PGSA 9.3 – Gestione delle Comunicazioni, delle Segnalazioni e dei Reclami SA8000

TABELLA DELLE REVISIONI

Rev.	Data	Descrizione della modifica	Redatto da	Verificato da	Approvato da
00	08/08/2024	Prima emissione della procedura.	Sara De Rosa	SPT	Direzione
01	06/08/2026	Revisione generale della procedura con adeguamento ai requisiti SA8000:2014, aggiornamento del processo di comunicazione e gestione delle segnalazioni e introduzione della modulistica associata.	Sara De Rosa	SPT	Direzione

Sommario

1. SCOPO ... 4
2. CAMPO DI APPLICAZIONE ... 4
3. RIFERIMENTI NORMATIVI ... 4
4. DEFINIZIONI E ABBREVIAZIONI ... 5
4.1 Principi generali ... 5
4.2 Definizioni ... 6
4.3 Abbreviazioni ... 7
6. GESTIONE DELLA COMUNICAZIONE ... 9
6.1 Comunicazione interna ... 10
6.1.1 Informazioni da comunicare ... 10
6.1.2 Strumenti di comunicazione interna ... 11
6.2 Comunicazione esterna ... 11
6.2.1 Comunicazione verso clienti ... 11
6.2.2 Comunicazione verso fornitori e subappaltatori ... 12
6.2.3 Comunicazione verso enti e organismi esterni ... 12
6.2.4 Comunicazione verso visitatori ... 12
6.2.5 Sintesi delle principali comunicazioni ... 13
6.3 Pianificazione delle comunicazioni ... 13
7. CONSULTAZIONE E COINVOLGIMENTO DELLE PARTI INTERESSATE ... 13
7.1 Coinvolgimento dei lavoratori ... 14
7.2 Coinvolgimento delle RSA/RSU e dello SPT ... 15
7.3 Coinvolgimento degli stakeholder esterni ... 15
7.4 Raccolta e gestione dei feedback ... 16
8. GESTIONE DI RECLAMI E SEGNALAZIONI ... 17
8.1 Soggetti che possono effettuare segnalazioni ... 17
8.2 Canali di segnalazione ... 18
8.3 Riservatezza e tutela del segnalante ... 19
8.4 Ricezione e registrazione ... 19
8.5 Valutazione e indagine ... 20
8.6 Azioni conseguenti ... 20
8.7 Chiusura e comunicazione degli esiti ... 21

8.8 Gestione delle segnalazioni anonime 21
8.9 Conservazione delle registrazioni 22
9. GESTIONE DEL WHISTLEBLOWING 22
9.1 Ambito di applicazione 22
9.2 Canali dedicati 23
9.3 Tempistiche di gestione 23
9.4 Conservazione della documentazione 24

1. SCOPO

La presente procedura definisce le modalità adottate da LE.DA. Appalti e Costruzioni S.r.l. per la gestione delle comunicazioni interne ed esterne, delle segnalazioni, dei reclami e delle altre forme di comunicazione rilevanti ai fini del Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale SA8000.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La procedura si applica a tutte le attività svolte da LE.DA. Appalti e Costruzioni S.r.l. e coinvolge il personale aziendale, la Direzione, lo Social Performance Team (SPT), i lavoratori somministrati, i collaboratori, i fornitori, gli appaltatori, i subappaltatori, i clienti, le organizzazioni sindacali, gli enti di controllo e ogni altra parte interessata che possa essere coinvolta o influenzata dalle attività dell'organizzazione.

Rientrano nel campo di applicazione della presente procedura:

- la comunicazione interna relativa al Sistema di Gestione SA8000;
- la comunicazione esterna verso clienti, fornitori, appaltatori, subappaltatori e altre parti interessate;
- la diffusione della Politica SA8000, del Codice Etico, del Codice di Condotta Fornitori e degli altri documenti rilevanti del Sistema di Gestione;
- la consultazione e il coinvolgimento dei lavoratori e delle loro rappresentanze;
- la raccolta e gestione di suggerimenti, osservazioni, reclami e segnalazioni;
- la gestione delle segnalazioni effettuate attraverso i canali aziendali e il sistema di whistleblowing;
- il monitoraggio dell'efficacia dei processi di comunicazione e partecipazione delle parti interessate.

La presente procedura si applica a tutte le sedi, ai cantieri, ai luoghi di lavoro e alle attività operative gestite da LE.DA. Appalti e Costruzioni S.r.l., nonché ai rapporti con le organizzazioni esterne che operano per conto dell'azienda o nell'ambito della propria catena di fornitura, per quanto compatibile con il livello di influenza esercitabile dall'organizzazione.

3. RIFERIMENTI NORMATIVI

La presente procedura è stata elaborata tenendo conto dei seguenti riferimenti normativi e documentali:

- SA8000:2014 – Social Accountability Standard;

- D.Lgs. 24/2023 – Attuazione della Direttiva (UE) 2019/1937 riguardante la protezione delle persone che segnalano violazioni del diritto dell'Unione (Whistleblowing);
- Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali;
- D.Lgs. 196/2003 e s.m.i. – Codice in materia di protezione dei dati personali;
- Convenzioni fondamentali dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro (ILO) richiamate dalla norma SA8000;
- Dichiarazione Universale dei Diritti Umani delle Nazioni Unite;
- Convenzione ONU sui Diritti del Bambino;
- Patto Internazionale sui Diritti Economici, Sociali e Culturali;
- Patto Internazionale sui Diritti Civili e Politici;
- Normativa nazionale applicabile in materia di lavoro, salute e sicurezza sul lavoro, pari opportunità e tutela dei diritti dei lavoratori.

4. DEFINIZIONI E ABBREVIAZIONI

4.1 Principi generali

La presente procedura è stata elaborata al fine di garantire una gestione strutturata, trasparente ed efficace delle comunicazioni, delle segnalazioni e dei reclami relativi agli aspetti di responsabilità sociale disciplinati dallo standard SA8000:2014.
L'Organizzazione riconosce l'importanza del dialogo continuo con i lavoratori, i fornitori, i clienti, le organizzazioni sindacali e tutte le altre parti interessate, promuovendo la partecipazione attiva e la libera comunicazione di informazioni, osservazioni, suggerimenti, reclami e segnalazioni.
Tutte le comunicazioni e le segnalazioni sono gestite nel rispetto dei principi di:

- trasparenza;
- imparzialità;
- riservatezza;
- tutela della persona;
- non discriminazione;
- divieto di ritorsione;
- protezione dei dati personali;
- miglioramento continuo.

L'Organizzazione garantisce che ogni lavoratore, collaboratore o parte interessata possa comunicare liberamente problematiche, osservazioni o possibili violazioni dei requisiti SA8000 senza timore di subire conseguenze negative, discriminazioni o ritorsioni.

Le segnalazioni e i reclami costituiscono uno strumento fondamentale per il monitoraggio dell'efficacia del Sistema di Gestione SA8000 e per l'identificazione di opportunità di miglioramento delle prestazioni sociali dell'Organizzazione.

4.2 Definizioni

Ai fini della presente procedura si applicano le seguenti definizioni.

Comunicazione: Trasmissione di informazioni tra l'Organizzazione e le proprie parti interessate, interne o esterne, mediante canali formali o informali.

Comunicazione Interna: Insieme delle informazioni diffuse all'interno dell'Organizzazione verso lavoratori, collaboratori, rappresentanti dei lavoratori, SPT e altre funzioni aziendali.

Comunicazione Esterna: Insieme delle informazioni trasmesse dall'Organizzazione verso clienti, fornitori, appaltatori, enti pubblici, organizzazioni sindacali, organismi di certificazione e altre parti interessate esterne.

Reclamo: Comunicazione formale attraverso la quale una parte interessata manifesta insoddisfazione, contestazione o richiesta di verifica in merito a comportamenti, attività o condizioni ritenute non conformi ai principi della responsabilità sociale.

Segnalazione: Comunicazione riguardante comportamenti, eventi, situazioni o presunte violazioni dei requisiti SA8000, della normativa applicabile o delle disposizioni aziendali in materia di responsabilità sociale.

Segnalazione Anonima: Segnalazione effettuata senza l'indicazione dell'identità del segnalante.

Whistleblowing: Segnalazione effettuata da una persona che comunica informazioni relative a violazioni, illeciti o comportamenti contrari alla normativa applicabile o ai principi etici dell'Organizzazione, attraverso i canali dedicati previsti dal D.Lgs. 24/2023.

Segnalante: Persona che presenta una segnalazione o un reclamo.

Parte Interessata (Stakeholder): Persona, gruppo o organizzazione che può influenzare, essere influenzata o percepirsi influenzata dalle attività dell'Organizzazione.

Lavoratore: Qualsiasi persona che presta la propria attività lavorativa per conto dell'Organizzazione, indipendentemente dalla tipologia contrattuale adottata.

Responsabilità Sociale: Insieme dei principi, degli impegni e dei comportamenti adottati dall'Organizzazione per garantire il rispetto dei diritti umani, dei diritti dei lavoratori e dei requisiti previsti dallo standard SA8000.

Social Performance Team (SPT): Gruppo costituito da rappresentanti della Direzione e dei lavoratori con il compito di supportare il mantenimento e il miglioramento del Sistema di Gestione SA8000.

Rappresentanti dei Lavoratori: Lavoratori eletti o designati per rappresentare il personale nelle attività di consultazione e partecipazione previste dallo standard SA8000 e dalla normativa applicabile.

Azione Correttiva: Intervento finalizzato ad eliminare la causa di una non conformità o di una criticità rilevata al fine di prevenirne il ripetersi.

Riservatezza: Principio che garantisce la protezione delle informazioni e dell'identità dei soggetti coinvolti nelle comunicazioni, nei reclami e nelle segnalazioni.

Ritorsione: Qualsiasi comportamento, azione o omissione che possa arrecare un danno diretto o indiretto al segnalante in conseguenza della segnalazione effettuata in buona fede.

4.3 Abbreviazioni

Abbreviazione	Descrizione
SA8000	Social Accountability 8000
AU	Amministratore Unico
RSG	Responsabile del Sistema di Gestione
SPT	Social Performance Team
RSA	Rappresentanza Sindacale Aziendale
RSU	Rappresentanza Sindacale Unitaria
DVR	Documento di Valutazione dei Rischi
NC	Non Conformità
AC	Azione Correttiva
PI	Parte Interessata
CCNL	Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro

ODV	Organismo di Vigilanza
GDPR	Regolamento (UE) 2016/679 sulla protezione dei dati personali
D.Lgs.	Decreto Legislativo
HR	Human Resources (Risorse Umane)
KPI	Key Performance Indicator (Indicatore di Prestazione)
Whistleblowing	Sistema di segnalazione previsto dal D.Lgs. 24/2023

5. RUOLI E RESPONSABILITÀ

Le attività di comunicazione, consultazione, gestione dei reclami e delle segnalazioni SA8000 sono svolte dalle funzioni aziendali competenti secondo le responsabilità di seguito definite.

Funzione	Responsabilità
Direzione	Approva la presente procedura e le eventuali revisioni. Assicura la disponibilità delle risorse necessarie per la gestione delle comunicazioni, dei reclami e delle segnalazioni. Promuove la diffusione della Politica SA8000, del Codice Etico e dei principi della responsabilità sociale verso lavoratori e parti interessate. Valuta gli esiti delle segnalazioni di particolare rilevanza e definisce eventuali azioni conseguenti. Riesamina periodicamente l'efficacia del processo nell'ambito del Riesame della Direzione.
Responsabile del Sistema di Gestione SA8000 (RSG)	Coordina operativamente il processo di comunicazione interna ed esterna. Garantisce la diffusione della documentazione SA8000 ai lavoratori e alle parti interessate. Riceve, registra e gestisce i reclami e le segnalazioni secondo quanto previsto dalla presente procedura. Mantiene aggiornate le registrazioni e predispone le informazioni necessarie per il Riesame della Direzione e per le attività dello SPT.
Social Performance Team (SPT)	Supporta il monitoraggio dell'efficacia delle attività di comunicazione e consultazione. Analizza reclami, segnalazioni e informazioni ricevute dalle parti interessate. Partecipa alla valutazione delle problematiche connesse ai diritti dei lavoratori e propone eventuali azioni correttive o di miglioramento. Promuove il coinvolgimento dei lavoratori e

Funzione	Responsabilità
	favorisce la diffusione dei principi SA8000 all'interno dell'organizzazione.
Responsabili di Funzione	Collaborano alla diffusione delle informazioni relative al Sistema di Gestione SA8000 presso il personale di competenza. Supportano la raccolta e la trasmissione di eventuali reclami, segnalazioni o richieste provenienti dai lavoratori e dalle altre parti interessate.
Lavoratori	Possono formulare osservazioni, suggerimenti, reclami e segnalazioni riguardanti aspetti connessi alla responsabilità sociale, ai diritti dei lavoratori, alle condizioni di lavoro e al rispetto dei requisiti SA8000, utilizzando i canali messi a disposizione dall'organizzazione. Collaborano alle attività di consultazione e coinvolgimento promosse dall'azienda.
Parti interessate esterne (fornitori, appaltatori, clienti, organizzazioni sindacali, enti e stakeholder)	Possono trasmettere osservazioni, reclami, segnalazioni o richieste di informazioni riguardanti aspetti attinenti al Sistema di Gestione SA8000 e ai principi della responsabilità sociale adottati dall'organizzazione.

6. GESTIONE DELLA COMUNICAZIONE

LE.DA. Appalti e Costruzioni S.r.l. promuove una comunicazione trasparente, accessibile, tempestiva ed efficace con i propri lavoratori e con tutte le parti interessate al fine di garantire la diffusione dei principi della Responsabilità Sociale e favorire la partecipazione attiva al Sistema di Gestione SA8000.

Le attività di comunicazione sono finalizzate a:

- diffondere la Politica SA8000, il Codice Etico e gli altri documenti del Sistema di Gestione;
- garantire la conoscenza dei diritti e dei doveri dei lavoratori;
- favorire il coinvolgimento e la partecipazione delle parti interessate;
- assicurare la conoscenza dei canali di segnalazione e reclamo disponibili;
- promuovere la cultura della responsabilità sociale e del miglioramento continuo;
- favorire il dialogo e il confronto con i lavoratori e con gli stakeholder rilevanti.

Le comunicazioni possono essere effettuate mediante strumenti cartacei, elettronici, informatici o verbali e sono gestite secondo principi di trasparenza, tracciabilità, riservatezza e accessibilità.

Le principali informazioni relative al Sistema di Gestione SA8000 possono essere rese disponibili attraverso il sito internet aziendale, la documentazione istituzionale, le comunicazioni rivolte alle parti interessate e gli altri strumenti di comunicazione adottati dall'organizzazione.

6.1 Comunicazione interna

La comunicazione interna è rivolta a tutto il personale dipendente, ai lavoratori somministrati, ai collaboratori, ai lavoratori operanti presso le commesse aziendali e ai membri dello Social Performance Team (SPT).

L'organizzazione assicura che tutte le persone che operano sotto il proprio controllo siano adeguatamente informate sui principi della Responsabilità Sociale, sui contenuti del Sistema di Gestione SA8000 e sulle modalità di partecipazione, consultazione e segnalazione previste dall'organizzazione.

6.1.1 Informazioni da comunicare

L'organizzazione garantisce la diffusione e l'aggiornamento delle seguenti informazioni:

- Politica SA8000;
- Codice Etico aziendale;
- diritti e doveri dei lavoratori;
- composizione, ruolo e modalità di contatto dello Social Performance Team (SPT);
- obiettivi e programmi SA8000;
- modalità di presentazione di reclami e segnalazioni;
- canali whistleblowing adottati dall'organizzazione;
- risultati delle attività di monitoraggio e miglioramento del Sistema SA8000;
- informazioni rilevanti derivanti dalle attività dello SPT e dal Riesame della Direzione;
- eventuali aggiornamenti normativi o organizzativi che possano influire sui diritti dei lavoratori e sul Sistema di Gestione.

6.1.2 Strumenti di comunicazione interna

La comunicazione interna può avvenire attraverso uno o più dei seguenti strumenti:

- attività di formazione e sensibilizzazione;
- riunioni aziendali e incontri informativi;
- riunioni dello Social Performance Team (SPT);
- comunicazioni e-mail;
- bacheche aziendali;
- piattaforme informatiche aziendali utilizzate per la diffusione della Politica SA8000, del Codice Etico, delle procedure del Sistema di Gestione e per la registrazione delle attività formative.
- diffusione di procedure, istruzioni operative e documentazione del Sistema di Gestione;
- verbali, informative e comunicazioni interne;
- colloqui individuali o di gruppo.

L'organizzazione assicura che le informazioni rilevanti siano facilmente accessibili, comprensibili e disponibili a tutti i lavoratori, indipendentemente dalla mansione svolta, dalla sede di lavoro o dalla tipologia contrattuale applicata.

6.2 Comunicazione esterna

La comunicazione esterna è finalizzata a garantire trasparenza nei confronti delle parti interessate e a promuovere il rispetto dei principi SA8000 lungo l'intera catena del valore.

Le comunicazioni esterne possono essere effettuate mediante e-mail, sito internet aziendale, documentazione contrattuale, incontri, comunicazioni scritte e altri strumenti ritenuti idonei dall'organizzazione.

6.2.1 Comunicazione verso clienti

L'organizzazione mette a disposizione dei propri clienti, ove richiesto o ritenuto opportuno:

- Politica SA8000;
- Codice Etico;
- Bilancio Sociale;
- informazioni relative al Sistema di Gestione SA8000;

- informazioni sulle iniziative intraprese in materia di Responsabilità Sociale.

6.2.2 Comunicazione verso fornitori e subappaltatori

Al fine di promuovere il rispetto dei principi della Responsabilità Sociale lungo la catena di fornitura, l'organizzazione comunica ai propri fornitori, appaltatori e subappaltatori:

- Politica SA8000;
- Codice di Condotta Fornitori, Appaltatori e Subappaltatori;
- requisiti applicabili in materia di Responsabilità Sociale;
- modalità di segnalazione di eventuali criticità o violazioni;
- richieste documentali e attività di monitoraggio previste dal processo di qualifica e monitoraggio dei fornitori.

L'organizzazione promuove il coinvolgimento attivo dei fornitori nella diffusione dei principi SA8000 e può richiedere la sottoscrizione del Codice di Condotta Fornitori, nonché la compilazione dei questionari di qualifica, Due Diligence e monitoraggio previsti dal Sistema di Gestione.

6.2.3 Comunicazione verso enti e organismi esterni

L'organizzazione garantisce la collaborazione e la trasparenza nei confronti degli enti di controllo, degli organismi di certificazione, delle autorità competenti, delle organizzazioni sindacali e delle altre parti interessate istituzionali.

Le comunicazioni verso tali soggetti sono gestite dalla Direzione, dal Responsabile del Sistema di Gestione SA8000 o da personale formalmente autorizzato.

6.2.4 Comunicazione verso visitatori

I visitatori che accedono ai siti aziendali ricevono le informazioni necessarie relative alle regole di comportamento, agli aspetti di salute e sicurezza applicabili e, ove pertinente, ai principi etici e di responsabilità sociale adottati dall'organizzazione.

Tali informazioni possono essere fornite mediante segnaletica, informative, procedure aziendali, istruzioni operative o comunicazioni dirette da parte del personale incaricato.

6.2.5 Sintesi delle principali comunicazioni

Destinatario	Informazioni principali	Strumenti
Lavoratori e personale somministrato	Politica SA8000, Codice Etico, diritti dei lavoratori, canali di segnalazione, attività SPT	Formazione, GoToWork, e-mail, bacheche, riunioni
Social Performance Team	Risultati monitoraggi, reclami, segnalazioni, obiettivi SA8000	Riunioni, verbali, report
Fornitori e subappaltatori	Codice di Condotta, requisiti SA8000, attività di qualifica e monitoraggio	E-mail, documentazione contrattuale, questionari
Clienti	Politica SA8000, Bilancio Sociale, informazioni sul sistema	E-mail, sito internet, documentazione istituzionale
Enti e organismi esterni	Informazioni richieste dal Sistema di Gestione e dalla normativa applicabile	Comunicazioni ufficiali
Visitatori	Regole comportamentali, sicurezza e informazioni di accesso	Segnaletica, informative, comunicazioni dirette

6.3 Pianificazione delle comunicazioni

Le attività di comunicazione interna ed esterna vengono pianificate, monitorate e registrate attraverso:

- Mod. 9.3.03 – Piano delle Comunicazioni SA8000;
- Mod. 9.3.04 – Registro delle Comunicazioni SA8000.

Il Piano delle Comunicazioni definisce le attività programmate, i destinatari, le frequenze, i responsabili e le evidenze documentali previste.

Il Registro delle Comunicazioni consente di registrare le attività effettivamente svolte e di monitorarne l'efficacia.

7. CONSULTAZIONE E COINVOLGIMENTO DELLE PARTI INTERESSATE

LE.DA. Appalti e Costruzioni S.r.l. riconosce il valore del dialogo, della partecipazione e del coinvolgimento attivo delle parti interessate quale elemento fondamentale per garantire

l'efficace attuazione dei principi della Responsabilità Sociale e il miglioramento continuo del Sistema di Gestione SA8000.

L'Organizzazione promuove la partecipazione dei lavoratori, delle loro rappresentanze e degli stakeholder esterni attraverso attività di informazione, consultazione, ascolto e raccolta di feedback finalizzate a favorire la trasparenza, l'identificazione preventiva delle criticità e l'adozione di adeguate azioni di miglioramento.

Le informazioni raccolte costituiscono elemento di supporto per le attività dello Social Performance Team (SPT), per il monitoraggio delle prestazioni sociali e per il miglioramento continuo del Sistema di Gestione SA8000.

7.1 Coinvolgimento dei lavoratori

LE.DA. Appalti e Costruzioni S.r.l. promuove il coinvolgimento attivo dei lavoratori nell'attuazione e nel miglioramento del Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale, riconoscendo il loro contributo quale elemento essenziale per l'identificazione di criticità, opportunità di miglioramento e situazioni potenzialmente non conformi ai principi della norma SA8000.

A tal fine l'Organizzazione garantisce ai lavoratori:

- l'accesso alle informazioni relative alla Politica SA8000, al Codice Etico e ai principali documenti del Sistema di Gestione;
- la partecipazione alle attività di formazione e sensibilizzazione sui temi della responsabilità sociale;
- la possibilità di presentare osservazioni, suggerimenti, reclami e segnalazioni attraverso i canali messi a disposizione dall'azienda;
- il coinvolgimento nelle attività promosse dallo Social Performance Team (SPT);
- la partecipazione alle attività di verifica previste nell'ambito degli audit interni, esterni e delle attività di monitoraggio.

Il coinvolgimento dei lavoratori è inoltre garantito attraverso la partecipazione diretta o indiretta alle attività dello Social Performance Team (SPT), che rappresenta il principale organismo di consultazione e monitoraggio delle tematiche di responsabilità sociale all'interno dell'Organizzazione.

L'Organizzazione garantisce che i lavoratori possano esprimere liberamente opinioni, osservazioni e segnalazioni senza timore di discriminazioni, ritorsioni o conseguenze negative.

7.2 Coinvolgimento delle RSA/RSU e dello SPT

LE.DA. Appalti e Costruzioni S.r.l. riconosce il ruolo delle rappresentanze dei lavoratori e ne promuove il coinvolgimento nelle attività relative alla gestione della Responsabilità Sociale.

Le RSA, le RSU o altre forme di rappresentanza dei lavoratori eventualmente presenti vengono informate e consultate in merito agli aspetti che possono influire sulle condizioni di lavoro e sull'applicazione dei requisiti SA8000.

Lo Social Performance Team (SPT) svolge un ruolo centrale nel processo di consultazione e coinvolgimento dei lavoratori e supporta l'Organizzazione nell'identificazione, valutazione e monitoraggio delle tematiche sociali rilevanti.

Il coinvolgimento può avvenire attraverso:

- incontri periodici;
- riunioni dello SPT;
- consultazioni specifiche;
- raccolta di osservazioni e suggerimenti;
- analisi di segnalazioni, reclami o criticità riguardanti i lavoratori;
- condivisione di informazioni relative alle prestazioni del Sistema di Gestione SA8000.

Le osservazioni e i contributi forniti dalle rappresentanze dei lavoratori e dallo SPT vengono valutati dall'Organizzazione e, ove applicabile, utilizzati per individuare opportunità di miglioramento delle condizioni di lavoro e delle prestazioni sociali aziendali.

7.3 Coinvolgimento degli stakeholder esterni

L'Organizzazione promuove il dialogo e il confronto con gli stakeholder esterni che possono influenzare o essere influenzati dalle proprie attività e dalle proprie prestazioni in materia di responsabilità sociale.

Gli stakeholder rilevanti e le relative modalità di coinvolgimento sono identificati e periodicamente aggiornati nella Matrice delle Parti Interessate predisposta dall'Organizzazione.

Tra gli stakeholder possono rientrare, a titolo esemplificativo:

- clienti;
- fornitori e subappaltatori;
- agenzie per il lavoro;
- organizzazioni sindacali;

- enti pubblici e autorità competenti;
- organismi di certificazione;
- comunità locali;
- associazioni di categoria;
- altre parti interessate individuate dall'Organizzazione.

Il coinvolgimento degli stakeholder può avvenire mediante:

- comunicazioni formali;
- incontri periodici;
- questionari e richieste di informazioni;
- attività di qualifica e monitoraggio dei fornitori;
- consultazioni specifiche;
- raccolta di osservazioni, reclami e segnalazioni;
- pubblicazione di informazioni sul sito aziendale o tramite altri strumenti di comunicazione.

Le informazioni ricevute dagli stakeholder vengono valutate al fine di individuare eventuali aree di miglioramento e verificare l'efficacia delle misure adottate dall'Organizzazione in materia di responsabilità sociale.

7.4 Raccolta e gestione dei feedback

LE.DA. Appalti e Costruzioni S.r.l. raccoglie e analizza periodicamente i feedback provenienti dai lavoratori, dalle loro rappresentanze e dagli stakeholder esterni al fine di valutare l'efficacia del Sistema di Gestione SA8000 e individuare opportunità di miglioramento.

I feedback possono essere acquisiti mediante:

- segnalazioni e reclami;
- incontri e colloqui periodici;
- attività dello SPT;
- audit interni ed esterni;
- questionari di soddisfazione o consultazione;
- comunicazioni ricevute dalle parti interessate;

- altri strumenti di partecipazione e confronto adottati dall'Organizzazione.

I feedback ricevuti vengono analizzati dal Responsabile del Sistema di Gestione SA8000 e dallo Social Performance Team (SPT), che ne valutano la rilevanza e l'eventuale necessità di intraprendere azioni correttive, preventive o di miglioramento.

Gli esiti delle attività di consultazione e i feedback raccolti vengono periodicamente analizzati dallo SPT e dalla Direzione al fine di individuare eventuali criticità, opportunità di miglioramento e azioni necessarie per rafforzare l'efficacia del Sistema di Gestione SA8000.

Le informazioni raccolte costituiscono elemento di supporto per la definizione delle iniziative di miglioramento e per il monitoraggio delle prestazioni sociali dell'Organizzazione.

8. GESTIONE DI RECLAMI E SEGNALAZIONI

LE.DA. Appalti e Costruzioni S.r.l. promuove un ambiente di lavoro improntato ai principi di correttezza, trasparenza, responsabilità sociale e rispetto dei diritti umani, garantendo a lavoratori e parti interessate la possibilità di presentare reclami o segnalazioni riguardanti situazioni, comportamenti o condizioni ritenute non conformi ai requisiti della norma SA8000, al Codice Etico, alle politiche aziendali o alla normativa applicabile.

La gestione dei reclami e delle segnalazioni si basa sui seguenti principi:

- riservatezza;
- imparzialità;
- tempestività;
- trasparenza;
- tutela del segnalante;
- assenza di ritorsioni;
- protezione dei dati personali.

Tutte le segnalazioni vengono gestite in modo oggettivo e proporzionato alla natura e alla gravità dei fatti segnalati.

8.1 Soggetti che possono effettuare segnalazioni

Possono presentare reclami o segnalazioni:

- lavoratori dipendenti;
- lavoratori somministrati;

- collaboratori;
- candidati;
- fornitori, appaltatori e subappaltatori;
- clienti;
- organizzazioni sindacali;
- membri dello Social Performance Team (SPT);
- altre parti interessate che vengano a conoscenza di situazioni rilevanti ai fini della Responsabilità Sociale.

Le segnalazioni possono essere effettuate sia in forma nominativa sia in forma anonima.

8.2 Canali di segnalazione

Le segnalazioni e i reclami possono essere presentati attraverso uno dei seguenti canali:

- compilazione del **Mod. 9.3.01 – Modulo di Segnalazione, Reclamo e Suggerimento SA8000**;
- consegna diretta ai membri dello **Social Performance Team (SPT)**;
- inserimento nella **cassetta delle segnalazioni** collocata presso la sede aziendale;
- utilizzo della piattaforma **Whistleblowing** disponibile sul sito internet aziendale all'indirizzo: https://ledaappalti.segnalazioni.net/ comunicazione scritta indirizzata alla Direzione o al Responsabile del Sistema di Gestione SA8000.

Per garantire la massima accessibilità, i riferimenti aggiornati dei canali di segnalazione sono resi disponibili mediante:

- sito internet aziendale;
- bacheche aziendali;
- formazione e informazione periodica del personale;
- documentazione del Sistema di Gestione SA8000.

Ti consiglio inoltre di aggiungere un piccolo paragrafo nella **comunicazione interna (6.1.1)** dopo "modalità di presentazione di reclami e segnalazioni", specificando che devono essere comunicati:

- indirizzo email dedicato;
- posizione della cassetta segnalazioni;

- nominativi dei membri SPT;
- link della piattaforma whistleblowing.

In questo modo durante l'audit puoi dimostrare non solo che i canali esistono, ma che sono chiaramente identificati e comunicati ai lavoratori, che è ciò che normalmente viene verificato nelle interviste SA8000.

8.3 Riservatezza e tutela del segnalante

LE.DA. Appalti e Costruzioni S.r.l. garantisce la massima riservatezza in relazione all'identità del segnalante, alle informazioni ricevute e alle persone coinvolte nella segnalazione.

Nessun soggetto che effettui una segnalazione in buona fede può essere oggetto di discriminazioni, penalizzazioni, intimidazioni, ritorsioni o trattamenti sfavorevoli conseguenti alla segnalazione effettuata.

È vietata qualsiasi forma di ritorsione nei confronti del segnalante, anche qualora gli accertamenti successivi non confermino integralmente i fatti segnalati.

L'accesso alle informazioni è limitato esclusivamente ai soggetti incaricati della gestione della segnalazione.

Il trattamento dei dati personali avviene nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali.

8.4 Ricezione e registrazione

Le segnalazioni e i reclami ricevuti vengono registrati nel Registro delle Segnalazioni e dei Reclami SA8000 o in altro sistema equivalente adottato dall'Organizzazione.

Per ciascuna segnalazione vengono registrate, ove disponibili:

- data di ricezione;
- modalità di ricezione;
- oggetto della segnalazione;
- soggetto coinvolto;
- responsabile incaricato della gestione;
- stato di avanzamento;
- esito finale.

Le segnalazioni vengono prese in carico e registrate entro 7 giorni lavorativi dalla loro ricezione.

Le segnalazioni e i reclami ricevuti vengono registrati nel Mod. 9.3.02 – Registro delle Segnalazioni e dei Reclami SA8000.

8.5 Valutazione e indagine

Le segnalazioni vengono esaminate dal Responsabile del Sistema di Gestione SA8000 con il supporto dello SPT e, ove necessario, della Direzione.

La valutazione può prevedere:

- analisi documentale;
- raccolta di informazioni e chiarimenti;
- colloqui con le parti coinvolte;
- verifiche interne;
- sopralluoghi o audit specifici;
- ulteriori approfondimenti ritenuti necessari.

Le segnalazioni sono valutate tenendo conto:

- della gravità dei fatti segnalati;
- del potenziale impatto sui lavoratori;
- dell'attendibilità delle informazioni ricevute;
- di eventuali precedenti segnalazioni o criticità;
- della conformità ai requisiti SA8000 e alla normativa applicabile.

L'attività di indagine viene svolta garantendo imparzialità, riservatezza e rispetto delle persone coinvolte.

In fase di valutazione viene attribuito un livello di priorità (Bassa, Media, Alta o Critica) in funzione della gravità, dell'urgenza e del potenziale impatto sui diritti dei lavoratori e sui requisiti SA8000.

8.6 Azioni conseguenti

Qualora la segnalazione risulti fondata o richieda interventi correttivi, l'Organizzazione definisce le opportune azioni in funzione della natura e della gravità delle evidenze emerse.

Le azioni possono comprendere, a titolo esemplificativo:

- apertura di una non conformità;
- definizione di azioni correttive;
- attività di sensibilizzazione o formazione;
- aggiornamento di procedure o istruzioni operative;
- ulteriori verifiche o monitoraggi;
- adozione di provvedimenti previsti dalle procedure aziendali applicabili.

La gestione delle eventuali non conformità e delle relative azioni correttive avviene secondo quanto previsto dalla procedura aziendale "Gestione delle Non Conformità e delle Azioni Correttive".

8.7 Chiusura e comunicazione degli esiti

Al termine delle verifiche, viene formalizzato l'esito della segnalazione e registrata la relativa chiusura.

Qualora possibile e compatibilmente con gli obblighi di riservatezza, il segnalante viene informato dell'avvenuta conclusione del processo e dell'esito generale delle verifiche effettuate.

Ove applicabile, il segnalante riceve un aggiornamento sullo stato della segnalazione e un riscontro finale entro 90 giorni dalla presa in carico.

Le risultanze delle segnalazioni possono costituire elemento di ingresso per le attività di monitoraggio, per il Riesame della Direzione e per il miglioramento continuo del Sistema di Gestione SA8000.

8.8 Gestione delle segnalazioni anonime

L'Organizzazione accetta e valuta anche le segnalazioni anonime, purché sufficientemente circostanziate e supportate da elementi che consentano lo svolgimento delle necessarie verifiche.

Le segnalazioni anonime sono sottoposte alla medesima valutazione prevista per le altre segnalazioni.

Qualora le informazioni disponibili risultino insufficienti per effettuare verifiche oggettive, la segnalazione può essere archiviata, mantenendo evidenza delle motivazioni che hanno portato alla decisione adottata.

8.9 Conservazione delle registrazioni

Le segnalazioni, i reclami, le evidenze raccolte, gli esiti delle verifiche e la documentazione correlata vengono conservati secondo quanto previsto dalla procedura aziendale di gestione delle informazioni documentate e dalla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali.

La documentazione costituisce evidenza dell'attuazione del processo di gestione delle segnalazioni e dei reclami ed è resa disponibile, ove applicabile, in occasione di audit interni, verifiche di terza parte e attività di riesame del Sistema di Gestione SA8000.

9. GESTIONE DEL WHISTLEBLOWING

L'Organizzazione promuove una cultura aziendale improntata ai principi di legalità, trasparenza, etica e responsabilità sociale, favorendo la segnalazione di comportamenti, atti od omissioni che possano costituire violazioni della normativa applicabile, dei principi della norma SA8000, del Codice Etico aziendale o delle procedure interne.

La gestione delle segnalazioni whistleblowing è disciplinata dalla specifica procedura aziendale adottata ai sensi del D.Lgs. 24/2023. Il presente capitolo definisce esclusivamente le modalità di integrazione del processo whistleblowing all'interno del Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale SA8000.

L'Organizzazione garantisce la riservatezza dell'identità del segnalante, la tutela delle persone coinvolte, la protezione dei dati personali e il divieto di qualsiasi forma di ritorsione, discriminazione o penalizzazione nei confronti di chi effettui segnalazioni in buona fede.

9.1 Ambito di applicazione

Possono essere oggetto di segnalazione tutti i comportamenti, atti od omissioni che possano determinare una violazione dei principi della responsabilità sociale, della normativa applicabile o delle disposizioni aziendali.

A titolo esemplificativo, possono essere segnalate situazioni riguardanti:

- lavoro minorile;
- lavoro forzato o obbligato;
- discriminazioni;
- molestie o comportamenti vessatori;
- violazioni in materia di salute e sicurezza sul lavoro;
- irregolarità relative all'orario di lavoro o alla retribuzione;

- limitazioni alla libertà di associazione e contrattazione collettiva;
- violazioni dei diritti umani e dei diritti dei lavoratori;
- comportamenti contrari al Codice Etico aziendale;
- violazioni della normativa applicabile;
- altre situazioni incompatibili con i principi della norma SA8000.

Le segnalazioni possono essere presentate da dipendenti, lavoratori somministrati, collaboratori, fornitori, appaltatori, subappaltatori, clienti e da qualsiasi altra parte interessata che venga a conoscenza di fatti rilevanti.

9.2 Canali dedicati

L'Organizzazione mette a disposizione canali dedicati che consentono la trasmissione delle segnalazioni nel rispetto dei requisiti di riservatezza previsti dalla normativa vigente.

Le segnalazioni possono essere effettuate mediante:

- piattaforma Whistleblowing aziendale disponibile sul sito internet aziendale: https://ledaappalti.segnalazioni.net/;
- cassetta per segnalazioni anonime presso la sede aziendale e i cantieri;
- comunicazione diretta ai membri dello Social Performance Team (SPT), per gli aspetti riconducibili alla Responsabilità Sociale SA8000.

Le modalità operative di gestione delle segnalazioni sono disciplinate dalla specifica procedura Whistleblowing adottata dall'Organizzazione.

9.3 Tempistiche di gestione

Le segnalazioni whistleblowing vengono gestite secondo le tempistiche previste dal D.Lgs. 24/2023 e dalla procedura aziendale dedicata.

In particolare:

- la segnalazione viene presa in carico entro 7 giorni dalla ricezione, ove applicabile;
- il segnalante riceve un riscontro sullo stato di avanzamento entro 90 giorni dalla presa in carico;
- eventuali verifiche e approfondimenti vengono effettuati in funzione della natura e della complessità della segnalazione ricevuta.

Qualora la segnalazione riguardi aspetti riconducibili ai requisiti SA8000, ai diritti dei lavoratori, alle condizioni di lavoro, alla salute e sicurezza o ad altri aspetti della responsabilità sociale, lo Social Performance Team (SPT) viene coinvolto nell'analisi delle evidenze raccolte e nella definizione delle eventuali azioni conseguenti.

9.4 Conservazione della documentazione

La documentazione relativa alle segnalazioni whistleblowing viene conservata secondo quanto previsto dalla normativa vigente e dalla procedura aziendale dedicata, garantendo adeguati livelli di riservatezza e protezione delle informazioni.

L'accesso alla documentazione è consentito esclusivamente ai soggetti autorizzati e coinvolti nella gestione della segnalazione.

Le registrazioni relative alle segnalazioni, alle verifiche effettuate e alle eventuali azioni intraprese costituiscono evidenza dell'attuazione del Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale e sono rese disponibili, ove applicabile, in occasione di audit interni, verifiche di terza parte o richieste delle autorità competenti.

Gli esiti delle segnalazioni, ove pertinenti, costituiscono elemento di ingresso per le attività di monitoraggio, per il Riesame della Direzione e per il miglioramento continuo del Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale.

10. ALLEGATI E REGISTRAZIONI

Codice	Documento / Registrazione	Tipo	Responsabile	Conservazione
DOC-SA8000-01	Codice Etico SA8000	Documento	Direzione / RSG	Aggiornamento controllato
DOC-SA8000-02	Codice di Condotta Fornitori, Appaltatori e Subappaltatori	Documento	Direzione / RSG	Aggiornamento controllato
Mod. 9.3.01	Modulo di Segnalazione, Reclamo e Suggerimento SA8000	Registrazione	RSG / SPT	5 anni
Mod. 9.3.02	Registro delle Segnalazioni e dei Reclami SA8000	Registrazione	RSG / SPT	5 anni

Codice	Documento / Registrazione	Tipo	Responsabile	Conservazione
Mod. 9.3.03	Piano delle Comunicazioni SA8000	Registrazione	RSG	5 anni
Mod. 9.3.04	Registro delle Comunicazioni SA8000	Registrazione	RSG	5 anni
Verbali SPT	Verbali delle riunioni dello SPT	Registrazione	SPT	5 anni
Evidenze Whistleblowing	Documentazione relativa alle segnalazioni ricevute tramite canale whistleblowing	Registrazione	Gestore Whistleblowing	Secondo normativa applicabile
Evidenze formazione SA8000	Report, registri presenze, attestati	Registrazione	HR / RSG	5 anni