

 CONSORZIO NAZIONALE SERVIZI	Procedura	Pagina 1 di 4
	RECLAMI ETICI	PR.11 Rev. 9 del 11/03/2026

Redatta/Owner/Risk Owner	Validata	Approvata
Barbara Piccirilli <i>Direttore Organizzazione Gestione e Servizi</i>	Italo Corsale <i>Direttore Generale</i>	Italo Corsale <i>Direttore Generale</i>

Sommario

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE.....	2
2. DISPOSIZIONI PROCEDURALI	2
2.1 SA 8000:2014.....	2
2.2 UNI/PdR 125:2022	3
3. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO.....	4

REVISIONI		
N° revisione	Data	Paragrafo di riferimento
1	25/05/2017	Revisione per recepimento SA 8000:2014
2	04/12/2017	Modifiche al § 5 per esplicitazione modalità di risposta a segnalazioni
3	10/12/2018	Aggiornamento della procedura a cura dell'Ufficio Sistemi Certificati.
4	04/11/2022	Revisione per avvio progetto "CNS AGILE" previsto dal Piano Operativo in applicazione del Piano Strategico 2022-2024 e con il recepimento dei requisiti ISO 30415:2021 e UNI/PdR 125:2022
5	05/01/2023	DRAFT Revisione in attesa di definizione ed emissione in versione definitiva del Codice Gestione Molestie
6	28/02/2023	DRAFT Revisione per attuazione e chiusura FASE 2 progetto "CNS AGILE" previsto dal Piano Operativo in applicazione del Piano Strategico 2022-2024.
7	27/09/2023	Emissione nuova procedura per chiusura FASE 2 progetto "CNS AGILE".
8	17/02/2025	Adeguamento della PR alla nuova struttura procedurale e variazione del soggetto validatore.
9	11/03/2026	Aggiornamento ragione sociale SGS § 2.1, ampliamento dei destinatari di segnalazioni relative ad episodi di discriminazioni/molestie § 2.2 e aggiornamento "Documenti di riferimento" § 3.

 CONSORZIO NAZIONALE SERVIZI	Procedura	Pagina 2 di 4
	RECLAMI ETICI	PR.11 Rev. 9 del 11/03/2026

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Scopo del documento è definire le responsabilità, le modalità di gestione e i flussi di comunicazione che CNS intende adottare per la gestione di commenti, raccomandazioni, reclami/segnalazioni relativi ai requisiti espressi nella norma SA 8000:2014, nella norma UNI/PdR 125:2022 e nella norma UNI ISO 30415:2021.

2. DISPOSIZIONI PROCEDURALI

2.1 SA 8000:2014

Il reclamo etico è uno strumento messo a disposizione delle parti interessate al sistema di Responsabilità Sociale CNS per segnalare eventuali disfunzioni rilevate attinenti alla sfera di attività svolte. I reclami etici sono indirizzati ad alcuni membri del Social Performance Team (SPT), opportunamente individuati, incaricati di analizzare le segnalazioni pervenute. Gli stessi possono essere inviati con le seguenti modalità:

- ✓ Via mail a sa8000@cnsonline.it
- ✓ Via posta ordinaria all'indirizzo: CNS – Via della Cooperazione, 3 – 40129 Bologna (BO) – *c.a. Social Performance Team*

Tutte le segnalazioni, purché contenenti riferimenti oggettivi e riscontrabili, vengono analizzate dai referenti del SPT per i reclami al fine di attivare, ove possibile, un'azione riparatrice o correttiva/preventiva (per evitarne il ripetersi) e verificarne poi l'efficacia.

Il reclamo/osservazione viene gestito in un arco temporale di circa 30 giorni (in base alla natura della segnalazione) e secondo una procedura interna tesa a:

- ✓ verificare la pertinenza del reclamo rispetto ai servizi erogati;
- ✓ individuare le cause scatenanti il reclamo/osservazione;
- ✓ predisporre le misure necessarie al superamento delle cause scatenanti (azioni correttive);
- ✓ dare le comunicazioni del caso all'utente se non si tratta di segnalazione anonima (entro una settimana dall'avvenuta ricezione, per presa in gestione della segnalazione stessa, ed entro circa 30 giorni dalla segnalazione per comunicare l'esito e/o lo stato di avanzamento delle azioni correttive eventualmente adottate);
- ✓ garantire la riservatezza circa l'identità dell'utente che ha inoltrato la segnalazione;
- ✓ garantire che non si verifichi alcuna forma di discriminazione/azione disciplinare nei confronti dell'utente che ha inoltrato la segnalazione.

A seconda della rilevanza e dell'entità del reclamo, valutazione da effettuarsi in sede di SPT, nella gestione del reclamo possono essere di volta in volta coinvolti ulteriori stakeholder, uffici e/o membri di direzione garantendo sempre l'anonimato dell'utente.

Inoltre, se i suddetti strumenti non dovessero risultare sufficienti, sussiste la possibilità di sottoporre le segnalazioni inerenti la Responsabilità Sociale anche:

 CONSORZIO NAZIONALE SERVIZI	Procedura	Pagina 3 di 4
	RECLAMI ETICI	PR.11 Rev. 9 del 11/03/2026

- all'Ente di Certificazione SGS ICS Italia S.r.l. (sa8000@sgs.com) che è stato incaricato da CNS di verificare la conformità e l'adeguatezza del proprio Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale ai requisiti della norma SA 8000:2014;
- al SAAS (Organismo internazionale di Accreditamento degli Enti di Certificazione): S.A.A.S., 220 East 23rd Street, Suite 605, New York. New York 10010, USA email: saas@saasaccreditation.org.

Le risultanze della gestione del reclamo vengono rese note, da parte del SPT, all'utente che ha segnalato attraverso e-mail. Nel caso in cui si trattasse di segnalazione anonima l'SPT invia mail a tutto il personale ovvero espone in bacheca l'informativa relativa al reclamo.

2.2 UNI/PdR 125:2022

Per consentire a tutte le risorse di esprimere, anche in forma anonima, le proprie opinioni nonché fornire suggerimenti finalizzati a favorire un ambiente di lavoro aperto al dialogo e al confronto e un ambiente di lavoro inclusivo in cui tutte le persone rispettino la dignità dei propri colleghi nella sfera professionale e personale, il CNS prevede la possibilità di potersi rivolgere al Comitato Guida (comitatoquida@cnsonline.it) che è un comitato istituito dall'Alta Direzione nello specifico per l'efficace adozione e la continua ed efficace applicazione della Politica per la Parità di Genere.

In particolare, l'intento della presente procedura, secondo quanto previsto dalla norma UNI/PdR 125:2022 e dalla norma UNI ISO 30415:2021, è quello di gestire "forme di non inclusività", a tutela dell'ambiente di lavoro con particolare riferimento ad episodi di discriminazione di genere e molestie o mobbing, mettendo in atto azioni adeguate ad affrontare l'episodio ed evitare che si ripeta.

Nel caso specifico di situazioni relative a discriminazioni/molestie, la comunicazione, sempre per iscritto alla mail comitatoquida@cnsonline.it, può essere inviata dalla presunta vittima o da qualsiasi persona a conoscenza della situazione. Nell'eventualità in cui tali situazioni possano coinvolgere componenti del Comitato Guida, le segnalazioni, seppur riconducibili ad episodi di discriminazioni/molestie, possono essere ugualmente inviate ai canali di cui al punto precedente relativi alla SA8000.

Principi alla base della presente procedura sono:

- ✓ garanzia di riservatezza e privacy di tutte le persone coinvolte;
- ✓ supporto e protezione nei confronti delle persone che combattono comportamenti inappropriati;
- ✓ trattamento prioritario e urgente;
- ✓ indagine esaustiva dei fatti;
- ✓ garanzia di adottare tutte le misure necessarie;
- ✓ garanzia che la presunta vittima possa rimanere nel suo posto di lavoro alle stesse condizioni, se lo desidera.

Preliminarmente, la persona che esegue l'indagine (individuata dal Comitato Guida) su quanto accaduto avrà un colloquio con le parti coinvolte per chiarire i fatti denunciati, con l'obbligo di massima riservatezza per non incorrere in sanzioni disciplinari, e per decidere in merito alla validità del reclamo.

Nel caso venga accertato che si è verificato realmente un episodio di molestia o discriminazione, l'azienda adotterà azioni correttive immediate ed appropriate, la cui natura dipenderà da quanto commesso, che dovranno portare all'immediata cessazione della situazione denunciata, secondo quanto previsto dalla legge. Allo stesso modo, nel caso in cui si accerti la non veridicità di quanto denunciato, saranno applicate le

 CONSORZIO NAZIONALE SERVIZI	Procedura	Pagina 4 di 4
	RECLAMI ETICI	PR.11 Rev. 9 del 11/03/2026

corrispondenti azioni disciplinari nei confronti di chi ha presentato la segnalazione. Trattamento analogo verrà riservato anche a coloro che saranno eventualmente coinvolti in ritorsioni nei confronti del dipendente vittima, che ha denunciato l'accaduto. In ogni caso, a meno di esigenze e/o situazioni specifiche, si dovrà completare l'iter di indagine entro il termine di 30 gg dalla segnalazione, con la pianificazione delle eventuali azioni necessarie. Ove la segnalazione fosse pervenuta non in forma anonima, il Comitato Guida, a seguito del completamento dell'indagine, provvederà a dare riscontro al segnalatore sulla gestione ed eventuali azioni avviate entro il termine di 30 gg dal completamento dell'indagine.

3. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

Manuale del Sistema di Gestione Integrato

PR.01 – “Gestione documentazione di Sistema”

SA 8000:2014

SA 8000:2014 Performance Annex Indicator

UNI/PdR 125:2022

UNI ISO 30415:2021

LINEE GUIDA GESTIONE DELLE MOLESTIE