (laddove ci fosse effettivamente stata) ma genera anche un effetto disincentivante per tutti i lavoratori.

3. Abbreviazioni e definizioni.

RdF:	Responsabile di Funzione (termine generico che indica un responsabile di unità funzionale dell'organigramma aziendale)
MOD.32e:	Verbale per la gestione dei reclami etici
RS:	Responsabilità Sociale
SPT:	Social Performance Team

Il **SPT** è un organo aziendale composto da:

- Rappresentanti dei lavoratori: Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza
Rappresentante dei lavoratori per la SA8000
- Responsabile di Cantiere
- Rappresentanti della Direzione Aziendale: Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione
Direttore Tecnico
Senior Managent (Datore di Lavoro)

La nomina dei rappresentanti dei lavoratori compete ai dipendenti della ASA in quanto non presenti Associazioni Sindacali. La nomina dei rappresentanti della Direzione compete al Presidente, che li deve scegliere in rappresentanza delle seguenti aree: Tecnica e Sicurezza.

Il **SPT** vigila sull'efficacia del Sistema di Gestione della RS predisposto da ASA, facendosene garante. In concreto agisce in tre direzioni:

 azienda servizi ambientali	Procedure (Qualità, Ambiente, Sicurezza, Etica)		
	ASA Srl Azienda Servizi Ambientali Via S.Vincenzo, 18 60013 CORINALDO (AN) Tel. 071 7976209 www.asambiente.it info@asambiente.it		
	PRO 13	Rev.: 01	Data : 20.06.2022
	Pagina 3 di 5		

- a. **Gestione reclami etici** secondo la presente procedura;
- b. **Contributo al miglioramento** del sistema di gestione della RS attraverso riscontro sistematico sullo stato di attuazione ed efficacia delle azioni di miglioramento intraprese in materia di RS; analisi statistiche su aspetti significativi in materia di RS; proposta alla Direzione di obiettivi o azioni di miglioramento in materia di RS; stimolo ai lavoratori di **ASA** per accrescere la loro consapevolezza in materia di RS e individuazione di azioni correttive a tale scopo.
- c. **Valutazione dei rischi** principali in materia di RS e conseguente individuazione delle principali criticità aziendali e delle relative misure correttive e preventive volte a ridurre tali rischi, in occasione di una apposita riunione annuale.

4. Fasi e responsabilità.

FASE	RESPONSABILITÀ
Segnalazione reclamo	persona vittima della violazione: segnalazione DIRETTA ; soggetto terzo che è venuto a conoscenza della violazione o ne teme il verificarsi: segnalazione INDIRETTA ; sconosciuto: segnalazione ANONIMA .
Presa in carico e condivisione col SPT	persona che riceve il reclamo, interno o esterno al SPT (es: sindacati, responsabili di un servizio, Organismo di Certificazione...)
Istruttoria	SPT + RdF competenti
Valutazione e scelta azione conseguenti	RdF competenti
Eventuale controproposte alle azioni scelte dal rdf competente	SPT
Verifica attuazione ed efficacia	SPT
Registrazione di tutto l'iter	RSGE

5. Segnalazione del reclamo.

Il reclamo etico può essere portato all'attenzione del SPT in tre modi diversi:

- a) segnalazione (anche anonima) attraverso la "cassetta reclami e suggerimenti" presente all'interno dei servizi presso gli uffici amministrativi e presso gli spogliatoi dell'impianto;
- b) segnalazione diretta ad un componente del SPT attraverso invio di una e-mail all'indirizzo sa8000@asambiente.it o attraverso la consegna a mano di una memoria scritta;
- c) segnalazione indiretta ad un soggetto diverso dal SPT interessato comunque al buon esito della segnalazione es:
 - Organismo di Certificazione DNV GL all'indirizzo: feedback.Italia@dnv.com
 - "SAAS" Social Accountability Accreditation Services, e-mail: saas@saasaccreditation.org

Per i reclami non anonimi il SPT può decidere di approfondire i fatti col segnalatore, nel caso in cui questi non avesse fornito un quadro chiaro e completo della situazione.

I colloqui di approfondimento devono essere effettuati da almeno due componenti del SPT, uno per ciascuna parte rappresentata (Lavoratori e Direzione), secondo i principi di cui al § 9.6 della norma SA8000:2014 "Gestione e risoluzione dei Reclami"

 azienda servizi ambientali	Procedure (Qualità, Ambiente, Sicurezza, Etica)		
	ASA Srl Azienda Servizi Ambientali Via S.Vincenzo, 18 60013 CORINALDO (AN) Tel. 071 7976209 www.asambiente.it info@asambiente.it		
	PRO 13	Rev.: 01	Data : 20.06.2022
	Pagina 4 di 5		

6. Presa in carico del reclamo.

Ogni reclamo, indipendentemente dal modo in cui viene inoltrato, deve essere preso in carico da tutto il SPT; la presa in carico del reclamo deve essere prontamente annunciata al soggetto che segnala, nei seguenti modi:

- per segnalazioni tramite “cassetta reclami e suggerimenti” risposta attraverso convocazione di una riunione dei dipendenti sull’esito della presa in carico;
- per segnalazioni dirette risposta da parte del componente che ha ricevuto la segnalazione nella stessa forma con cui è pervenuto il reclamo o come concordato con chi ha reclamato;
- per segnalazioni indirette risposta tramite e-mail da parte del SPT.

7. Istruttoria e scelta delle azioni conseguenti.

Una volta ricevuto il reclamo, il SPT deve attivare una istruttoria presso il RdF competente attraverso il MOD.32e “Reclamo Etico”. L’istruttoria consiste nell’indagare i fatti contestati con tutti i soggetti chiamati in causa o comunque informati sui fatti. Lo scopo deve essere non solo accertare la fondatezza del reclamo, ma capirne anche le cause, la gravità e i correttivi possibili.

A istruttoria finita il RdF competente deve comunicarne immediatamente l’esito al SPT, spiegando bene:

- ✓ i fatti che ha accertato;
- ✓ le valutazioni che ha compiuto in merito alla veridicità del reclamo e alla gravità dei fatti;
- ✓ le azioni che decide di intraprendere ed i tempi entro cui intende chiuderle.

Tali informazioni devono essere verbalizzate dal RdF stesso o dal componente del SPT a cui si rivolge.

Il verbale dell’istruttoria deve essere condiviso immediatamente con:

- ✓ tutti i componenti del SPT affinché possano valutare la coerenza e la sensatezza delle conclusioni del RdF e, se del caso, avanzare delle controproposte;
- ✓ il soggetto che reclama a meno che non si tratti di un soggetto anonimo che decide di rimanere tale e di non informarsi ulteriormente.

8. Attuazione e verifica delle azioni correttive.

Attraverso il MOD.32e “Reclamo Etico” il RdF competente definisce, comunica e attiva le azioni che ha stabilito per dar seguito al reclamo etico. A tale scopo attiva i soggetti che si rendono necessari, indicando loro anche i tempi massimi di chiusura.

Il SPT deve vigilare sullo stato di attuazione delle azioni decise dal RdF, riscontrando non solo i tempi di attuazione, ma anche l’efficacia delle azioni stesse.

RSGE registra ogni reclamo, ogni azione e le date di chiusura sul RRAC, garantendo la correttezza e la tempestività delle registrazioni.

9. Funzioni da avvertire quando cambia questa procedura.

Lavoratori, stakeholder, SPT.

 azienda servizi ambientali	Procedure (Qualità, Ambiente, Sicurezza, Etica)		
	ASA Srl Azienda Servizi Ambientali Via S.Vincenzo, 18 60013 CORINALDO (AN) Tel. 071 7976209 www.asambiente.it info@asambiente.it		
	PRO 13	Rev.: 01	Data : 20.06.2022
	Pagina 5 di 5		

10. Registrazioni richiamate.

REGISTRAZIONE	RESPONSABILE DI CONSERVAZIONE	TEMPO DI CONSERVAZIONE
E-mail o memorie scritte contenenti un reclamo, inviate dal segnalatore	RSGE	3 anni
MOD.32e "Reclamo Etico": verbalizzazione dei reclami etici raccolti di persona dal SPT e verbale di istruttoria per ciascun reclamo	RSGE	3 anni

11. Riferimenti normativi.

9.6.1 L'organizzazione deve stabilire una procedura scritta per i reclami che sia confidenziale, imparziale, non ritorsiva e accessibile e disponibile al personale e alle parti interessate, affinché essi possano fare commenti, raccomandazioni, segnalazioni o reclami riguardanti il luogo di lavoro e/o non conformità allo Standard SA8000.

9.6.2 L'organizzazione deve avere delle procedure per indagare, gestire e comunicare i risultati dei reclami riguardanti il luogo di lavoro e/o le non conformità allo Standard o alle relative politiche e procedure adottate. Tali risultati devono essere resi pienamente disponibili al personale e, su richiesta, alle parti interessate.

9.6.3 L'organizzazione non deve applicare azioni disciplinari, licenziare o in alcun modo discriminare il personale o le parti interessate che abbiano fornito informazioni sulla conformità a SA8000 o che abbiano avanzato reclami relativi al luogo di lavoro.

