

## ISTRUZIONE OPERATIVA IO52

# SUGGERIMENTI, RECLAMI E SPUNTI DI MIGLIORAMENTO

### INDICE

1. Scopo
2. Terminologia e abbreviazioni
3. Azioni di rimedio
4. Comunicazioni relative a suggerimenti, reclami e/o spunti di miglioramento
5. Reclamo in forma anonima per SA 8000

Rev.	Data emissione	Motivo/Modifica	Redazione RSI	Approvazione DIR	Verifica RD
00	08/05/2013	Prima emissione			
01	27/09/2013	Integrati i riferimenti nella tab. di Sez. 2			
02	30/06/2016	Revisione generale per adozione delle norme UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015 e SA 8000:2014			
03	30/04/2018	Dettagliate in Sez.4 le modalità di comunicazione delle risoluzioni a seguito di segnalazioni anonime			
04	25/11/2019	Aggiornati recapiti SAAS			
05	10/06/2020	Revisione generale per transizione da BS OHSAS 18001:2007 a UNI ISO 45001:2018			
06	14/07/2022	Aggiornati recapiti SGS e SAAS; precisate modalità di gestione delle segnalazioni			
07	07/08/2023	Revisione a seguito variazione di natura giuridica			

## 1. Scopo

Scopo della presente istruzione operativa è garantire che il personale della Baggio S.r.l. Trasporti Combinati (nel seguito semplicemente BAGGIO) e le altre parti interessate dispongano di strumenti idonei per:

- 1) intraprendere azioni di rimedio;
- 2) comunicare suggerimenti e/o spunti di miglioramento.

## 2. Terminologia e abbreviazioni

DIR	Direzione
RD	Rappresentante della Direzione
RLE	Rappresentante Lavoratori per l'Etica (SA 8000)
RSI	Responsabile Gestione Sistema Integrato
SPT	Social Performance Team

## 3. Azioni di rimedio

**Qualora un Lavoratore rilevi che all'interno della BAGGIO si sono verificate o si stanno verificando situazioni che comportano la violazione di un diritto del Lavoratore, è tenuto ad avvisare, anche verbalmente, il Rappresentante dei Lavoratori per l'Etica (RLE).**

Costituiscono esempi di violazione:

- lavoro obbligato;
- limitazioni della libertà di associazione e del diritto alla contrattazione collettiva;
- discriminazioni in base a razza, ceto, origine nazionale, religione, invalidità, sesso, orientamento sessuale, appartenenza sindacale, affiliazione politica, età;
- punizioni corporali, coercizione mentale o fisica, abuso verbale;
- ricorso a lavoro straordinario su base non volontaria;
- retribuzione inferiore agli standard minimi legali.

Colui che ha inoltrato la segnalazione non può subire azioni disciplinari, licenziamento o altre forme di ritorsione.

Il RLE avvisa prontamente il Social Performance Team (SPT) della segnalazione e del suo contenuto.

A fronte di ciascuna segnalazione, il SPT si attiverà affinché la BAGGIO ponga in atto le azioni necessarie a:

- a) far cessare immediatamente la situazione lesiva del diritto;
- b) sanare le violazioni commesse;
- c) rispondere alla segnalazione entro MASSIMO 3 SETTIMANE dalla data di inoltro.

Il SPT deve vigilare che per l'implementazione delle azioni di rimedio siano assegnate risorse adeguate e appropriate alla natura e alla gravità del rilievo sollevato. Deve inoltre verificare l'efficacia di tali azioni di rimedio.

È facoltà del RLE, come di ogni Lavoratore che lo ritenga opportuno, mettersi in contatto con la Direzione della BAGGIO, o con l'ente di certificazione SGS ITALIA S.p.A., o con il SAAS, Social Accountability Accreditation Services, che coordina a livello mondiale le certificazioni in materia di Etica.

Si riportano alla pag. seguente i riferimenti del caso.

#### **4. Comunicazioni relative a suggerimenti, reclami e/o spunti di miglioramento**

Ogni Lavoratore della BAGGIO può inoltrare al RLE o al SPT, a sua discrezione, comunicazioni relative a:

- suggerimenti atti a migliorare le condizioni di sicurezza, ambientali e sociali all'interno dell'organizzazione;
- spunti di miglioramento relativi a metodi di lavoro;
- spunti di miglioramento, reclami o segnalazioni di altro tipo.

Le comunicazioni possono pervenire anche in forma anonima. In questo caso è opportuno che esse siano recapitate al RLE in busta chiusa, in modo tale da garantire l'anonimato del mittente.

Ricevuta la comunicazione, il RLE deve:

- 1) valutarne la fondatezza;
- 2) inoltrarla alla funzione aziendale competente ove ritenga di non possedere idonee informazioni/competenze sull'argomento trattato;
- 3) utilizzare suggerimenti/spunti di miglioramento/segnalazioni in modo opportuno;
- 4) informare il SPT.

Con esclusione delle comunicazioni giunte in forma anonima, il mittente viene tenuto informato delle azioni intraprese e del loro esito. Egli inoltre non subirà azioni disciplinari, licenziamento o altre forme di ritorsione.

#### **5. Reclamo in forma anonima per SA 8000**

Per l'inoltro dei suggerimenti/reclami/spunti di miglioramento/segnalazioni di altro tipo è disponibile l'apposito Mod. 09-02 "Reclamo in forma anonima per SA 8000". Questo modulo può essere utilizzato sia dal personale della BAGGIO che da altre parti interessate.

In questo caso, la BAGGIO prevede le seguenti modalità di comunicazione delle risoluzioni:

- nel caso di segnalazione interna (cassetta dei suggerimenti) mediante esposizione nella bacheca aziendale;
- nel caso di segnalazione esterna mediante la prima revisione utilizzabile del Bilancio Sociale.



SHIPPING & CHARTERING - MULTIMODAL LOGISTICS

## **NOTA IMPORTANTE:**

**Coloro che non vogliono consegnare personalmente la segnalazione al Rappresentante dei Lavoratori per l'Etica (RLE) o direttamente alla Direzione della BAGGIO possono inviare anche in forma TOTALMENTE ANONIMA le proprie osservazioni utilizzando il modulo allegato con tutte le ulteriori considerazioni del caso.**

### **BAGGIO S.r.l. TRASPORTI COMBINATI**

Parco Tecnologico "Vega" - Via delle Industrie 19/D  
30175 Venezia  
Italia

Tel. +39 041 509 15 11

Fax. +39 041 932 420

e-mail: [Alessandro.Murador@baggio.it](mailto:Alessandro.Murador@baggio.it) (Rappresentante dei Lavoratori per l'Etica RLE)

### **SGS ITALIA S.p.A.**

e-mail: [sa8000@sgs.com](mailto:sa8000@sgs.com)

### **SAAS - Social Accountability Accreditation Services**

e-mail: [saas@saasaccreditation.org](mailto:saas@saasaccreditation.org)