INDICE

1 SCOPO. 2
2 © DOCUMENTI DI RIFERIMENTO© 2
3 CAMPO D'APPLICAZIONE 2
4 DEFINIZIONI 2
5 RESPONSABILITA' 3
6 MODALITÀ OPERATIVE 3
6.1 Generalità 3
7 GESTIONE DELLE REGISTRAZIONI 7

REV.	DATA	NOTA DI REVISIONE
0	03.05.2021	Prima emissione

COPIA N.:	❑ Controllata ❑ Non Controllata	DATA CONSEGNA	CONSEGNATA A
Verificata da Resp SA8000		Approvata DG	

1 SCOPO.

In questa Procedura sono delineate le modalità e gli strumenti di comunicazione interna ed esterna che l'azienda ha identificato al fine di:

- sensibilizzare e coinvolgere il personale nella gestione degli aspetti associati ai requisiti della norma SA8000, anche tramite ricevimento di proposte e suggerimenti;
- descrivere le attività compiute dall'Organizzazione per la gestione delle segnalazioni che possono essere inoltrate dal personale aziendale, relativamente al sistema di gestione della Responsabilità Sociale implementato
- assicurare un dialogo costante e trasparente con tutti gli stakeholder sui temi dell'etica e della responsabilità sociale;
- rilevare, registrare e gestire adeguatamente i reclami e le richieste di informazioni da parte degli stakeholder;
- comunicare regolarmente a tutte le parti interessate i dati e le altre informazioni riguardanti le prestazioni aziendali in relazione ai requisiti del presente documento, comprendenti, ma non limitati a, i risultati del riesame della direzione e delle attività di monitoraggio.

2 © DOCUMENTI DI RIFERIMENTO©

SA 8000 – 2014; Par 9.5 - 9.7, 9.10

Manuale di Gestione per la responsabilità sociale

App. F – NC-Reclamo

App G – questionario personale

Modello- registro delle NC/segnalazioni

3 CAMPO D'APPLICAZIONE

La presente procedura si applica a tutti processi di comunicazione SA 8000 verso l'esterno (parti interessate) e verso l'interno (dipendenti)

L'aggiornamento della presente procedura è competenza del "SPT - social performance Team" per quanto attiene la raccolta e la gestione delle segnalazioni; di tutte le parti interessate per quanto attiene la emissione e l'inoltro delle segnalazioni.

4 DEFINIZIONI

SPT- SOCIAL PERFORMANCE TEAM – composto in pari unità da due membri della Direzione (management) e da due rappresentanti del personale, conduce periodicamente e in forma scritta delle valutazioni dei rischi per identificare ed attribuire un ordine di priorità alle aree di reale o potenziale non conformità allo Standard

5 RESPONSABILITA'

SPT- SOCIAL PERFORMANCE TEAM –

IL SPT conduce periodicamente e in forma scritta delle valutazioni dei rischi per identificare ed attribuire un ordine di priorità alle aree di reale o potenziale non conformità allo Standard SA8000

6 MODALITÀ OPERATIVE

6.1 Gestione Delle Comunicazioni Interne

Le comunicazioni sono gestite in maniera documentata per applicare alle comunicazioni i seguenti concetti: identificazione, raccolta, elencazione, archiviazione, ricerca, conservazione e messa a disposizione dei documenti.

"SPT - social performance Team" individua le fonti d'informazione (riviste specializzate, siti internet, ecc.) per il settore di riferimento e definisce a chi indirizzare copia delle notizie ritenute interessanti. Le Fonti informazioni a disposizione possono essere riviste specializzate e/o attraverso partnership con associazioni di categoria.

Le comunicazioni all'interno della azienda, possono essere formalizzate su modulistica interna attraverso la quale l'organizzazione comunica al personale informazioni circa:

riunioni, audit, meeting, provvedimenti, campagne di formazione etc

6.2. Comunicazioni in Uscita

6.2.1 Comunicazioni dalla azienda ai dipendenti

L'azienda definisce le modalità di partecipazione dei lavoratori attraverso:

_ Il corretto coinvolgimento nell'identificazione dei pericoli, nella valutazione dei rischi e nella definizione dei controlli;

_ Il corretto coinvolgimento nell'indagine su incidenti;

_ il coinvolgimento nella messa a punto e nella revisione delle politiche e degli obiettivi aziendali;

_ la consultazione dove ci siano cambiamenti che possano influire sulla salute e sicurezza;

l'organizzazione comunica internamente con il proprio personale mediante:

- Informative specifiche, da affiggersi e/o distribuire al personale (istruzioni di condotta, istruzioni operative, novità legislative, etc.) che a seconda dei casi possono essere divulgate tramite
  - Riunioni organizzate (anche in sede di riesame)
  - Attività di formazione interna
  - Attività di ispezione interna (audit)
  - Affissioni in bacheca aziendale.
- Nomine apposite, in merito a responsabilità precise in fatto di salute e sicurezza sul luogo di lavoro
- Attestazioni di consegna materiali, dispense, materiale informativo e riconoscitivo, etc

6.2.2 Comunicazioni dalla Azienda All'esterno

Per "comunicare regolarmente" si intende che la direzione deve disporre di un sistema con il quale vengono informate tutte le parti interessate, ed i lavoratori in particolare, sulla certificazione e conformità alla norma SA8000.

Per "tutte le parti interessate" si intende che la direzione deve rendere pubblicamente disponibili queste informazioni.

Lo scopo principale di tali comunicazioni è di mantenere il sistema della norma SA8000 costantemente aperto e trasparente a tutte le parti interessate. Su richiesta, la direzione è inoltre tenuta a fornire informazioni regolari a qualsiasi parte interessata, relativamente all'esito delle attività di riesame interno della direzione e di monitoraggio. Nel condividere dati importanti ed altre informazioni, la direzione riceverà in cambio feedback e suggerimenti che faciliteranno il miglioramento continuo e la conformità alla norma.

"SPT - social performance Team" avvia un processo di informazione periodica verso le parti interessate inerenti i dati e le altre informazioni riguardanti la performance aziendale in relazione ai requisiti dello standard SA8000, comprendenti, ma non limitate ai risultati del riesame della direzione e delle attività di monitoraggio (es. politica aziendale, risultati ottenuti dall'implementazione del sistema di responsabilità sociale, obiettivi, performance dei fornitori).

Periodicamente (e comunque almeno una volta ogni anno), il "SPT - social performance Team" , su approvazione/autorizzazione finale della direzione stessa, provvederà alla pianificazione di una campagna di informazione ai propri portatori di interesse, utilizzando per esempio strumenti quali inserimento documentazione specifica sul sito internet aziendale ed affissione della politica di responsabilità sociale nei locali aziendali;

Soggetti investiti di tale comunicazione sono indicati in apposita lista predisposta annualmente e approvata dalla direzione. In tale lista compariranno "soggetti interessati" quali ad esempio:

- i Lavoratori ed il Management dell'Organizzazione;
- i Fornitori;
- i Clienti Utenti (residenti nei territori ove sono erogati i servizi);
- la Provincia (Assessorato al Lavoro);
- la Regione (Assessorato Politiche Attive del Lavoro);
- l'Ispettorato del Lavoro territoriale;
- l'INAIL (territoriale);
- i Sindacati aziendali e territoriali;
- La Camera di Commercio;
- le Organizzazioni Non Governative (Telefono Azzurro, Telefono Rosa, Unicef)
- l'Ente di certificazione

Lo stesso Rappresentante della Direzione assicura l'attuazione della comunicazione coinvolgendo allo scopo eventuali collaboratori nominati per l'occasione.

Lo stesso assicura altresì la messa a disposizione all'Ente di certificazione di tutte le non conformità ricevute/rilevate e delle relative azioni correttive intraprese, con la valutazione degli esiti delle stesse.

6.3. Comunicazioni in ingresso

6.3.1 Comunicazioni dai Dipendenti Alla Azienda

I dipendenti sono stimolati, a ciascun livello gerarchico, a condividere con l' azienda i propri suggerimenti

La direzione aziendale è convinta che, ogni risorsa umana, se adeguatamente coinvolta e stimolata, puo' essere una risorsa aggiunta per l'azienda, sulla base anche della sua esperienza, in grado di poter proporre proposte interessanti o comunque degne di valutazione.

A tale scopo, l'azienda ha implementato uno strumento di indagine per cercare di valutare il grado di soddisfacimento di ciascuna risorsa, il suo stimolo alla attività aziendali e relative proposte di miglioramento. Trattasi di un questionario, che in forma anche anonima, ciascuna risorsa puo' liberamente compilare rispondendo a domande tese a valutare il livello di soddisfazione del personale in merito alle proprie attività e alle condizioni di confort della struttura. Tale indagine viene effettuata in fase di implementazione del sistema e poi con una periodicità che viene definita in sede di Riesame della direzione a seconda delle necessità, puo' avere una frequenza annuale o superiore.

Inoltre, qualora siano riscontrate delle anomalie relativamente a:

- lavoro infantile
- lavoro obbligato
- salute e sicurezza
- libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva
- discriminazione
- procedure disciplinari
- orario di lavoro
- retribuzione
- sistema di gestione

ogni risorsa aziendale, ed ogni parte interessata esterna può evidenziare, registrando opportunamente l'evento sul documento "NC/reclami", il verificarsi delle problematiche emerse a tale riguardo.

Tali segnalazioni sono inoltrate mediante una comunicazione scritta, da inviare all'attenzione del "SPT - social performance Team"

- via e-mail a: angeloniangelo@angeloniangelo.it
- via posta ordinaria all'indirizzo via Trincea delle Frasche 92- Fiumicino 00054 indicando che la comunicazione è all'attenzione del SPT
- direttamente nella apposita cassetta "Segnalazioni Responsabilità Sociale"

Per evitare eventuali conflitti di interesse la procedura prevede che la lettura delle comunicazioni sia eseguita da almeno due membri del SPT (un rappresentante della direzione ed un rappresentante dei lavoratori)

Il trattamento della segnalazione prevede sempre una indagine tesa a verificare la veridicità della stessa e le eventuali cause che l'hanno generata. A fronte di ogni segnalazione pervenuta, "SPT - social performance Team" ha il compito di rispondere formalmente a chi la ha generata.

In caso di segnalazioni anonime, che possono essere inserite nei contenitori allo scopo predisposti presso la Sede aziendale, "SPT - social performance Team" e/o possono essere recapitate tramite posta, provvede a fornire una risposta pubblica, mediante affissione della stessa nella bacheca aziendale dei lavoratori e/o sul sito aziendale www.angeloniangelo.com

La chiusura della segnalazione pervenuta prevede sempre l'intervento della Direzione.

Tutte le segnalazioni generano, a cura di "SPT - social performance Team" , una registrazione nel documento "Registro delle non conformità/reclami, in modo da avere sempre sotto controllo la situazione complessiva.

A fronte delle segnalazioni pervenute o delle anomalie in qualsiasi modo riscontrate, "SPT - social performance Team" provvede a rilevare la necessità o meno di adottare azioni correttive volte ad eliminare le cause che le hanno generate. Inoltre periodicamente, "SPT - social performance Team", a seguito delle segnalazioni registrate, provvede ad effettuarne una puntuale analisi al fine di valutare la presenza di eventuali anomalie "ripetute", che possono dar luogo ad azioni correttive, registrate sul documento "Azione Correttiva/Preventiva".

6.3.2 Comunicazioni dall'esterno

Le richieste di comunicazioni possono essere formulate all'azienda dalle diverse parti interessate, anche in forma anonima, in generale queste possono riguardare il Sistema di Gestione.

Il ricevente formalizza la richiesta specificando:

- Da quale parte interessata arriva (se nota)
- I contenuti, (allegando gli eventuali documenti collegati).

Tali segnalazioni sono inviate al Rappr. Direzione

Per comunicazione esterna si intende il flusso di informazioni attinenti la gestione delle tematiche relative alla Responsabilità Sociale, rivolti all'Azienda e provenienti da tutte le parti interessate esterne, e viceversa.

La comunicazione esterna avviene mediante i seguenti strumenti:

comunicazioni scritte tramite invio anche in forma anonimo all'indirizzo via Trincea delle Frasche 92-0054 Flumicino

posta elettronica tramite invio a angeloniangelo@angeloniangelo.it

sito internet aziendale alla sezione contatti.

Per evitare eventuali conflitti di interesse la procedura prevede che la lettura delle comunicazioni sia eseguita da almeno due membri del SPT (un rappresentante della direzione ed un rappresentante dei lavoratori)

Le comunicazioni scritte e i messaggi di posta elettronica in uscita dall'azienda vengono filtrati dal "SPT - social performance Team" in collaborazione con le altre funzioni eventualmente interessate e, nei casi ritenuti strategici, approvati nei contenuti dalla Direzione.

I moduli di NC/reclamo ricevuti attraverso la scatola delle segnalazioni ed in genere tutta la documentazione (mail, lettere, etc..) pervenuta all'azienda dalle parti interessate esterne, vengono raccolti, elaborati ed archiviati dal SPT.

Il "SPT - social performance Team" gestisce i reclami/segnalazioni (anche anonimi) nel seguente modo:

valutazione dei contenuti delle segnalazioni e dei reclami;

valutazione di un possibile intervento, coordinandosi con le altre funzioni interessate;

invio di una tempestiva risposta laddove noto il mittente(nei casi ritenuti strategici, previa approvazione da parte della Direzione); nel caso di segnalazioni anonime la condivisione delle azioni correttive è garantita dalla pubblicazione su sito aziendale www.angeloniangelo.it

implementazione di azioni correttive e preventive;

riesame di uno o più elementi del SGI;

modifica o integrazione degli obiettivi e dei programmi di responsabilità sociale.

I reclami/segnalazioni vengono registrati con evidenza:

della data della segnalazione/reclamo;

del nome e categoria di appartenenza del soggetto;

dei motivi della segnalazione/reclamo;

delle azioni poste in essere a seguito della segnalazione/reclamo..

7 GESTIONE DELLE REGISTRAZIONI

utilizzo dei moduli richiamati nella sezione “riferimenti”