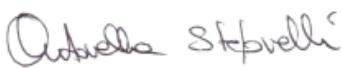

	Tipologia documento:	PROCEDURA OPERATIVA	Codice documento:	PO 08-SA
	Titolo documento:			
	<b>SEGNALAZIONI</b>			
	Revisione	Data	Pag.	
	1	30 Giugno 2023	1 di 5	


Sommario

<b>1.0 GENERALITÀ</b> .....	<b>2</b>
1.1 SCOPO.....	2
1.2 CAMPO DI APPLICAZIONE .....	2
1.3 RIFERIMENTI.....	2
<b>2.0 RISORSE IMPIEGATE</b> .....	<b>2</b>
RESPONSABILITÀ.....	2
<b>3.0 SEGNALAZIONI ED INDAGINI</b> .....	<b>3</b>

**Lista delle revisioni**

Rev.	Data	Descrizione Modifica
1	30/06/23	Dettagliate le modalità di comunicazione dell'esito delle indagini in caso di segnalazioni anonime

DOCUMENTO A DISTRIBUZIONE CONTROLLATA		Copia N.
<i>Approvato da:</i> 	<i>Emesso da:</i> 	

	Tipologia documento:	PROCEDURA OPERATIVA	Codice documento:	PO 08-SA
	Titolo documento:			
	SEGNALAZIONI			
	Revisione	1	Data	30 Giugno 2023
			Pag.	2 di 5

## 1.0 GENERALITÀ

### 1.1 Scopo

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 SAC Mobilità S.r.l. ai requisiti espressi dalla norma SA8000:2014.

### 1.2 Campo di applicazione

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 della norma SA 8000.

### 1.3 Riferimenti

SA 8000:2014 - Responsabilità sociale – 9 – Sistema di Gestione.

I documenti di riferimento della seguente procedura operativa sono:

- **Modulo segnalazioni**
- **Registro Reclami / Non Conformità**

## 2.0 RISORSE IMPIEGATE

### RESPONSABILITÀ

La Direzione di SAC Mobilità S.r.l. si impegna a gestire tutte le segnalazioni e/o reclami pervenuti anonimi e non.


Il reclamo è gestito dal Responsabile del Sistema di Gestione Integrato che ne coordina, in collaborazione con il Sociale Performance Team, la risoluzione attivando le necessarie azioni correttive.

Il Rappresentante dei Lavoratori SA8000, con la collaborazione del Responsabile del Sistema di Gestione Integrato, verificherà con cadenza settimanale, la presenza di segnalazioni e/o reclami nell'apposita cassetta.

Quotidianamente invece vengono controllate le e-mail dedicate alla raccolta di reclami o segnalazioni:

- sa8000sacmobilita@libero.it, controllata dal RLSA;
- lorella@gioiabus.it (e-mail del RLS) se la segnalazione riguarda il RLSA
- daniela@gioiabus.it (e-mail RSGI) per le segnalazioni pervenute tramite piattaforma Trusty

Nel caso di reclami o segnalazioni pervenute per posta tradizionale all'indirizzo SAC Mobilità S.r.l. – Via V Miglia, 19, ad Anzio (RM), chi riceve la posta dovrà consegnarla al RSGI che, con la collaborazione del RLSA (o in alternativa RLS), avrà modo di analizzarla e darvi seguito.

	Tipologia documento:	PROCEDURA OPERATIVA	Codice documento:	PO 08-SA
	Titolo documento:			
	<b>SEGNALAZIONI</b>			
	Revisione	Data	Pag.	
	1	30 Giugno 2023	3 di 5	

Nei casi in cui la segnalazione e/o reclamo non sia in forma anonima, SAC Mobilità S.r.l., favorisce l'incontro diretto e lo scambio di valutazioni con il lavoratore autore dello stesso, affiancato dal Rappresentante dei Lavoratori SA 8000 o del RLS nel caso in cui il reclamo / segnalazione riguardi il RLSA, 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.

La Direzione di SAC Mobilità S.r.l. 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 simili.

### 3.0 SEGNALAZIONI ED INDAGINI

Tutte le parti interessate sono tenute a comunicare ogni reclamo, segnalazione, commento, raccomandazione riguardanti il luogo di lavoro e/o non conformità, reali o presunte, allo standard SA8000.

I reclami / segnalazioni possono pervenire in azienda:

- Per posta tradizionale
- Per e-mail
- Attraverso la cassetta dei reclami / segnalazioni.

Inoltre tutti i dipendenti sono stati informati della possibilità di comunicarle direttamente con il Rappresentante dei Lavoratori per la Responsabilità Sociale e in generale con tutti i membri del Social Performance Team.

Al fine di favorire la ricezione delle segnalazioni è stato istituito un indirizzo mail dedicato, [sa8000sacmobilita@libero.it](mailto:sa8000sacmobilita@libero.it), controllato dal Rappresentante dei Lavoratori per la Responsabilità Sociale.

Qualora il reclamo riguardasse però l'operato del RLSA stesso, le segnalazioni potranno essere inviate all'indirizzo e-mail del Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza, [lorella@gioiabus.it](mailto:lorella@gioiabus.it).


Inoltre è disponibile un'apposita piattaforma web al link <https://gioiabus.trusty.report/> che consente l'invio di segnalazioni anonime e non, e la relativa gestione.

È possibile altresì inviare una segnalazione anonima per posta tradizionale all'indirizzo dell'Organizzazione, all'attenzione del RSGI, Responsabile Sistema Gestione Integrato, o in alternativa all'attenzione del RLSA o del RLS.

Per tutti i dipendenti / collaboratori è presente infine in officina una cassetta ed i moduli per le segnalazioni da compilare, sia in forma anonima che non.

Il modulo segnalazioni viene messo a disposizione di tutte le parti interessate anche sul sito web dell'organizzazione, e va compilato indicando l'area oggetto di segnalazione:

- Lavoro infantile
- Lavoro forzato o obbligato
- Salute e sicurezza
- Libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva

	Tipologia documento:	PROCEDURA OPERATIVA	Codice documento:	PO 08-SA
	Titolo documento:			
	<b>SEGNALAZIONI</b>			
	Revisione	Data	Pag.	
	1	30 Giugno 2023	4 di 5	

- Discriminazione
- Procedure disciplinari
- Orario di lavoro
- Retribuzione
- Sistema di Gestione o altro

e descrivendo nel dettaglio l'anomalia / violazione segnalata.

La riservatezza dell'identità del segnalante è in tutti i casi assicurata, fatti salvi gli obblighi di legge e la tutela dei diritti della Società o delle persone accusate, nei casi di dolo o colpa grave.

SAC Mobilità S.r.l. garantisce la tutela dei segnalanti contro qualsiasi forma, diretta o indiretta, di ritorsione, discriminazione o penalizzazione (applicazione di misure sanzionatorie, demansionamento, licenziamento, trasferimento o sottoposizione ad altra misura organizzativa avente effetti negativi, diretti o indiretti, sulle condizioni di lavoro) per motivi collegati, direttamente o indirettamente, alla segnalazione.

Le indagini devono essere svolte in maniera riservata e discreta; i risultati dovranno restare riservati.

Lo stato e i risultati dell'indagine devono essere riferiti al segnalante utilizzando di preferenza il mezzo di comunicazione dallo stesso utilizzato, salvo nei casi in cui questo possa comprometterne la riservatezza e segretezza, e, in generale, utilizzando tutti i canali di comunicazioni indicati dalla Direzione, incluse le e-mail, riunioni e posta tradizionale.

Al ricevimento della segnalazione il contenuto viene esaminato dal SPT per valutarne la relativa gestione; entro 7 giorni, qualora si valuti che non sussiste nessuna violazione dei requisiti SA 8000, viene archiviata la segnalazione e si provvede a informare le parti interessate, laddove possibile, attraverso mail.


Non sono prese in considerazione le segnalazioni con contenuti offensivi e/o lesivi della dignità delle persone.

Qualora, invece, si riscontri pertinenza del contenuto della segnalazione con i requisiti dello standard SA8000, la stessa viene gestita dal Responsabile del Sistema di Gestione Integrato e dal SPT, che ne coordina la risoluzione attivando le necessarie azioni correttive.

Nei casi in cui la segnalazione e/o reclamo non sia pervenuta in forma anonima, la SAC Mobilità S.r.l. favorisce l'incontro diretto e lo scambio di valutazioni con il lavoratore/Parte Interessata autore della stessa, affiancato dal Rappresentante dei Lavoratori per la Responsabilità Sociale / Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza, al fine di acquisire completa conoscenza dei fatti e dare, poi, concreto sostegno al lavoratore/Parte Interessata 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; entro 60 gg. lavorativi dalla presa visione, la SAC Mobilità S.r.l. si impegna, altresì, a fornire ai soggetti interessati dalla segnalazione e/o reclamo, mediante mail (se conosciuta), risposta e rendicontazione di quanto deciso e attuato per la risoluzione della stessa.

Nel caso in cui la segnalazione e/o reclamo sia pervenuta invece in FORMA ANONIMA, la SAC Mobilità S.r.l. comunica gli esiti delle indagini condotte attraverso:

- circolari interne, affisse sulle diverse bacheche aziendali
- e-mail a tutte le parti interessate, inclusi dipendenti e collaboratori
- se ritenuto opportuno, sul sito web dell'Organizzazione.

	Tipologia documento:	PROCEDURA OPERATIVA	Codice documento:	PO 08-SA
	Titolo documento:	SEGNALAZIONI		
	Revisione	Data	Pag.	
1	30 Giugno 2023	5 di 5		

Tutte le comunicazioni devono essere diffuse avendo cura di mantenere riservati i nominativi delle persone eventualmente condotte nelle indagini.

Al fine di migliorare il flusso comunicativo tra segnalante e azienda, garantendo anche il soddisfacimento dei requisiti di riservatezza e tutela della privacy dei soggetti eventualmente interessati dalla segnalazione, l'Organizzazione ha messo a disposizione di tutte le parti interessate un'apposita piattaforma raggiungibile dalla pagina del sito web dedicata alle segnalazioni. L'utilizzo dell'applicazione web è confidenziale e il segnalante non è tenuto a rivelare la sua identità, se desidera restare anonimo.

Dopo aver inviato la segnalazione, automaticamente vengono generati nome utente e password (visualizzati sullo schermo subito dopo l'inserimento della segnalazione).

Le credenziali di accesso possono essere usate poi successivamente per entrare nella casella di posta elettronica anonima e dare seguito alla segnalazione, ottenendo tutti i necessari feedback da parte dell'azienda.

Il RSGI, una volta ricevuta in e-mail l'avviso da parte di Trusty, entra nella piattaforma per valutare la segnalazione e darne comunicazione al SPT per la gestione.

SAC Mobilità S.r.l. garantisce il compimento di ogni tipo di sforzo e azione concreta atti a dare soluzione ai problemi evidenziati e a prevenire il verificarsi di situazioni analoghe o similari.

SAC Mobilità S.r.l. non attua alcuna forma di ritorsione o discriminazione nei confronti dell'autore di un reclamo. I reclami inoltrati sono annotati in un apposito registro dove si dà evidenza dell'oggetto del reclamo, della sua origine, della persona a cui è stato dato incarico di gestirlo a livello operativo e delle azioni correttive che sono state intraprese per dargli soluzione. Le annotazioni sul Registro Reclami / Non Conformità sono affidate al SPT.

Oltre che in azienda, i reclami / segnalazioni possono essere inviati:

- **all'Ente di certificazione** al seguente indirizzo

**RINA Services S.P.A.**

Via Corsica 12 - 16128 Genova  
sa8000@rina.org

- **all'Organismo di Accredimento internazionale** al seguente indirizzo:

**SAAS – Social Accountability Accreditation Services**

220 East 23rd Street, Suite 605, New York, New York 10010, USA  
saas@saasaccreditation.org  
fax: +212-684-1515

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