

## PSA 9.3 “Comunicazione e Segnalazione”

### INDICE

1.	SCOPO.....	2
2.	RIFERIMENTI NORMATIVI.....	2
3.	RESPONSABILITÀ ED AUTORITÀ.....	2
4.	DOCUMENTI DI RIFERIMENTO.....	2
5.	MODALITA' OPERATIVE.....	2
5.1.	GENERALITÀ.....	2
5.2.	COMUNICAZIONE INTERNA.....	3
5.3.	COMUNICAZIONE ESTERNA.....	4
5.3.1.	COMUNICAZIONE ESTERNA VERSO I VISITATORI.....	4
5.4.	COMUNICAZIONI DI RILIEVO DALL'ESTERNO.....	4
6.	RIUNIONI DI COORDINAMENTO.....	4
6.1	SEGNALAZIONI.....	5
6.2	AZIONI CONSEGUENTI.....	5
6.3	COINVOLGIMENTO DELLE PARTI INTERESSATE E DELLE RSA/RSU.....	6

00	07/04/2025	Prima Emissione			
Rev	Data	Data Modifiche	EMISSIONE RSG	VERIFICA SPT	APPROVAZIONE DIR

## **1. SCOPO**

Il presente documento ha lo scopo di definire le modalità operative per la gestione della comunicazione verso le parti interessate, interne ed esterne, in merito ai requisiti dello standard SA8000:2014 e alla funzione di segnalazione. In particolare, disciplina le modalità di invio, ricezione, analisi e trattamento delle segnalazioni di non conformità o condotte illecite, non etiche o non coerenti con i principi della responsabilità sociale.

## **2. RIFERIMENTI NORMATIVI**

- Norma SA8000:2014
- D.Lgs. 24/2023 (Attuazione Direttiva UE 2019/1937 - whistleblowing)

## **3. RESPONSABILITÀ ED AUTORITÀ**

I destinatari della presente procedura sono:

- Amministratore Unico; (AU)
- Responsabile Sistema di Gestione; (RSG)
- Social Performance Team, (SPT)

Le responsabilità ed autorità derivano in dettaglio dalle necessità aziendali e di settore. Nella procedura si richiamano le principali responsabilità:

- AU - Definisce le modalità con cui avvengono le comunicazioni sia interne che esterne, e determina le risultanze delle segnalazioni insieme a SPT.
- RSG - Monitora le modalità ed i canali con cui avvengono le comunicazioni, inoltra i messaggi inerenti agli aspetti sociali pervenuti dalle risorse aziendali al SPT.
- SPT – Riceve le comunicazioni da RSG e determina le risultanze delle medesime e delle verifiche effettuate sui partner dell'azienda insieme ad AU.

## **4. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO**

Mod. 9.3 – Modulo di Segnalazione

Mod. 4.6 - Registro Non Conformità

## **5. MODALITÀ OPERATIVE**

### **5.1. GENERALITÀ**

La comunicazione è distinta nelle due dimensioni:

- Interna (tra membri dell'azienda),
- Esterna (verso clienti, fornitori, appaltatori, visitatori, ecc.),

Il processo di comunicazione è favorito, in particolare nella componente interna, per incoraggiare la partecipazione alle buone prassi e allo sviluppo della politica. Il RSG provvede alla gestione di tutte le tipologie di comunicazione sia interne, sia esterne (es. autorizzazioni, permessi, ecc...) e alla loro registrazione ed archiviazione.

Tutte le parti interessate mappate (stakeholder), inclusi i rappresentanti sindacali, sono destinatari di comunicazioni mirate relative all'adozione e aggiornamento del sistema di gestione per la responsabilità sociale.

La comunicazione nell'ambito del sistema SA8000 si articola in due principali dimensioni:

- **Comunicazione interna**, rivolta al personale aziendale in tutte le sue funzioni e livelli;
- **Comunicazione esterna**, destinata a clienti, fornitori, appaltatori, visitatori, autorità e altre parti interessate esterne.

L'obiettivo della comunicazione è promuovere consapevolezza, partecipazione e trasparenza rispetto ai principi della responsabilità sociale, incoraggiando il coinvolgimento attivo nella loro attuazione.

Il **Responsabile del Sistema di Gestione (RSG)** è incaricato della gestione, tracciabilità e archiviazione di tutte le comunicazioni rilevanti, sia interne che esterne (incluse autorizzazioni, informative, segnalazioni, ecc.).

Tutte le **parti interessate mappate (stakeholder)**, inclusi i rappresentanti dei lavoratori (RSA/RSU), ricevono periodicamente **comunicazioni specifiche** relative:

- all'adozione e aggiornamento del sistema di gestione per la responsabilità sociale,
- alla Politica SA8000 e suoi aggiornamenti,
- ai risultati del Riesame della Direzione,
- ai canali e strumenti di segnalazione,
- e ad eventuali criticità emerse o azioni correttive intraprese.

Il processo di comunicazione è registrato e documentato per garantirne la tracciabilità e la trasparenza.

## **5.2. COMUNICAZIONE INTERNA**

La comunicazione interna consiste in messaggi trasmessi in diverse forme e supporti:

- Orale,
- Supporto cartaceo,
- Formato elettronico,
- Attraverso dichiarazioni,
- Mail,
- Fax,
- Disposizioni organizzative,
- Lettere di richiamo,

E diffusi dall'organizzazione direttamente alle risorse operativa sul campo, ed anche in maniera trasversale tra diverse funzioni ed uffici. Scopo primario della comunicazione è quello di portare tutte le risorse aziendali a conoscenza degli:

- Disposizioni tecniche d'ufficio,
- Necessità aziendali,
- Ordini giornalieri,
- Processi del sistema di gestione

I contenuti sono comunicati alle risorse attraverso strumenti diversi, come:

- Riunioni di informazione,
- Corsi di formazione,
- Incontri informali di briefing,
- Newsletter,
- Email,
- Bacheca,

La società ha predisposto negli spogliatori e nelle zone adibite per eventuali comunicazioni sulla responsabilità sociale. All'interno della sede aziendale sarà possibile trovare:

- Le politiche aziendali,
- Il bilancio sociale,
- Gli strumenti e le indicazioni per inoltrare le segnalazioni,
- I risultati dei riesami della direzione,
- Le procedure del sistema,
- Le comunicazioni relative al comportamento etico e alla responsabilità sociale dell'azienda.

Il bilancio sociale viene redatto e diffuso annualmente anche presso le parti interessate (clienti, fornitori, soci, pubblica amministrazione, ecc.).

### **5.3. COMUNICAZIONE ESTERNA**

La comunicazione esterna si riferisce a tutte le interazioni che l'azienda intrattiene con clienti, fornitori, visitatori e soggetti istituzionali. Le informazioni sono trasmesse tramite segnaletica di sicurezza, documenti cartacei, lettere, comunicazioni digitali e, quando necessario, attraverso contatto diretto verbale. L'obiettivo è garantire trasparenza e correttezza nel rispetto delle normative, fornendo risposte adeguate e documentate a ogni richiesta o osservazione rilevante ricevuta dall'esterno.

#### **5.3.1. COMUNICAZIONE ESTERNA VERSO I VISITATORI**

Per i visitatori inclusi:

- Clienti,
- Fornitori,

La comunicazione è principalmente legata nella:

- Segnaletica di avvertimento e delimitazione
- Segnalazioni delle uscite di emergenza

Supportata se necessario da messaggi verbali o scritti.

### **5.4. COMUNICAZIONI DI RILIEVO DALL'ESTERNO**

Le comunicazioni provenienti dall'esterno ritenute di rilievo, e che quindi sottostanno alla presente procedura, possono essere:

- Verbali delle visite di certificazione da parte di enti,
- Lettere di richiamo da parte del cliente,
- Comunicazioni da enti di controllo,

### **6. RIUNIONI DI COORDINAMENTO**

Gli aspetti aziendali ed i rischi delle derivanti dalle attività possono essere anche comunicati e condivisi durante specifiche riunioni di coordinamento quale:

- Riesame della direzione,
- Richieste della vigente normativa
- Redazione di specifica documentazioni

SOGEST ITALIA S.R.L. ritiene fondamentale il contributo dei propri dipendenti per far emergere qualsiasi situazione relativa alle problematiche sociali, in accordo con quanto previsto anche dalle norme in materia. Il SOGEST ITALIA S.R.L. tutela la segnalazione di fatti che costituiscono reato, tentati o presunti ed effettivi.

## **6.1 SEGNALAZIONI**

Le segnalazioni possono essere eseguite da chiunque abbia ravvisato un evento anomalo, o in caso di sospetto di fatti che possono costituire una problematica sociale.

Il SOGEST ITALIA S.R.L. attraverso l'SPT ha individuato un canale di comunicazione per agevolare le segnalazioni, in funzione:

- Del reparto aziendale,
- Delle caratteristiche dei soggetti,
- Dell'infrastruttura,

Tale canale di comunicazione è stato individuato con una cassetta per le segnalazioni ed una mail aziendale:

- Cassetta - All'ingresso della struttura;

In particolare, chiunque abbia ravvisato un comportamento non coerente con la politica aziendale o abbia notizie relative a un fatto commesso ha l'obbligo di segnalarlo all'SPT.

Sarà cura del SPT individuare il miglior canale di comunicazione per agevolare le segnalazioni, in funzione anche del reparto aziendale e delle caratteristiche dei soggetti, e garantire ad ogni segnalazione l'anonimato del segnalante per evitare qualsiasi forma di discriminazione, molestia o altro nei confronti dello stesso da parte di colleghi e/o superiori.

In alternativa a tali canali di comunicazione, i partner sono tenuti a segnalare, per iscritto ed in forma, ogni ipotesi di violazione della politica al SPT, il quale assicurerà la riservatezza dell'identità del segnalante, nonché la tutela della reputazione del segnalato, fatti salvi gli obblighi di legge ed i diritti della società o delle persone coinvolte.

Inoltre è stato inserito sul sito internet la sezione per effettuare le segnalazioni anonime tramite il Whistleblowing collegandosi al sito internet al seguente link [http: Whistleblowing | Milano | Sogest Italia](http://Whistleblowing | Milano | Sogest Italia)

Le segnalazioni ricevute saranno gestite con riscontro entro 7 giorni dalla ricezione (ove applicabile) e con aggiornamento sullo stato entro 90 giorni

## **6.2 AZIONI CONSEGUENTI**

Ogni segnalazione andrà registrata all'interno dell'apposito registro ed In base alla tipologia di segnalazione verrà effettuata dall'azienda un provvedimento, tali misure andranno applicate in base ai principi di:

- Imparzialità,
- Integrità,

- Trasparenza

### **6.3 COINVOLGIMENTO DELLE PARTI INTERESSATE E DELLE RSA/RSU**

L'organizzazione garantisce un coinvolgimento periodico delle rappresentanze sindacali aziendali (RSA/RSU) e degli stakeholder rilevanti mappati attraverso:

- Convocazioni semestrali o annuali per la presentazione dei risultati del sistema SA8000;
- Condivisione di documentazione (bilancio sociale, aggiornamenti procedurali, riesame);
- Richiesta di pareri formali o scritti su aspetti specifici (es. condizioni di lavoro, salario di sussistenza, sicurezza);
- Registrazione dei feedback e loro integrazione nei verbali del Social Performance Team e nel Riesame della Direzione.

Le sigle sindacali coinvolte sono elencate nel documento "Matrice Stakeholder" aggiornato con la specifica per categoria e livello di impatto.