

**Segnalazioni e reclami**

# PA 08.08

## “**SEGNALAZIONI E RECLAMI**”

|      |                                       |           |                  |                   |            |
|------|---------------------------------------|-----------|------------------|-------------------|------------|
| F    | Aggiornamento §5.5.5                  | Ciro Rea  | Domenico Silvano | Salvatore Silvano | 21/03/2024 |
| E    | Aggiornamento §5.2.1 e 5.6            | Ciro Rea  | Domenico Silvano | Salvatore Silvano | 26/01/2024 |
| D    | Adozione Prassi UNI/PdR 125:2022      | Ciro Rea  | Domenico Silvano | Salvatore Silvano | 31/10/2023 |
| C    | Aggiornamento standard di riferimento | Ciro Rea  | Domenico Silvano | Salvatore Silvano | 07/03/2022 |
| B    | Modifica §2.0 §5.1 e §5.2             | Ciro Rea  | Carlo Silvano    | Salvatore Silvano | 18/03/2019 |
| A    | Emissione                             | Ciro Rea  | Carlo Silvano    | Domenico Silvano  | 19/11/2018 |
| Rev. | Descrizione                           | Redazione | Verifica         | Approvazione      | Data       |

## Segnalazioni e reclami

### SEGNALAZIONI

#### 1.0 SCOPO

La presente procedura regola il processo di ricezione, analisi e trattamento delle Segnalazioni da chiunque, terzi o dipendenti, inviate o trasmesse, anche in forma confidenziale o anonima.

La procedura ha lo scopo anche di consentire ai dipendenti dell'azienda di poter sporgere reclamo rispetto a comportamenti ed atteggiamenti dell'azienda ed al suo interno che risultino lesivi dei diritti dei lavoratori, con riferimento alla norma SA8000:2014.

La procedura è applicabile tanto in presenza di istanze aventi valore positivo e propositivo quanto in presenza di comportamenti censurabili ed oggetto di reclamo.

Essa ha carattere di tutela dei diritti dei lavoratori e si esplica attraverso la manifestazione del problema o della richiesta nei confronti della Direzione che, consapevole, procede ad assumere comportamenti differenti o a porre in atto misure funzionali alla soluzione del problema sollevato.

#### 2.0 APPLICABILITA'

Le disposizioni contenute nella presente si applicano a tutti i membri del personale dell'organizzazione che in buona fede o sulla base di una ragionevole convinzione intendano segnalare atti di corruzione, tentati, presunti ed effettivi, oppure qualsiasi carenza o violazione del sistema di gestione per la prevenzione della corruzione e della responsabilità sociale

*Le segnalazioni esaminate dal Responsabile della Compliance sono inerenti esclusivamente la corruzione e possono pervenire solo dalle parti interessate che intrattengono rapporti contrattuali.*

#### 3.0 DEFINIZIONE

*Segnalazione/i:* qualsiasi comunicazione ricevuta da Sirio Srl, avente ad oggetto comportamenti (possibili fatti di corruzione attiva o passiva o la violazione di strumenti normativi anti-corruzione) riferibili al Personale.

*Segnalazioni Verificabili:* qualora, considerati i contenuti della Segnalazione, sia possibile in concreto, sulla base degli strumenti di indagine a disposizione, compiere verifiche sulla fondatezza o meno dei fatti o circostanze segnalati;

*Segnalazioni Non Verificabili:* qualora, considerati i contenuti della Segnalazione, non sia possibile, sulla base degli strumenti di indagine a disposizione, compiere verifiche sulla fondatezza o meno dei fatti o circostanze segnalati.

## Segnalazioni e reclami

*Segnalazione anonima:* Segnalazione in cui le generalità del segnalante non siano esplicitate, né siano individuabili in maniera univoca.

*Segnalazione in malafede:* Segnalazione che dagli esiti della fase istruttoria si rilevi priva di fondamento sulla base di elementi oggettivi comprovanti la malafede del segnalante, fatta allo scopo di arrecare un danno ingiusto alla persona e/o società segnalata.

### 4.0 RESPONSABILITA'

Le responsabilità del processo di valutazione delle segnalazioni pervenute è del Responsabile della Compliance in collaborazione con l'Alta Direzione.

Il Responsabile della Compliance provvede a verificare la corretta implementazione della presente procedure ed ha costante accesso alle informazioni, dati ed evidenze necessari alla efficace svolgimento delle attività di monitoraggio ed audit.

### 5.0 MODALITA' OPERATIVE

#### 5.1 RISERVATEZZA

Tutte le persone che ricevano una Segnalazione e/o che sono coinvolte, a qualsivoglia titolo, nell'istruzione e trattazione della stessa, sono tenute a garantire la massima riservatezza sui soggetti segnalanti e sui fatti segnalati, utilizzando, a tal fine, criteri e modalità di comunicazione idonei a tutelare l'identità e l'onorabilità delle persone menzionate nelle Segnalazioni, nonché l'anonimato dei segnalanti, affinché chi effettua la segnalazione non sia soggetto ad alcuna forma di ritorsione, da parte dei soggetti che a titolo diretto o indiretto possono risultare coinvolti dalla medesima segnalazione.

*Il Responsabile della Compliance assicura che nessun membro del personale subisca ritorsioni, discriminazioni o provvedimenti disciplinari per le segnalazioni fatte in buona fede o sulla base di una ragionevole convinzione di violazione o sospetta violazione della politica di prevenzione della corruzione dell'organizzazione, o per essersi rifiutato di prendere parte ad atti di corruzione, anche se tale rifiuto possa determinare una perdita di affari per l'organizzazione (eccetto nel caso in cui l'individuo abbia contribuito alla violazione).*

#### 5.2 RICEZIONE DELLA SEGNALAZIONE

Sirio Srl mette liberamente a disposizione di tutti i membri del personale (dipendenti e collaboratori) un modulo di Segnalazione, attraverso la compilazione e l'invio del quale, possono in buona fede segnalare problematiche su attività illecite, corruttive o fraudolente sul patrimonio aziendale e/o sull'informativa societaria.

Sirio Srl, al fine di agevolare la ricezione delle Segnalazioni/reclami anche in forma anonima, rende disponibili i seguenti canali di comunicazione:

- posta ordinaria presso l'indirizzo della sede legale dell'organizzazione;
- posta elettronica (Indirizzo di posta elettronica: [responsabilecompliance@sirioservizi.it](mailto:responsabilecompliance@sirioservizi.it));

Il monitoraggio sulla funzionalità dei suddetti canali di comunicazione è garantita dalla funzione del Responsabile della Compliance che ne detiene pw di accesso insieme alla alta direzione.

## Segnalazioni e reclami

Qualora, al fine di acquisire chiarimenti e/o ulteriori dettagli circa i fatti segnalati, Sirio Srl ritenesse opportuno contattare il segnalante, laddove ciò sia stato reso possibile dallo stesso (segnalazione non anonima), le segnalazioni nonché l'identità stessa del segnalante, vengono gestiti in maniera tale da garantire e rispettare la totale riservatezza.

I membri del personale sono tenuti a segnalare ogni eventuale violazione, presunta o conclamata dei principi etici o di una qualsiasi Legge Anti-corrruzione, da parte della Società, di un collega, di un collaboratore o di una terza parte, ivi comprese le richieste o le offerte di pagamenti indebiti da queste ricevute. La mancata denuncia da parte di un dipendente di un'azione illecita nota o presunta della quale questi è venuto a conoscenza, una volta accertata, sottoporrà, di per sé, il dipendente a possibili azioni disciplinari.

I membri del personale che ricevono inoltre una Segnalazione transitata al di fuori dei canali previsti deve trasmetterla senza indugio, in originale con gli eventuali allegati, attraverso i canali suddetti, nel rispetto di criteri di massima riservatezza e con modalità idonee a tutelare il segnalante e l'identità e l'onorabilità dei soggetti segnalati, senza pregiudizio per l'efficacia delle successive attività di accertamento.

*Laddove la segnalazione riguardi il soggetto che gestisce la Due Diligence, ovvero il Responsabile della Compliance, il personale potrà effettuare la segnalazione alla Direzione che provvederà a comunicarlo all'Organismo di Vigilanza.*

### 5.2.1 SEGNALAZIONI PARITA' DI GENERE

La Sirio Srl ha nominato un Comitato Guida per favorire l'effettiva applicazione della politica per la parità di genere. Il Comitato Guida è composto dalla Direzione, dal Responsabile delle Risorse Umane, dal Responsabile del Sistema di Gestione Integrato e dal Responsabile del Sistema per la Parità di Genere. Il Comitato Guida è deputato a ricevere segnalazioni migliorative o volte a comunicare eventuali disparità, molestie e discriminazioni.

Per le segnalazioni è disponibile sul sito web aziendale un apposito modulo da inviare al Comitato Guida per la Parità di Genere.

*Le segnalazioni, in forma aperta o anonima, sono inviate all'attenzione del Comitato Guida:*

- all'indirizzo e mail [comitatopdg@sirioservizi.it](mailto:comitatopdg@sirioservizi.it)
- in busta chiusa, per posta ordinaria, all'indirizzo della sede legale ed operativa dell'organizzazione.

### 5.3 TRATTAMENTO

Il Responsabile della Compliance assicura che siano effettuate tutte le opportune verifiche sui fatti segnalati verificabili, attraverso una o più delle seguenti attività, garantendo che tali fasi siano svolte nel minor tempo possibile e nel rispetto dei principi di obiettività, competenza e diligenza professionale.

L'obiettivo dell'istruttoria è di procedere alla classificazione delle comunicazioni ricevute al fine di identificare le Segnalazioni da trattare in applicazione del presente strumento normativo, nonché valutare la presenza dei presupposti necessari all'avvio della successiva fase di accertamento. Nello specifico:

## Segnalazioni e reclami

- esamina le comunicazioni ricevute per identificare le Segnalazioni rientranti nell'ambito di applicazione del presente strumento normativo;
- classifica le Segnalazioni, sulla base dei loro contenuti, identificando le eventuali Segnalazioni relative a fatti rilevanti;
- identifica tra le Segnalazioni quelle Verificabili e quelle Non Verificabili;
- conduce verifiche anche presso le strutture aziendali interessate o le persone coinvolte;
- propone l'archiviazione di quelle:
  - palesemente infondate e delle Segnalazioni in malafede fatte per recare un danno ingiusto;
  - contenenti fatti già oggetto in passato di specifiche attività di istruttoria e già archiviate, ove dalle verifiche preliminari svolte non emergano nuove informazioni tali da rendere necessarie ulteriori attività di verifica;
  - Segnalazioni Non Verificabili non ritenendo pertanto necessario avviare la fase di accertamento, indicandone le motivazioni e valutandone l'invio ai responsabili delle funzioni interessate unitamente, se del caso, a raccomandazioni su eventuali iniziative da intraprendere;
  - Segnalazioni Verificabili per le quali, alla luce degli esiti delle verifiche preliminari, non valuta necessario l'avvio della successiva fase di accertamento.

### 5.4 ACCERTAMENTO

L'obiettivo delle attività di accertamento sulle Segnalazioni è di procedere alle analisi e valutazioni specifiche circa la fondatezza o meno dei fatti segnalati, nonché di formulare eventuali raccomandazioni in merito all'adozione delle necessarie azioni correttive sulle aree e sui processi aziendali interessati dalla Segnalazione volte a rafforzare il sistema di controllo interno, a fronte delle quali i responsabili redigono uno specifico piano di azione che può comprendere la necessità di denuncia alle autorità di polizia e giudiziarie competenti all'avvio delle indagini per legge previste.

Al termine dell'accertamento, il Responsabile della Compliance predispone ed effettua l'archiviazione delle Segnalazioni, assicura la tracciabilità dei dati e delle informazioni e provvede alla conservazione e archiviazione della documentazione prodotta, cartacea e/o elettronica, in modo da consentire, in qualunque momento, la ricostruzione delle diverse fasi del processo stesso e l'accesso efficace alle informazioni alle autorità competenti.

### 5.5 FORME DI RECLAMO/ISTANZA SA 8000

La procedura prevede due forme di reclamo/istanza da parte dei lavoratori:

- *APERTA*
- *ANONIMA*

#### 5.5.1 Forma Aperta

Con essa i dipendenti, singolarmente, attraverso il Rappresentante SA8000 o altra forma di rappresentanza anche informale fanno rilevare alla Direzione i problemi, le richieste ed eventuali lamentele in maniera esplicita, certi che non comportino ritorsioni in alcuna forma.

La Direzione, consapevole di quanto comunicato dai lavoratori o dai loro rappresentanti, si riserva di decidere e agire di conseguenza in un tempo definito, allo scopo di rimuovere le cause del problema o rispondere ad una richiesta dei dipendenti.

#### 5.5.2 Forma Anonima

## Segnalazioni e reclami

La Direzione si assume l'impegno di predisporre una "cassetta dei reclami e segnalazioni" , in modo da consentire ai lavoratori di esporre problemi, lamentele o suggerimenti in forma assolutamente anonima.

Con cadenza quindicinale il Rappresentante dei Lavoratori SA 8000 si impegna ad esaminare il contenuto della cassetta e valutata la pertinenza degli argomenti, approfondisce gli argomenti motivo di contestazione e definisce delle proposte di azione da sottoporre alla Direzione allo scopo di risolvere i problemi sollevati.

Gli esiti dei reclami, delle istanze o delle proposte vengono registrati nel "Registro Reclami", completato a sua volta anche con gli allegati della documentazione di riferimento.

Entro i 15 gg. successivi all'inoltro del reclamo entrambi predispongono una relazione nella quale specificano le soluzioni e le procedure che verranno implementate e le comunicano ai lavoratori tramite affissione o durante un'assemblea verbalizzata.

Alle segnalazioni ed ai reclami scritti e registrati nell'apposito Registro dei Reclami, viene risposto, in senso negativo o affermativo, con comunicazione scritta da parte del Rappresentante della Direzione per l'SA8000, ove la segnalazione non sia in forma anonima.

Inoltre, la documentazione relativa ai reclami viene sottoposta ad analisi e controllo in sede di Riesame della Direzione

### **5.5.3 Disponibilità del modulo per i reclami**

Il modulo per i reclami, istanze e proposte dei lavoratori è nella disponibilità dei rappresentanti dei lavoratori per l'SA8000, oltreché allegato al Vademecum per la formazione.

### **5.5.4 Proposte dei lavoratori**

Per quanto riguarda le proposte che i lavoratori possono far pervenire alla Direzione, queste sono valutate con la stessa procedura seguita per le istanze e i reclami: la Direzione avendo valutato le proposte che i lavoratori avranno presentato tramite il modulo apposito imbucato nella "cassetta" o attraverso il rappresentante SA8000 per i Lavoratori, si riserva di valutare e decidere in un tempo congruo, determinato anche dal tipo di proposta fatta.

Le risposte della Direzione complete di motivazione, verbalizzate, saranno rese note ai lavoratori o attraverso i loro rappresentanti o tramite affissione nelle bacheche.

### **5.5.5 Modalità di invio e contatti**

Le parti interessate che desiderano fare un reclamo o una segnalazione relativamente agli aspetti SA8000 possono inoltrarlo mediante una delle seguenti modalità:

- Imbucarlo nella Cassetta Segnalazioni/Reclami;
- inviarlo a mezzo posta elettronica all'indirizzo segnalazioni.sa@sirioservizi.it indirizzandolo all'attenzione del Rappresentante dei lavoratori SA8000 (Luigi Punzo)

Nel caso in cui le precedenti modalità non soddisfino le esigenze di rappresentanza, riservatezza e tutela del mittente, il reclamo o la segnalazione può essere inoltrato ai seguenti soggetti:

Ente di Certificazione  
SI CERT S.A.G.L.  
Sede Italia  
Strada Statale 18, 119-121  
84047 Capaccio Paestum (SA)  
Telephone: 800.98.38.73  
email: reclamisa8000@sicert.net

## Segnalazioni e reclami

Ente di accreditamento:

SAAS

Social Accountability Accreditation Services

9 East 37th Street, 10th Floor

New York, NY 10016 - USA

Telephone: +1 -(212)-391-2106

email: saas@saasaccreditation.org

### 5.6 GESTIONE WHISTLEBLOWING

In base al decreto legislativo 10 marzo 2023, n. 24 “Decreto Whistleblowing” di “attuazione della Direttiva (UE) 2019/1937 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2019.

Il Gestore avrà il compito di:

- gestire la segnalazione entro 7 giorni dall'avviso di conformemente a quanto prescritto dal Decreto
- effettuare una valutazione preventiva sulla segnalazione al fine di verificare se sono presenti tutti i requisiti per poter accordare al segnalante le tutele previste dal Decreto e se è possibile avviare l'istruttoria. In particolare se:
  - il segnalante è tra quei soggetti richiamati dall'art. 3 del Decreto;
  - l'oggetto della segnalazione rientra nelle violazioni richiamate dall'art. 2 e non è tra le
  - esclusioni espressamente disciplinate dall'art.1 comma 2 del Decreto;
  - è manifestatamente assente la lesione dell'interesse pubblico o l'integrità dell'Azienda;
  - è manifestatamente infondata la segnalazione per l'assenza di elementi di fatto idonei a giustificare accertamenti;
  - la segnalazione di illecito ha un contenuto generico tale da non consentire la comprensione dei fatti, ovvero è corredata da documentazione non appropriata o non pertinente o vi è una carenza di dati che costituiscono elementi essenziali per la segnalazione di illeciti;
  - vi è produzione di sola documentazione in assenza della segnalazione di condotte illecite;
  - vi è mancanza dei dati che costituiscono elementi essenziali della segnalazione di illeciti indicati dal Regolamento per la gestione delle segnalazioni;

Il Gestore può richiede informazioni integrative al segnalante nel pien di rispetto del trattamento dei dati dello stesso ai sensi del GDPR Regolamento Europeo 2016/679 per la protezione dei dati personali. Completata la valutazione preliminare il Gestore comunicherà al segnalante:

- l'archiviazione della segnalazione con motivazione espressa;
- l'idoneità della segnalazione e l'avvio dell'istruttoria.

Il Gestore, nel corso dell'istruttoria, deve mantenere una costante interlocuzione con il segnalante anche per richiedere ulteriori approfondimenti e/o informazioni aggiuntive, tenendo traccia dell'attività svolta e fornendo informazioni sullo stato di avanzamento dell'istruttoria, almeno con riferimento ai principali snodi decisionali. Nel caso in cui sia necessario comunicare i dati personali del Segnalante a terzi (consulenti appositamente incaricati per gestire l'istruttoria o parte di essa, responsabili di funzione aziendali es. Responsabile del Personale, Responsabile Amministrativo, ecc), il Gestore chiederà esplicito consenso alla comunicazione a terzi, motivando la richiesta ed esplicitando i soggetti a cui i dati del segnalante ed il contenuto della segnalazione verranno comunicati. Il consenso o il diniego del Segnalante dovranno essere tracciati ed archiviati.

Come previsto dal Decreto entro tre mesi dalla data di ricevimento della segnalazione il Gestore fornirà all'Azienda l'esito dell'Istruttoria illustrando gli esiti e le misure previste o adottate o da adottare per dare seguito alla segnalazione e dei motivi della scelta effettuata.

Il Gestore della segnalazione deve garantire nell'iter di valutazione della segnalazione :



**Segnalazioni e reclami**

1. la tutela della riservatezza dell'identità del segnalante e della segnalazione;
2. la tutela da eventuali misure ritorsive o discriminatorie eventualmente adottate dall'ente a causa della segnalazione effettuata;
3. l'esclusione dalla responsabilità nel caso in cui il segnalante (nei limiti previsti dall'art. 3, l. 179) – sia in ambito pubblico (ex art. 54-bis, d.lgs. 165/2001) che privato (ex art. 6 d.lgs. 231/2001) - sveli, per giusta causa, notizie coperte dall'obbligo di segreto d'ufficio, aziendale, professionale, scientifico o industriale (artt. 326, 622, 623 c.p.) ovvero violi l'obbligo di fedeltà (art. 2105 c.c.).

**ALLEGATI**

- Mod. 08.08.01 Modulo di segnalazione per l'anticorruzione
- Mod 08.08.02 Modulo segnalazione e reclami SA 8000
- Mod 08.08.03 Registro reclami
- Mod 08.08.04 Modulo segnalazione e reclami PDR 125