



## 1. Scopo e Definizioni

Questa procedura definisce le modalità di gestione di segnalazioni, al fine di garantire la trasparenza, la protezione del segnalante e la risoluzione efficace dei problemi.

Canale 1: Reclami e Suggerimenti

Oggetto: Suggerimenti, reclami o non conformità relative all'applicazione della SA8000 e alle condizioni di lavoro (es. orari, sicurezza, disagi, dubbi sulla retribuzione, suggerimenti per il miglioramento).

Gestore Principale: Il Social Performance Team (SPT).

Canale 2: Segnalazioni Illecite (Whistleblowing)

Oggetto: Violazioni di leggi, regolamenti, Codice Etico o gravi violazioni SA8000, quali sospetti di lavoro forzato o minorile, molestie, corruzione, o gravi rischi per la sicurezza.

Gestore Principale: Il "Gestore delle Segnalazioni" OdV.

## 2. Guida alla Segnalazione: Quale Canale Usare?

Per tutti i dipendenti e le parti interessate di SCHIAVI SRL, la scelta del canale dipende dalla natura della segnalazione:

### A. Usa il Canale RECLAMI E SUGGERIMENTI (Gestito da SPT) se:

- Vuoi proporre un miglioramento (es. "Suggerisco di...")
- Hai un reclamo sulle condizioni di lavoro (es. "La mensa...", "I DPI sono scomodi...")
- Vuoi segnalare una non conformità gestionale (es. "La procedura X non viene seguita...")
- Hai una lamentela verso colleghi (non legata a illeciti o discriminazioni gravi).

### Come segnalare (Canale SPT):

- Utilizzando il **Modulo Reclami/Suggerimenti** cartaceo
- Inserendo il modulo nelle **cassette dedicate** presso la sede e le strutture
- Utilizzando il **Modulo on-line** sul sito internet
- Facendo una **segnalazione verbale** al proprio Rappresentante dei Lavoratori (che la registrerà sul modulo)



**B. Usa il Canale SEGNALAZIONI ILLECITI (Gestito da OdV/ Gestore) se:**

- Vuoi segnalare un **illecito** o una **violazione di legge**.
- Vuoi segnalare una **grave violazione** SA8000 (es. Lavoro Minorile, Molestie, Discriminazione).
- **Vuoi segnalare un membro dell'SPT o la Direzione stessa** [integrazione del N.B. al cite: 51, 116].
- **Temi una ritorsione** e vuoi la massima garanzia di riservatezza e protezione legale.

**Come segnalare (Canale Whistleblowing):**

- **Piattaforma Informatica:** (Garantisce l'anonimato) Accesso tramite il link: [www.schiavisrl.it](http://www.schiavisrl.it)
- **Posta Elettronica Dedicata:** [segnalazioni.schiavisrl@gmail.com](mailto:segnalazioni.schiavisrl@gmail.com) (Accessibile solo al Gestore)
- **Posta Ordinaria (Cartacea):** Busta "RISERVATA / CONFIDENZIALE" al Gestore delle Segnalazioni
- **Incontro Diretto:** Su richiesta con il Gestore delle Segnalazioni

### **3. Flussi di Gestione Integrati**

**Flusso A: Gestione Reclami/Suggerimenti (SPT)**

1. **Raccolta:** L'SPT raccoglie i moduli dai vari canali (cassette, online, verbale RL).
2. **Analisi:** L'SPT esegue un primo esame per la veridicità.
3. **Risoluzione:** Se fondato, l'SPT analizza le cause, studia e individua l'azione di rimedio.
4. **Feedback:** L'SPT comunica l'azione intrapresa tramite bacheca aziendale (se anonimo) o personalmente all'interessato (se non anonimo).

**Flusso B: Gestione Segnalazioni Illeciti (OdV/Gestore)**

1. **Ricezione:** Il Gestore invia un avviso di ricevimento al segnalante (se possibile) entro 7 giorni.
2. **Istruttoria:** Il Gestore valuta l'ammissibilità e avvia un'indagine riservata.
3. **Azione Correttiva:** Se la segnalazione è fondata, l'azienda adotta le misure necessarie.
4. **Feedback:** Il Gestore fornisce un riscontro finale al segnalante entro 3 mesi.



#### 4. Integrazione Chiave: Conflitto di Interesse e Rinvio

- Qualora un **Reclamo** (Canale A) ricevuto dall'SPT riguardi azioni di un membro dell'SPT stesso o della Direzione, **l'SPT non deve gestire tale reclamo**.
- In questo caso, o nel caso in cui un dipendente si rivolga al Rappresentante dei Lavoratori per una segnalazione di illecito o contro un superiore, il Rappresentante dei Lavoratori (o l'SPT) ha l'obbligo di **indirizzare il segnalante ai canali protetti del "Canale B - Segnalazioni Illeciti"**, spiegando che offrono maggiori garanzie di riservatezza.

#### 5. Garanzie Comuni e Canali Esterni

- **Garanzie:** Entrambe le procedure garantiscono il diritto all'anonimato e la **totale assenza di ritorsioni** o punizioni per segnalazioni fatte in buona fede.
- **Canali Esterni:** Se il segnalante ritiene che la gestione interna (sia Canale A che B) non sia stata efficace, o sussistono le condizioni di legge, può rivolgersi ai canali esterni:

- **ANAC**

**Quando:** Per le violazioni rientranti nel campo di applicazione del D.Lgs. 24/2023 (illeciti amministrativi, contabili, civili o penali; condotte illecite rilevanti ai sensi del D.Lgs. 231/01; violazioni di norme UE).

**Come:** Esclusivamente tramite la piattaforma informatica dedicata resa disponibile sul sito web istituzionale di ANAC.

- **SICERT** (Ente di Certificazione SA8000)

**Quando:** Specificamente per **reclami relativi alla non conformità allo standard SA8000** da parte di SCHIAVI SRL, o per contestare le modalità con cui SICERT stessa ha gestito l'audit.

**Come:**

Consultare il sito web ufficiale di <https://sicert.net/segnalazioni/>

Utilizzare l'indirizzo e-mail [reclamisa8000@sicert.net](mailto:reclamisa8000@sicert.net) o il modulo online specificato da SICERT per l'inoltro formale dei reclami.

- **SAI/SAAS** (come istanza superiore a SICERT)

**Quando:** Qualora la segnalazione a SICERT (l'Ente di Certificazione) non abbia prodotto risultati soddisfacenti, è possibile scalare il reclamo all'ente che accredita gli organismi di certificazione (SAAS, gestito da SAI).

**Come:** Tramite il portale "SAAS Complaint Portal" disponibile sul sito web di Social Accountability International (SAI).