


<b>Redatta</b>	<b>Validata</b>	<b>Approvata</b>
Francesco Mundo <i>Responsabile Ufficio Sistemi Certificati</i>	Lila Passarella <i>Responsabile Ufficio Risk Management</i>	Italo Corsale <i>Direttore Generale</i>

## Sommario

1. SCOPO.....	2
2. CAMPO DI APPLICAZIONE.....	2
3. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO.....	2
4. TERMINOLOGIA ED ABBREVIAZIONI.....	2
5. PRINCIPI E NORME REGOLAMENTARI .....	2
6. DISPOSIZIONI PROCEDURALI .....	2
6.1 SA 8000:2014	
6.2 UNI/PdR 125:2022	

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 Sistema 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

 <b>CONSORZIO NAZIONALE SERVIZI</b>	Procedura	Pagina 2 di 4
	<b>RECLAMI ETICI</b>	PR.11 Rev. 4 del 04/11/2022

## 1. SCOPO

Scopo del documento è definire le responsabilità e 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.

## 2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura è applicabile alle attività svolte direttamente da CNS e a quelle su cui può avere influenza anche se svolte da associate e/o fornitori.

## 3. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

Manuale di Gestione

SA 8000:2014

SA 8000:2014 Performance Annex Indicator

UNI/PdR 125:2022

UNI ISO 30415

Codice Gestione Molestie

Per quanto riguarda le norme di sistema, fare riferimento alla sez. 0 par. 0.1 del Manuale di Gestione.

## 4. TERMINOLOGIA ED ABBREVIAZIONI

La terminologia utilizzata nella presente procedura fa riferimento alla Norma UNI EN ISO 9000:2015. Le eventuali abbreviazioni utilizzate sono riportate nei Manuali di Gestione al paragrafo “Abbreviazioni”. Di seguito con “reclamo etico” si intendono anche commenti o raccomandazioni inoltrate dai dipendenti e/o stakeholder ed inerenti il luogo di lavoro e/o non conformità alla norma SA 8000:2014.

Si precisa che, ai sensi della norma UNI/PdR 125:2022, si intende:

“discriminazione”: Assenza di pari opportunità e trattamento, operata in seguito a un giudizio o a una classificazione.

“inclusione”: Inserimento stabile e funzionale in un sistema o gruppo per favorire pari opportunità e non discriminazione creando valore per le persone, per le organizzazioni e il contesto sociale

“molestia (molestia sessuale)”: Comportamento indesiderato avente lo scopo o l’effetto di rendere un ambiente di lavoro offensivo, umiliante o degradante.


“parità di genere”: Parità di genere tra sessi.

## 5. PRINCIPI E NORME REGOLAMENTARI

La presente procedura è stata implementata in applicazione della norma UNI EN ISO 9001:2015.

## 6. DISPOSIZIONI PROCEDURALI

Il CNS al fine di assicurare a tutte le Parti Interessate di poter contribuire attivamente al miglioramento del Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale e per la Parità di genere, ha predisposto un sistema di comunicazione per la gestione delle segnalazioni inerenti l’applicazione della norma SA 8000:2014 e della norma UNI/PdR 125:2022.

 <b>CONSORZIO NAZIONALE SERVIZI</b>	Procedura	Pagina 3 di 4
	<b>RECLAMI ETICI</b>	PR.11 Rev. 4 del 04/11/2022

## 6.1 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](mailto:sa8000@cnsonline.it)
- ✓ Via fax al n° 051 41 95 502
- ✓ 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:

- all'Ente di Certificazione SGS Italia S.p.a. ([sa8000@sgs.com](mailto: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](mailto: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.

	Procedura	Pagina 4 di 4
	<b>RECLAMI ETICI</b>	PR.11 Rev. 4 del 04/11/2022

## 6.2 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](mailto: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 e in combinazione con il "Codice Gestione Molestie", è 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](mailto:comitatoquida@cnsonline.it), può essere inviata dalla presunta vittima o da qualsiasi persona a conoscenza della situazione.

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 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 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.