


# PROCEDURA DI SEGNALAZIONE & RECLAMO

*rif. norma UNI PdR 125:2022 – SA8000:2014*

N° REV.	DATA APPROV.	DESCRIZIONE	NOTE	APPROVATA DA	REDATTA DA
0	04/04/2022	Emissione Iniziale	N/A	AD/DG	RDQ
1	06/12/2023	Revisione per integrazione con SA8000	-	DG	RDQ
2	20/05/2024	Rev. inserimento Tutela del Segnalante	-	DG	RDQ
			FIRMA	<b>La Veneta Servizi S.p.A.</b> Presidente del CdA Claudia Giuliani 	

**INDICE**

1.	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE .....	3
2.	RIFERIMENTI NORMATIVI .....	3
3.	TERMINI E DEFINIZIONI.....	3
4.	GESTIONE DELLA SEGNALAZIONE E RECLAMO .....	3
4.1.	Modalita' Di Segnalazione.....	3
4.2.	Contenuto Della Segnalazione .....	4
4.3.	Tutela del segnalante .....	4
4.4.	Gestione della Segnalazione .....	5
4.5.	Accettazione o rifiuto di un reclamo .....	5
4.6.	Azioni successive ed investigazioni.....	6
4.7.	Azione correttiva .....	6
5.	RISERVATEZZA.....	6

### 1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura definisce le modalità di gestione dei reclami e delle segnalazioni ricevute dalle parti interessate. La procedura si applica sia ai reclami, alle segnalazioni ed ai suggerimenti e definisce le modalità di gestione dei contenziosi avviati.

Un caso particolare è rappresentato dall'avvenuta presa d'atto di procedimenti giudiziari conseguenti alle leggi applicabili in merito di parità di genere o di Responsabilità Sociale.

### 2. RIFERIMENTI NORMATIVI

CODICE	DESCRIZIONE
UNI PdR 125/2022	Linee guida sul sistema di gestione per la parità di genere
SA8000:2014	Standard Internazionale per il sistema di gestione per la Responsabilità Sociale
UNI EN ISO 9001:2015	Requisiti per un sistema di gestione per la qualità

### 3. TERMINI E DEFINIZIONI

Per gli acronimi aziendali si definiscono, se presenti nello sviluppo del documento:

Ufficio Gestione Risorse Umane	UP	Comitato di Parità Genere	CPdR	Direzione Generale	DG
Rappresentante della Direzione per i Sistemi di Gestione	RDQ	Social Performance Team	SPT		

### 4. GESTIONE DELLA SEGNALAZIONE E RECLAMO

#### 4.1. MODALITA' DI SEGNALAZIONE

Per garantire a tutti i lavoratori e a tutte le parti interessate una facile comunicazione di rilievi e suggerimenti in merito agli aspetti inerenti il rispetto dei contenuti riportati nella Politica aziendale integrata, nel Codice Etico e/o alla norme/prassi di riferimento (SA8000 – PdR 125:2022), si sono predisposti dei canali di comunicazione che garantiscono la tutela della riservatezza dell'identità del segnalante.

#### - SEGNALAZIONI PARITA' DI GENERE – MOLESTIE – MOBBING

Il comitato di parità di genere ha predisposto i seguenti canali di comunicazione:

- **Form di segnalazione** appositamente attivati su sito internet aziendale, nella sezione Segnalazioni Sistemi di Gestione  
[https://www.lavenetaservizi.it/index.php?option=com\\_content&view=article&id=258:segnalazioni-sistemi-di-gestione&catid=49:azienda&Itemid=33](https://www.lavenetaservizi.it/index.php?option=com_content&view=article&id=258:segnalazioni-sistemi-di-gestione&catid=49:azienda&Itemid=33)
- **servizio postale**, all'indirizzo di posta fisica La Veneta Servizi S.p.A. – Comitato Parità di Genere - Via Olindo Guerrini, 20 00137 Roma: in tal caso a garanzia della riservatezza, è necessario che la segnalazione, indirizzata al Comitato Parità di Genere, venga inserita in una busta chiusa che rechi all'esterno la dicitura "riservata/personale".

### **- SEGNALAZIONI RESPONSABILITA' SOCIALE**

Allo stesso modo, il Social Performance Team ha predisposto i seguenti canali:

- **Form di segnalazione** appositamente attivati su sito internet aziendale, nella sezione Segnalazioni Sistemi di Gestione  
[https://www.lavenetaservizi.it/index.php?option=com\\_content&view=article&id=258:segnalazioni-sistemi-di-gestione&catid=49:azienda&Itemid=33](https://www.lavenetaservizi.it/index.php?option=com_content&view=article&id=258:segnalazioni-sistemi-di-gestione&catid=49:azienda&Itemid=33)
- **servizio postale**, all'indirizzo di posta fisica La Veneta Servizi S.p.A. – Social Performance Team - Via Olindo Guerrini, 20 00137 Roma: in tal caso a garanzia della riservatezza, è necessario che la segnalazione, indirizzata al SPT, venga inserita in una busta chiusa che rechi all'esterno la dicitura "riservata/personale".

#### **4.2. CONTENUTO DELLA SEGNALAZIONE**

La segnalazione, allo scopo di garantire una più adeguata attività di indagine, deve essere sufficientemente documentata e circostanziata in modo tale da fornire tutti gli elementi utili allo svolgimento delle dovute verifiche in merito alla fondatezza dei fatti oggetto di segnalazione.

Nello specifico la segnalazione deve contenere i seguenti elementi (ove conosciuti):

- una descrizione completa e dettagliata del fatto o del comportamento, anche omissivo, oggetto di segnalazione e delle modalità con cui se ne è venuti a conoscenza;
- l'indicazione della data e del luogo in cui il fatto o il comportamento, anche omissivo, oggetto di segnalazione è avvenuto;
- le generalità, il ruolo ricoperto o altri elementi che possano consentire l'identificazione di colui/coloro che ha/hanno posto in essere il fatto o il comportamento segnalato;
- le generalità, il ruolo ricoperto o altri elementi che possano consentire l'identificazione di altri soggetti che possano riferire sul fatto o comportamento segnalato;
- l'indicazione di ogni altra informazione e/o atto e/o documento comunque rappresentati o su qualsiasi supporto memorizzati, che risultino utili per verificare la fondatezza dei fatti oggetto di segnalazione;
- le modalità con le quali lo stesso segnalante desidera essere ricontattato (eventuale indirizzo e-mail o numero di telefono).

Inoltre, è opportuno indicare nella segnalazione se:

- i fatti oggetto di segnalazione sono stati appresi in prima persona o se sono stati riferiti al segnalante da terzi;
- i fatti oggetto di segnalazione sono stati portati a conoscenza anche di altre funzioni aziendali;
- i fatti oggetto di segnalazione sono stati trasmessi anche ad enti pubblici o ad ufficiali di polizia giudiziaria.

La segnalazione, oltre che completa ed esaustiva, deve essere tempestiva così da consentire una più efficiente attività di indagine, nonché l'adozione delle necessarie misure preventive e correttive.

Si evidenzia che anche le segnalazioni anonime, cioè prive di elementi che consentano di identificare il loro autore, presentate in conformità alla presente procedura, adeguatamente circostanziate e corredate da elementi sufficienti a permettere un'adeguata attività di indagine, verranno gestite secondo quanto previsto dalla presente procedura.

#### **4.3. TUTELA DEL SEGNALANTE**

L'azienda garantisce che non verranno presi provvedimenti disciplinari, non saranno effettuati licenziamenti o discriminazioni nei confronti dei lavoratori che hanno fornito informazioni riguardanti l'osservanza alle norme di riferimento. Nostro obiettivo infatti è quello di fare in modo che le comunicazioni dei lavoratori siano sempre più frequenti, quale prova concreta dell'instaurarsi di un rapporto di reciproca fiducia tra la Direzione aziendale e i dipendenti.

#### 4.4. GESTIONE DELLA SEGNALAZIONE

Tutte le segnalazioni e reclami in merito alla Parità di genere e alla Responsabilità Sociale che pervengono, senza discriminazione alcuna, vengono presi in esame e gestiti rispettivamente da CPdR o da SPT, che sono le risorse responsabili delle decisioni eventualmente prese a riguardo. Nell'eventualità di segnalazioni verbali o telefoniche, chiunque riceva tale reclamo deve richiedere al reclamante di comunicare tramite i canali di comunicazione predisposti, o contattare direttamente uno dei membri del CPdR o del SPT.

La segnalazione e reclamo può essere raccolto da chiunque sia a contatto con la parte interessata che lo formula e deve essere registrata da CPdR/o dal SPT, compilando la sezione del modulo MSA61 – “Registro Segnalazioni Responsabilità Sociale – Parità Di Genere”.

CPdR o SPT provvede a registrare la segnalazione ed indice una riunione per analizzarla, con la presenza di tutte le funzioni interessate. In questa riunione vengono individuate le cause ipotetiche del reclamo/segnalazione.

In ogni caso non può essere interessato alla gestione del reclamo chi risulti coinvolto nei contenuti del reclamo stesso. La responsabilità della verifica dell'attuazione e della soluzione del reclamo è di CPdR o di SPT.

Nel caso in cui le attività oggetto del reclamo vedano CPdR/SPT o uno dei suoi membri direttamente coinvolto, la valutazione del reclamo è affidata ad altra persona che possa essere un altro membro del CPdR/SPT o la DG stessa.

La gestione del reclamo comporta:

- invio di conferma di aver ricevuto un reclamo/segnalazione entro 7 giorni dalla data della sua acquisizione (se il segnalante è noto);
- la decisione sull'accoglimento del reclamo stesso e la sua registrazione sul “Registro Segnalazioni Responsabilità Sociale – Parità Di Genere”, entro 7 giorni lavorativi dal ricevimento.

#### 4.5. Accettazione o rifiuto di un reclamo

Un reclamo dopo la sua registrazione può essere accettato o rifiutato, in caso venga rifiutato CPdR o SPT spiega alla parte interessata il motivo del rifiuto e le comunica la necessaria procedura.

Nel caso in cui il reclamo venga accolto si provvede all'avvio dell'indagine, con coinvolgimento di tutte le parti interessate:

- raccolta/verifica di tutte le informazioni necessarie,
- comunicazione dei dettagli alle parti interessate,
- identificazione delle cause del problema,
- chiusura del reclamo entro 30 giorni se non sono necessarie ulteriori indagini,
- proposta di una soluzione e risposta al reclamante (ove noto) entro il termine di 30 giorni, se si hanno necessità di tempi più lunghi per la gestione dell'indagine, ne verrà data comunicazione al reclamante, o nel caso di reclami anonimi, la comunicazione verrà pubblicata nell'apposita area Stakeholders del sito internet dell'azienda
- al termine della gestione del reclamo sarà fatta comunicazione dell'esito al reclamante, o nel caso di reclami anonimi, la comunicazione dell'esito verrà pubblicata nell'apposita area Stakeholders del sito internet dell'azienda entro 10 giorni dalla chiusura delle investigazioni .

Le azioni correttive che si è deciso di intraprendere a seguito di un reclamo o di una segnalazione, devono essere iniziate tempestivamente, e la loro efficacia verificata, prima di provvedere alla chiusura del reclamo.

Periodicamente il numero degli eventuali reclami, insieme all'indicazione del tempo impiegato per gestirli, vengono verificati del CPdR o SPT durante la revisione periodica.

#### 4.6. Azioni successive ed investigazioni

Quando CPdR o SPT lo ritiene opportuno può richiedere un audit interno, che può essere condotto sia personalmente o attraverso un RGV esterno, la stessa si concentrerà nelle aree relative alla segnalazione ricevuta.

Al termine dell'audit CPdR o SPT provvederà ad emettere una non conformità se necessario per confermare la segnalazione o reclamo ricevuto e registrerà i risultati nel Modulo MR40 - *Rapporto di Non Conformità*.

Ogni rapporto relativo alle investigazioni successive effettuate deve essere consegnato e reso pubblico entro un massimo di dieci giorni lavorativi dalla chiusura delle investigazioni.

#### 4.7. Azione correttiva

Quando è necessario prendere provvedimenti miranti a rimuovere la causa della segnalazione e reclamo, viene aperta un'azione correttiva, che viene registrata su modulo MR43 – *Richiesta di azione Correttiva*.

Anche l'azione correttiva prevede un'adeguata pubblicizzazione sia nei confronti delle terze parti interessate e di essa è data evidenza nel modulo MR43 – *Richiesta di azione Correttiva*.

Da un punto di vista procedurale viene seguito il flusso della *PRO 6.4.6 - Gestione delle Non Conformità*. La verifica viene effettuata di norma nel corso della prima verifica ispettiva interna o, eccezionalmente nel corso di un audit interno straordinario.

L'avanzamento e lo stato delle attività relative ai reclami o segnalazioni è registrato da CPdR o SPT sul MSA61 "*Registro Segnalazioni Responsabilità Sociale – Parità Di Genere*"

### 5. RISERVATEZZA

Tutte le informazioni e la documentazione raccolte e/o verificate durante l'espletamento della valutazione delle segnalazioni e reclami hanno carattere strettamente confidenziale.

Questo vincolo viene meno di fronte all'obbligo di comunicare pubblicamente tali informazioni per quanto riguarda le determinazioni relative agli obblighi di leggi e/o altre prescrizioni.

Nello specifico si aderisce alle leggi nazionali definite nella L. 179/2017 recante "Disposizioni per la tutela degli autori di segnalazioni di reati o irregolarità di cui siano venuti a conoscenza nell'ambito di un rapporto di lavoro pubblico o privato".