

**INDICE**

1. SCOPO .....	2
2. CAMPO DI APPLICAZIONE .....	2
3. RIFERIMENTI .....	2
4. TERMINI E DEFINIZIONI .....	2
5. MODALITÀ OPERATIVE .....	2
5.1 Ricezione del reclamo .....	2
5.2 Gestione del reclamo .....	3
5.3 Risposta al reclamo .....	4
6. REGISTRAZIONI .....	4
7. ARCHIVIAZIONE .....	4

Rev.	Data	Redatto da	Verificato da	Approvato da	Registro modifiche
01	27/06/2024	Claudio Priano	Claudia Mastrogiorgio	Roberto Limentani	Prima emissione
		<b>Legal Specialist</b>	<b>Head of HSEQ</b>	<b>CEO</b>	

## 1. SCOPO

Lo scopo di questa procedura è di definire le modalità di gestione dei reclami presentati dalle parti interessate (di seguito anche “**Stakeholder**”) di ISS Facility Services S.r.l. (di seguito “**ISS**”) relativamente al rispetto dei requisiti dello standard SA8000 da parte della società.

## 2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La procedura è applicata a tutti i reclami e segnalazioni provenienti da tutte le parti interessate di ISS ed aventi per oggetto il rispetto della SA8000 ed in generale dei diritti umani.

## 3. RIFERIMENTI

SA8000:2004 punto 9.6 – Gestione e risoluzione dei reclami.

## 4. TERMINI E DEFINIZIONI

**SPT:** Sociale Performance Team

**RECLAMO:** segnalazione, raccomandazione, osservazione riguardante il mancato rispetto, reale o presunto, dei requisiti dello standard SA8000 e, più in generale, dei Diritti Umani.

**LAVORATORE:** persona che, indipendentemente dalla tipologia contrattuale, svolge attività lavorativa nell’ambito dell’organizzazione.

**AZIONI CORRETTIVA:** azione atta ad eliminare le cause di una non conformità individuata.

**AZIONI PREVENTIVE:** azione atta ed eliminare le cause di una non conformità potenziale.

**PARTE INTERESSATA o STAKEHOLDER:** persona o un gruppo di persone che ha un interesse nei confronti delle performance o del successo di un’organizzazione (clienti, fornitori, dipendenti, collaboratori, azionisti, proprietari, Consiglio di amministrazione, società, ecc).

## 5. MODALITÀ OPERATIVE

### 5.1 Ricezione del reclamo

ISS ha istituito il Social Performance Team a garanzia del rispetto dei requisiti dello standard SA8000, con il compito di gestire i reclami che hanno ad oggetto argomenti inerenti al sistema di responsabilità sociale SA8000 e, se necessario, attivare le azioni opportune per la loro risoluzione.

Ogni Stakeholder ha la possibilità di sporgere reclami e/o segnalazioni in relazione a fatti e accadimenti aventi natura di abuso, offesa o illegalità, verificatosi nell’ambito lavorativo o in un contesto ad esso correlato, e in contrasto con i principi di responsabilità sociale della norma SA8000.

Tutte le parti interessate potranno inviare le loro segnalazioni e i reclami, anche in maniera anonima e confidenziale, all’indirizzo [SocialPerformanceTeam@it.issworld.com](mailto:SocialPerformanceTeam@it.issworld.com).

Il lavoratore può farsi promotore di reclami/segnalazioni anche tramite il Rappresentante dei Lavoratori per la SA8000, che coincide con uno degli RLS eletti e/o tramite l’Ente di Certificazione SA8000.

Il SPT ha l’onere e l’autorità di attivare, qualora necessario dall’analisi dei reclami, opportune azioni correttive e preventive per la loro risoluzione e per evitarne il ripetersi in futuro.

I reclami possono essere indirizzati alle seguenti organizzazioni interne ed esterne (Ente di Certificazione):

ISS Facility Services S.r.l.	Via Carlo Bo, 11 20143 Milano (MI) Email: SocialPerformanceTeam@it.issworld.com
DNV Business Assurance Italy S.r.l.	Via Energy Park, 14 - 20871 Vimercate (MB) Tel : +39 039.6899905 Sito web : www.dnv.it

Il SPT deve verificare che gli indirizzi citati siano correttamente riportati nelle comunicazioni interne ed esterne relative alla SA8000.

## 5.2 Gestione del reclamo

ISS si impegna a gestire tutte le segnalazioni e i reclami pervenuti (anonimi e non).

I reclami aperti vengono analizzati e gestiti dal SPT, il quale ha il compito di avviare le indagini e individuare e attuare le azioni correttive e preventive necessarie per la gestione del reclamo, con il coinvolgimento delle funzioni competenti e del Rappresentante dei Lavoratori per la SA8000.

Il SPT ha, inoltre, il compito di verificare l'efficacia stessa delle azioni correttive e preventive attuate, attraverso un monitoraggio costante e continuativo delle stesse.

Un reclamo (anonimo e non) viene preso in carico dal SPT alla sua ricezione e, comunque, entro e non oltre tre giorni dal ricevimento del reclamo stesso.

Nel caso in cui la segnalazione aperta (anonima e non) non comporti una violazione dei requisiti SA8000, quest'ultima viene archiviata, ne verrà documentata la non applicabilità all'interno del *MoSPT001\_gestione reclami SA8000* e non si proseguirà nell'iter di analisi e definizione delle azioni correttive e preventive.

Nel caso in cui si attesti la pertinenza ai requisiti dello standard SA8000, il SPT avvierà l'iter di analisi dell'evento e di definizione delle azioni correttive e preventive.

A fronte di segnalazioni non anonime, il SPT si impegna a fornire ai soggetti interessati una risposta/rendicontazione dello stato dell'analisi e delle eventuali azioni valutate e/o intraprese, entro 10 giorni dal ricevimento del reclamo.

In caso di ricezione di un reclamo che possa configurarsi come violazione del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ("MOG 231") o del Codice Etico di ISS, il SPT si impegna a comunicare tempestivamente tale reclamo all'Organismo di Vigilanza ("OdV"), utilizzando gli indirizzi riportati nella *Procedura di segnalazione di condotte illecite* di ISS. Tale procedura assicura che ogni segnalazione venga gestita con la massima professionalità e riservatezza, nel rispetto delle normative vigenti.

Il SPT si impegna, inoltre, a garantire il totale anonimato della persona coinvolta nel reclamo verso terzi. I reclami e le rispettive analisi sono oggetto del Riesame della Direzione annuale.

I risultati dell'analisi devono essere resi disponibili ai lavoratori e, su richiesta, alle parti interessate.

È vietata qualsiasi forma di azione disciplinare, licenziamento o altre forme di discriminazione nei confronti delle persone che hanno aperto un reclamo in ambito SA8000.

L'Ente di Certificazione gestisce i reclami attraverso proprie procedure interne.

### 5.3 Risposta al reclamo

ISS si impegna ad informare l'autore del reclamo (non anonimo) delle indagini condotte e delle azioni correttive e preventive valutate entro 10 giorni lavorativi dalla ricezione della segnalazione e, comunque, a tenere informato il lavoratore degli sviluppi necessari e richiesti.

I reclami relativi alla SA8000 devono essere resi noti alle parti interessate, quando richiesto, garantendo sempre l'anonimato e la riservatezza delle persone (a meno di accertamenti da parte delle autorità competenti).

I reclami e le relative indagini e azioni correlate sono oggetto del Riesame e gestione del processo di miglioramento SA8000 (processo in cui si valutano le performance sugli obiettivi e si verifica la coerenza ed efficacia del sistema).

## 6. REGISTRAZIONI

I reclami inoltrati ad ISS sono registrati in un apposito registro (MoSPT001\_gestione reclami SA8000) dove sono indicati:

- Descrizione del reclamo;
- Data della segnalazione;
- Applicabilità ai requisiti dello standard SA8000;
- Analisi delle cause che hanno generato il reclamo;
- Definizione delle azioni preventive e/o correttive;
- Owner;
- Dead line;
- Status periodico di avanzamento delle azioni messe in atto, fino alla loro chiusura.

I reclami e le relative indagini e azioni correlate sono oggetto del Riesame della Direzione SA8000.

## 7. ARCHIVIAZIONE

I reclami sono conservati per il tempo necessario alla gestione del reclamo e comunque non oltre cinque anni a decorrere dalla data di presentazione dello stesso.