



# Standard di Compliance

***Gestione commenti, raccomandazioni, segnalazioni  
o reclami e/o non conformità in ambito di  
responsabilità sociale***

**GEO-STC-003-R00**

**Data emissione: 05/04/2023**

**Data decorrenza: 05/04/2023**

**STC**

*Gestione commenti, raccomandazioni,  
segnalazioni o reclami e/o non  
conformità in ambito di responsabilità  
sociale*

**Redatto**                   GEST

**Verificato**               ORGDEV (ITH)   QUAL (ITH)   COO

**Approvato**             AD

**Elementi di  
Compliance**

### Storico delle revisioni

- Rev. 00 (prima emissione)

Annulla e sostituisce: SEA-STC-001-R00 “Gestione commenti, raccomandazioni, segnalazioni o reclami e/o non conformità in ambito di responsabilità sociale”

Ai fini del presente documento, si applicano i termini e le definizioni disponibili nella sezione “Glossario” disponibile sulla intranet aziendale.

Eventuali riferimenti normativi sono riportati nella sezione “Riferimenti esterni” disponibile sulla intranet aziendale.

Eventuali stampe del documento sono copie non controllate e non soggette a revisione.

Prima dell'utilizzo del documento è necessario verificarne l'aggiornamento con l'originale in vigore sulla intranet aziendale.

## INDICE

1.	ABSTRACT .....	4
2.	FUNZIONI COINVOLTE.....	4
3.	DESCRIZIONE DEL PROCESSO .....	5
3.1	Ricezione di commenti, raccomandazioni, segnalazioni o reclami .....	5
3.2	Registrazioni ed analisi di commenti, raccomandazioni, segnalazioni o reclami .....	5
3.3	Gestione di commenti, raccomandazioni, segnalazioni o reclami pertinenti .....	6
3.4	Gestione delle non conformità .....	6
4.	CONSERVAZIONE DOCUMENTAZIONE E RESPONSABILITA' AGGIORNAMENTO .....	6
5.	ELENCO ALLEGATI .....	6

## 1. ABSTRACT

Il presente Standard ha lo scopo di descrivere le modalità attraverso le quali i dipendenti o le altre parti interessate possono fare commenti, raccomandazioni, segnalazioni o reclami riguardanti il luogo di lavoro e/o non conformità allo Standard SA8000<sup>1</sup>, nonché le modalità di gestione degli stessi da parte della Società, al fine di individuare eventuali aree di intervento che necessitano dell'attuazione di azioni di miglioramento.

## 2. FUNZIONI COINVOLTE

Funzione Citata nel presente documento	Unità Organizzativa
Social Performance Team	SPT
Funzione Technical Audit	Technical Audit (TECAU) di Italgas Reti
Funzione Gestione Asset	Gestione Asset (GEST)

Di seguito le definizioni citate nel seguente processo:

- **Contratto di Servizio**  
Accordo tra due o più parti per lo scambio di prestazioni di servizio.
- **Non Conformità**  
Non soddisfacimento di un requisito.
- **Reclamo**  
Ai sensi del punto 9.6 della norma internazionale SA8000:2014 si intende il commento, la raccomandazione, la segnalazione o il reclamo riguardante il luogo di lavoro e/o la non conformità ad un requisito della stessa.
- **Riesame della direzione**  
Riunione periodica nella quale l'Alta Direzione riesamina il sistema di gestione per la qualità, l'ambiente, la salute e la sicurezza, l'energia e la responsabilità sociale per assicurarsi della sua continua idoneità, adeguatezza ed efficacia.
- **Sistema di gestione**  
Sistema per stabilire politica ed obiettivi e per conseguire tali obiettivi.  
Un sistema di gestione di un'organizzazione può includere sistemi di gestione differenti, quali un sistema di gestione per la qualità, un sistema di gestione finanziaria o un sistema di gestione ambientale. In Geoside esso include il sistema di gestione integrato per la qualità, l'ambiente, la salute e la sicurezza, l'energia e la responsabilità sociale.
- **Social Performance Team**  
Organismo collegiale composto da una rappresentanza equilibrata tra Senior Management e rappresentanti dei lavoratori.

<sup>1</sup> SA 8000:2014 è uno standard volontario per la certificazione sociale per i luoghi di lavoro, che si propone di garantire il comportamento etico delle Organizzazioni che lo adottano, definendo i principi e i requisiti riguardanti i diritti umani e del lavoratore, inclusi le condizioni di salubrità e sicurezza sui luoghi di lavoro.

### 3. DESCRIZIONE DEL PROCESSO

Il processo descritto nel presente Standard si può sintetizzare nelle seguenti fasi:

- Ricezione di commenti, raccomandazioni, segnalazioni o reclami;
- Registrazione ed analisi di commenti, raccomandazioni, segnalazioni o reclami;
- Gestione di commenti, raccomandazioni, segnalazioni o reclami;
- Gestione delle non conformità alla SA8000.

#### 3.1 Ricezione di commenti, raccomandazioni, segnalazioni o reclami

Geoside, al fine di garantire un canale diretto per la gestione di commenti, raccomandazioni, segnalazioni o reclami sulla norma SA8000, ha ufficializzato e pubblicizzato attraverso il sito internet aziendale le seguenti modalità di inoltro:

- a) Diretti in Azienda:
  - tramite posta all'indirizzo Geoside spa., via Via Ettore Cristoni 88, 40033 Casalecchio di Reno (BO)
  - tramite posta elettronica all'indirizzo [sa8000@geoside.com](mailto:sa8000@geoside.com)
  - tramite cassetta anonima presente presso le sedi aziendali di Casalecchio di Reno (BO), Pisa e Torino
- b) Diretti all'Organismo di Certificazione:
  - tramite posta all'indirizzo DNV Business Assurance Italy S.r.l. Via Energy Park, 14 20871 Vimercate (MB)
  - tramite posta elettronica [feedback.italia@dnv.com](mailto:feedback.italia@dnv.com)
  - tramite fax +390396899930
- c) Diretti al Social Accountability Accreditation Services (SAAS):
  - tramite posta elettronica [saas@saasaccreditation.org](mailto:saas@saasaccreditation.org)

I commenti, raccomandazioni, segnalazioni o reclami possono essere inoltrati in forma anonima oppure nominativa.

Geoside nel caso di commenti, raccomandazioni, segnalazioni o reclami nominativi da parte di dipendenti, garantisce che in nessun modo adotterà provvedimenti disciplinari o qualunque iniziativa che possa discriminare qualsiasi membro del personale.

#### 3.2 RegISTRAZIONI ed analisi di commenti, raccomandazioni, segnalazioni o reclami

Il Social Performance Team, con cadenza mensile, verifica se siano pervenuti commenti, raccomandazioni, segnalazioni o reclami direttamente in Azienda, mediante i canali esplicitati nel paragrafo precedente. Nel caso ne siano pervenuti, effettua l'analisi per determinare se siano pertinenti o meno:

- se il commento, raccomandazione, segnalazione o reclamo risulta pertinente, lo registra sul modulo di cui all'**Allegato n°1** per il conseguente trattamento;
- se il commento, raccomandazione, segnalazione o reclamo non risulta pertinente, ne annota il motivo e ne conserva registrazione.

### 3.3 Gestione di commenti, raccomandazioni, segnalazioni o reclami pertinenti

Una volta effettuata la registrazione e l'analisi del commento, raccomandazione, segnalazione o reclamo, il Social Performance Team, sentita l'Unità interessata e in accordo con questa, propone all'Alta Direzione l'azione da intraprendere per la conseguente approvazione.

Il monitoraggio dell'attuazione dell'azione e dei risultati conseguiti è effettuato dal Social Performance Team con cadenza semestrale; il relativo report viene inviato all'Alta Direzione.

I commenti, le raccomandazioni, le segnalazioni o i reclami, inerenti al processo regolamentato dal presente standard, nonché le azioni intraprese per il loro trattamento, fanno parte degli elementi in ingresso del Riesame dell'Alta Direzione; gli esiti sono resi disponibili al personale della Società.

### 3.4 Gestione delle non conformità

Le non conformità scaturiscono dal processo di auditing interno, svolto a cura della funzione Technical Audit di Italgas Reti, in virtù dei Contratti di Servizio sottoscritti da Geoside con Italgas S.p.A e Italgas Reti e secondo quanto disciplinato dallo ITH-STC-001 “**Audit interni dei sistemi di gestione adottati dalle società del Gruppo Italgas**”.

Le non conformità possono anche scaturire dagli audit esterni svolti a cura dell'Organismo di Certificazione.

A fronte dell'emissione di una non conformità, il Social Performance Team redige, entro i termini previsti dalla norma, la pertinente azione correttiva dandone evidenza all'Alta Direzione e all'emittente (Technical Audit o Organismo di Certificazione).

Il monitoraggio dell'attuazione dell'azione e dei risultati conseguiti è effettuato dal Social Performance Team con cadenza semestrale; il relativo report viene inviato all'Alta Direzione.

## 4. CONSERVAZIONE DOCUMENTAZIONE E RESPONSABILITA' AGGIORNAMENTO

Tutta la documentazione di lavoro è conservata dalle Funzioni competenti, secondo le tempistiche e le modalità previste dall'Italgas Enterprise System.

L'aggiornamento del documento in oggetto e la relativa diffusione sono garantiti secondo le modalità previste dall'Italgas Enterprise System.

## 5. ELENCO ALLEGATI

Allegato		Responsabile aggiornamento
I	Gestione commenti, raccomandazioni, segnalazioni e/o reclami	Funzione GEST