

I.	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	2
1.1	CAMPO DI APPLICAZIONE	2
II.	Elementi normativi e loro interpretazione	3
III.	Definizioni	4
IV.	Requisiti di Responsabilità Sociale	6
1.	Lavoro Infantile	6
2.	Lavoro Forzato e Obbligatorio	8
3.	Salute e Sicurezza	10
4.	Libertà di Associazione e Diritto alla Contrattazione Collettiva	13
6.	Provvedimenti Disciplinari	17
I.	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	26
1.1	CAMPO DI APPLICAZIONE	26
II.	Elementi normativi e loro interpretazione	27
III.	Definizioni	28
IV.	Requisiti di Responsabilità Sociale	30
2.	Lavoro Infantile	30
2.	Lavoro Forzato e Obbligatorio	32
3.	Salute e Sicurezza	34
4.	Libertà di Associazione e Diritto alla Contrattazione Collettiva	37
5.	Discriminazione	39
6.	Provvedimenti Disciplinari	41
7.	Orario di Lavoro	43
8.	Retribuzione	44
9.	Sistema di Gestione	45

MANUALE DELLE PROCEDURE	PO9-01	2/49
PROCEDURA DI GESTIONE PER LA RESPONSABILITA' SOCIALE		
		Edizione 01-2022 Sostituisce edizione 10-2017

I. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il Bilancio SA 8000 e lo strumento di cui l'azienda ha deciso di dotarsi con lo scopo di fornire agli stakeholder ed a chiunque sia interessato, un mezzo sintetico di evidenziazione del rispetto dei singoli requisiti della Norma SA 8000 adottata in azienda e sul loro miglioramento continuo, in merito ai contenuti di SA8000.

Lo scopo del presente documento e fornire una relazione volontaria e verificabile, su come la società valorizza e tutela tutto il personale ricadente nella sua sfera di controllo e influenza, che realizza per essa prodotti o servizi, includendo il personale impiegato dalla stessa e dai suoi fornitori, subappaltatori, sub-fornitori. Il documento e primariamente basato sulle leggi nazionali, oltre che sulle norme internazionali riguardanti i diritti umani e del lavoro. Per raggiungere la conformità allo Standard, la società dispone di un adeguato ed efficace Sistema di Gestione Qualità, ove fa riferimento nei diversi punti del presente documento.

1.1 CAMPO DI APPLICAZIONE

E' applicabile a tutta l'organizzazione della società. La redazione del Bilancio SA 8000 avviene con cadenza annuale, così da evidenziare l'andamento temporale dei parametri interni presi in considerazione e del loro confronto con valori esterni medi presi come riferimento.

Il Bilancio SA 8000 e reso disponibile agli stakeholder ed al pubblico attraverso la sua libera consultazione sul server aziendale e sul sito web.

Nell'analisi dei successivi otto elementi di SA8000, bisogna considerare che i requisiti di questo elemento -Sistema di gestione - sono essenziali per una loro corretta realizzazione, monitoraggio e applicazione.

Il sistema di gestione e la mappa operativa che permette al GRUPPO TRE FIAMMELLE (COSTITUITO DA LAV.I.T. SPA E TRE FIAMMELLE) di raggiungere, attraverso il miglioramento continuo, una piena e sostenibile conformità a SA8000, nota anche come "Performance Sociale".

Nell'applicazione dell'elemento sistema di gestione, la priorità richiesta e che durante il processo di adeguamento agli elementi dello Standard sia creata, strutturata e mantenuta attiva una partecipazione congiunta dei lavoratori e del management.

II. Elementi normativi e loro interpretazione

L'organizzazione *deve* rispettare le leggi locali, nazionali e le altre leggi applicabili, le norme prevalenti di settore, gli altri requisiti ai quali l'organizzazione aderisce, nonché il presente Standard. Quando tali leggi, norme o altri requisiti ai quali l'organizzazione aderisce e lo Standard riguardano lo stesso tema, *deve* essere applicata la disposizione che risulta più favorevole ai lavoratori.

L'organizzazione *deve* inoltre rispettare i principi dei seguenti strumenti internazionali:

Convenzione ILO 1 (Durata del Lavoro - Industria) e Raccomandazione 116 (Riduzione dell'orario di lavoro)

Convenzioni ILO 29 (Lavoro forzato) e 105 (Abolizione del lavoro forzato)

Convenzione ILO 87 (Libertà sindacale e protezione del diritto sindacale)

Convenzione ILO 98 (Diritto di organizzazione e di negoziazione collettiva)

Convenzioni ILO 100 (Uguaglianza di retribuzione) e 111 (Discriminazione – impiego e professione)

Convenzione ILO 102 (Sicurezza Sociale – norme minime)

Convenzione ILO 131 (Definizione del salario minimo)

Convenzione ILO 135 (Rappresentanti dei lavoratori)

Convenzione ILO 138 e Raccomandazione 146 (Età minima)

Convenzione ILO 155 e Raccomandazione 164 (Sicurezza e Salute sul Lavoro)

Convenzione ILO 159 (Reinserimento professionale e occupazionale - persone disabili)

Convenzione ILO 169 (Popoli indigeni e tribali)

Convenzione ILO 177 (Lavoro a domicilio)

Convenzione ILO 181 (Agenzie per l'impiego private)

Convenzione ILO 182 (Forme peggiori di lavoro minorile)

Convenzione ILO 183 (Protezione della Maternità)

Codice di condotta del ILO sull'HIV / AIDS e il mondo del lavoro

Dichiarazione Universale dei Diritti Umani

Patto internazionale sui diritti economici, sociali e culturali

Patto internazionale sui diritti civili e politici

Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti del bambino

Convenzione delle Nazioni Unite sull'eliminazione di tutte le forme di discriminazione contro le donne

Convenzione delle Nazioni Unite sull'eliminazione di tutte le forme di discriminazione razziale

Principi guida delle Nazioni Unite su Business e Diritti Umani

III. Definizioni

1. **Deve:** Nel presente standard il termine "*deve*" indica un obbligo. Nota: è stato aggiunto il corsivo per enfatizzarlo.
2. **Può:** Nel presente standard il termine "*può*" indica un permesso. Nota: è stato aggiunto il corsivo per enfatizzarlo.
3. **Bambino:** Qualsiasi persona con meno di 15 anni di età, eccetto i casi in cui le leggi locali sull'età minima stabiliscano un'età minima più elevata per l'accesso al lavoro o per la frequenza della scuola dell'obbligo, nel qual caso si applica l'età più elevata.
4. **Lavoro infantile:** Qualsiasi lavoro effettuato da un bambino di età inferiore a quella(e) specificata(e) nella definizione di bambino sopra riportata, eccetto quanto previsto dalla Raccomandazione ILO 146.
5. **Contratto collettivo:** Un contratto che specifica i termini e le condizioni di lavoro, negoziato tra un'organizzazione (per esempio un datore di lavoro) o un gruppo di datori di lavoro ed una o più organizzazioni dei lavoratori.
6. **Azione correttiva:** Un'azione atta ad eliminare la(e) causa(e) alla radice di una non conformità individuata. Nota: le azioni correttive sono intraprese per prevenire il ripetersi della non conformità.
7. **Azione preventiva:** Un'azione atta ad eliminare la(e) causa(e) alla radice di una non conformità potenziale. Nota: le azioni preventive sono intraprese per prevenire il verificarsi di una non conformità.
8. **Lavoro forzato o obbligato:** Ogni lavoro o servizio che una persona non si è offerta di compiere volontariamente e che è prestato sotto la minaccia di punizione o ritorsione, o è richiesto come forma di pagamento di un debito.
1. A termini di legge ci riserviamo la proprietà di questo documento, con il divieto di riprodurlo o renderlo noto a terzi senza autorizzazione scritta.
9. **Lavoratore a domicilio:** Una persona che ha un contratto con l'organizzazione o con un suo fornitore, sub-fornitore o subappaltatore, ma che non lavora presso i loro locali.
10. **Tratta di essere umani:** Il reclutamento, trasferimento, alloggio o accoglienza di persone mediante l'uso di minacce, forza, raggio, o altre forme di coercizione, a scopo di sfruttamento.
11. **Parti interessate:** Individuo o gruppo interessato alle, o che subisce l'influenza delle, performance sociali e/o attività dell'organizzazione.
12. **Salario dignitoso:** La retribuzione ricevuta per una settimana standard di lavoro da parte di un lavoratore in un determinato luogo, sufficiente a permettergli di sostenere uno standard di vita dignitoso per lui e per la sua famiglia. Gli elementi che contraddistinguono uno standard di vita dignitoso comprendono cibo, acqua, abitazione, istruzione, assistenza sanitaria, trasporti, vestiario e altre necessità essenziali incluso l'essere preparati ad eventi inattesi.
13. **Non-conformità:** Non soddisfacimento di un requisito
14. **Organizzazione:** Qualsiasi ente, a scopo di business o meno, responsabile dell'applicazione dei requisiti del presente standard, incluso tutto il personale impiegato dallo stesso. Nota: Per esempio, le organizzazioni includono: imprese, società, aziende agricole, piantagioni, cooperative, ONG e istituzioni governative.
15. supervisor, impiegati, operai e lavoratori con qualsiasi forma di contratto, come guardie di sicurezza, addetti mensa, addetti ai dormitori e alle pulizie
16. **Lavoratore:** Tutto il personale senza responsabilità di gestione.

17. **Agenzia per l'impiego privata:** Qualunque ente, indipendente dalle autorità pubbliche, che fornisce uno o più dei seguenti servizi a mercato:
 - a. incontro tra domanda e offerta di lavoro, senza che l'agenzia diventi una parte del rapporto di lavoro che ne potrà scaturire;
 - b. impiego di lavoratori con la finalità di renderli disponibili a una terza parte, che assegna loro delle mansioni e ne supervisiona l'esecuzione.
18. **Azioni di rimedio per il lavoro infantile:** Ogni forma di sostegno ed azioni necessarie a garantire la sicurezza, la salute, l'educazione e lo sviluppo dei bambini che siano stati sottoposti a lavoro infantile, come sopra definito, e il cui lavoro sia terminato.
19. **Valutazione del rischio:** Un processo per identificare le politiche e le prassi di un'organizzazione inerenti la salute, la sicurezza e le politiche del lavoro, e attribuire una priorità ai rischi associati.
20. **Rappresentante(i) dei lavoratori SA8000:** Uno o più rappresentante(i) liberamente eletto(i) dai lavoratori per facilitare la comunicazione con il(i) rappresentante(i) della direzione e con il senior management su tematiche relative a SA8000. Nei siti sindacalizzati, il(i) rappresentante(i) *deve(devono)* essere membro(i) del(i) sindacato(i) riconosciuto(i), se questo(i) sceglie(scelgono) di ricoprire tale ruolo. Nel caso in cui il(i) sindacato(i) non individui(individuino) un rappresentante o l'organizzazione non sia sindacalizzata, i lavoratori *possono* a tale scopo eleggere liberamente il(i) proprio(i) rappresentante(i).
21. **Performance sociale:** Il raggiungimento da parte di un'organizzazione, attraverso il miglioramento continuo, della piena e sostenibile conformità a SA8000.
22. **Coinvolgimento delle parti interessate:** La partecipazione delle parti interessate, incluse ma non limitate a: l'organizzazione, i sindacati, i lavoratori, le organizzazioni dei lavoratori, i fornitori, gli appaltatori, i compratori, i consumatori, gli investitori, le ONG, i media ed i rappresentanti dei governi locali e nazionali.
23. **Fornitore/subappaltatore:** Qualunque ente o individuo(i) nella catena di fornitura che fornisce direttamente all'organizzazione beni o servizi integrati nella, o utilizzati in o per la, produzione dei beni e servizi dell'organizzazione
24. **Sub-fornitore:** Qualunque ente o individuo(i) nella catena di fornitura che rifornisce il fornitore di beni e/o servizi integrati nella, o utilizzati in o per la, produzione di beni o servizi dell'organizzazione o di un suo fornitore
25. **Organizzazione dei lavoratori:** Un'associazione autonoma e volontaria di lavoratori organizzata allo scopo di promuovere e difendere i diritti e gli interessi dei lavoratori.
26. **Giovane lavoratore:** Qualsiasi lavoratore che superi l'età di bambino, come sopra definito, e che non abbia compiuto i 18 anni.

IV. Requisiti di Responsabilità Sociale

1. Lavoro Infantile

Criteri

- 1.1. Il GRUPPO TRE FIAMMELLE non utilizza ne intende utilizzare e favorire l'impiego di lavoro minorile.

Pertanto, è vietato il lavoro ai bambini, cioè ai minori di anni 18.

Allo stato attuale, in GRUPPO TRE FIAMMELLE non sono presenti lavoratori che abbiano un'età inferiore ai 18 anni.

Presso l'ufficio del personale/assunzioni è presente un archivio contenente copie di documenti attestanti l'identità del personale (carte d'identità, passaporti, patenti e ogni altro documento ufficiale) secondo le prescrizioni della norma di riferimento.

Pertanto, al momento dell'assunzione, l'ufficio del personale deve verificare i documenti d'identità del nuovo assunto, per il controllo dell'età anagrafica; potrebbe essere richiesto un certificato di nascita, nell'eventualità di dubbi.

Essendo un'azienda erogatrice di servizi, i giovani assunti ricevono una regolare formazione ed informazione su tutte le modalità di esplicazione delle loro mansioni e sui principi di sicurezza; ciò si evince dal programma di formazione annuale redatto dal Responsabile Qualità/Ambiente/SA8000 in collaborazione con l'alta direzione.

Pertanto, l'azienda ha sempre favorito l'acquisizione di professionalità da parte dei suoi addetti e le mansioni attribuite non hanno mai esposto gli stessi a situazioni nocive o pericolose che potessero mettere in pericolo il loro sviluppo psico-fisico armonico.

- 1.2. Il GRUPPO TRE FIAMMELLE è impegnato, inoltre, anche sul controllo dei propri fornitori per prevenire l'impiego di lavoro infantile.

Tale attività viene esplicata attraverso richiesta di autocertificazione ovvero osservando l'eventuale presenza di minori durante visite commerciali/operative.

Come precedentemente descritto non sono presenti in GRUPPO TRE FIAMMELLE lavoratori al di sotto dei 18 anni di età, tuttavia è presente in azienda un piano di rimedio per i minori, qualora dovesse accadere di riscontrare un bambino o un minore al lavoro, anche durante le attività che vedono coinvolte i fornitori.

Tale programma (All.2 "Piano di rimedio per i minori"), anche se non ancora applicato per mancanza di casi, rappresenta una garanzia sulle eventuali situazioni e problemi futuri come richiesto dalla norma di riferimento e, prevede tutte le modalità operative, compreso il sostegno economico, che l'azienda deve adottare per far fronte alla gestione di problemi legati al lavoro infantile.

- 1.3. È confermato che l'assunzione di giovane lavoratore non è prevista in alcun atto o documento della Cooperativa e che mai finora detta condizione si è presentata; laddove si presentasse il caso di dover assumere giovane lavoratore è fatto obbligo alle funzioni coinvolte di definire in accordo con le autorità locali e con gli altri organismi preposti, anche non governativi, i criteri per i garantire al minore le migliori condizioni applicabili e tali da consentire la frequenza scolastica, la migliore tipologia di lavoro, ecc. (Vedi all. 2)

In ogni caso essi possono lavorare solo dopo aver effettuato le ore di scuola previste; in nessun caso l'impegno giornaliero dei giovani lavoratori deve superare le 10 ore intese come impegno scolastico, impegno lavorativo, le ore di viaggio da/per la scuola e il luogo di lavoro. I giovani lavoratori, comunque, non devono lavorare per un tempo superiore alle 8 ore giornaliere e durante il turno notturno.

- 1.4. Il GRUPPO TRE FIAMMELLE è impegnato a che in nessun caso tanto i minori quanto i giovani lavoratori, sia all'interno che all'esterno della stessa azienda, siano esposti a situazioni che potrebbero risultare nocive o rischiose per il loro sviluppo psico-fisico.

2. Lavoro Forzato e Obbligatorio

Criteri

2.1. Tutte le persone che il GRUPPO TRE FIAMMELLE impiega, prestano il loro lavoro volontariamente.

L'azienda non ammette che il lavoro prestato dalle persone che impiega sia ottenuto dietro minaccia di una qualsiasi penale ovvero quale restituzione di un debito.

Per assicurare la piena volontarietà di qualsiasi prestazione, l'azienda si impegna a garantire che tutti i lavoratori siano pienamente consapevoli dei diritti e doveri derivanti dal loro contratto di lavoro.

Nessun lavoratore ha mai lasciato denaro in Azienda quale deposito; al momento dell'assunzione, il lavoratore provvede a fornire all'ufficio del personale tutti i documenti previsti dalla legge italiana, oltre ad una copia di un documento di riconoscimento.

La documentazione richiesta in fase di assunzione dall'ufficio del personale, è la seguente:

- Certificato di residenza;
- Certificato di nascita;
- Stato di famiglia;
- Fotocopia del codice fiscale;
- Certificato dei carichi pendenti;
- Dati per l'accreditamento della retribuzione.

Tutti i lavoratori ricevono e firmano, all'atto dell'assunzione, per accettazione, la lettera contratto, prendendo visione dei regolamenti espressi nello statuto societario.

Inoltre, viene consegnato il vestiario ed i Dispositivi di Protezione Individuali previsti per il settore aziendale di cui il nuovo lavoratore farà parte.

Infine, tutti i nuovi assunti, vengono inseriti in un programma di formazione, addestramento ed informazione secondo quanto previsto sia dalle normative cogenti che dalle procedure del sistema di gestione per la qualità aziendale.

Tutti i nuovi assunti vengono affiancati nei primi mesi di lavoro a lavoratori più esperti (tutor) che ne curano l'addestramento sul campo, al termine del quale lo stesso tutor provvede alla compilazione di apposita modulistica nella quale vengono racchiusi tutti i parametri di apprendimento del nuovo lavoratore.

Tali moduli vengono visionati e valutati dai vari responsabili di settore che, in accordo con il vertice aziendale, provvedono alla più appropriata collocazione del nuovo assunto.

Attualmente in azienda non vi è nessuna presenza di guardie di sicurezza negli ambienti di lavoro; la presenza di un servizio di vigilanza esterno con regolare contratto di lavoro, è affidato ad un fornitore esterno e qualificato ed è relativo solo alle ore serali e notturne a tutela del patrimonio aziendale al di fuori del normale orario di lavoro.

Anticipi stipendi

Il GRUPPO TRE FIAMMELLE non ha mai concesso prestiti ai propri dipendenti, poiché questo non rientra nella mission aziendale. Può tuttavia concedere, quando richiesto dai lavoratori, anticipi sugli stipendi nel rispetto della legislazione e dei contratti collettivi di lavoro vigenti.

MANUALE DELLE PROCEDURE	PO9-01	9/49
PROCEDURA DI GESTIONE PER LA RESPONSABILITA' SOCIALE		
		Edizione 01-2022 Sostituisce edizione 10-2017

I prestiti concessi sono deliberati dal CdA ed adeguatamente verbalizzati.

Ufficio del Personale

L'ufficio del personale è composto da 2 unità che sono sempre a disposizione dei lavoratori per qualsiasi chiarimento relativo ai regolamenti statutari del contratto di lavoro e buste paga; relativamente a quest'ultimo punto tutti i lavoratori possono rivolgere domande e/o spiegazioni sulla sua strutturazione e composizione così da tenerne sotto controllo il contenuto.

Non esistono regolamenti interni particolari che governano assunzioni e/o dimissioni.

- 2.2. **Né fornitori primari, né aziende che forniscono lavoro in sub-appalto devono trattenere parti di stipendio, benefits, proprietà o documenti del personale al fine di imporgli di mantenere il rapporto di lavoro.**
- 2.3 **A tutto il personale viene garantito il diritto di lasciare gli edifici aziendali una volta completato il turno di lavoro giornaliero e quello di rescindere dal rapporto di lavoro, previo ragionevole preavviso.**
- 2.4 **Né il gruppo TRE FIAMMELLE, né altre entità che forniscono all'azienda lavoro in sub-appalto sostengono o ricorrono alla tratta degli esseri umani.**

3. Salute e Sicurezza

Criteria

- 3.1 Premesso che il GRUPPO TRE FIAMMELLE ottempera alle disposizioni legislative del **D. Lgs. 81/08** e successive modifiche e integrazioni, la questione della sicurezza è stata posta con forza al centro dell'attenzione dell'attività di organizzazione del lavoro, al fine di garantire ai lavoratori e a chiunque altro possa essere coinvolto nelle attività aziendali un luogo di lavoro sicuro e salubre.
- 3.2. Iniziative e misure diverse sono state adottate per prevenire incidenti, danni alla salute e altre cause di pericolo, le principali:
- ▲ i rappresentanti dei lavoratori sono stati coinvolti in tutte le fasi della gestione della sicurezza (monitoraggio dei rischi, identificazione delle misure, formazione del personale), agli stessi viene consegnato il DVR approvato;
 - ▲ è stato nominato un responsabile della salute e sicurezza dei lavoratori;
 - ▲ è stato realizzato un piano di ristrutturazione e ammodernamento delle strutture aziendali ed è costante il monitoraggio sul funzionamento di impianti e macchine, per verificare costantemente l'idoneità e la sicurezza dei macchinari e degli impianti, oltre alle emissioni di sostanze nocive e rumori molesti;
 - ▲ sono state formalizzate secondo apposite procedure interne, condivise con i lavoratori responsabilità, procedure, istruzioni operative per il supporto e l'indirizzo dei comportamenti individuali;
 - ▲ è stato definito un piano di evacuazione, con l'individuazione di squadre di emergenza;
 - ▲ è stato elaborato un piano di sorveglianza sanitaria, in collaborazione con il medico competente, per ciascun dipendente che prevede un protocollo di base di accertamenti sanitari (esami strumentali e di laboratorio) per singola mansione;
 - ▲ ogni anno vengono organizzati momenti di formazione per tutti i lavoratori su temi di salute e sicurezza.
- 3.3. Il GRUPPO TRE FIAMMELLE è dotata di attrezzature di pronto soccorso e di personale formato all'utilizzo delle stesse; all'interno dell'azienda è presente un laureato in biologia che, tra le varie mansioni svolge in prima battuta questo tipo di attività.

Al momento dell'assunzione, i nuovi lavoratori vengono formati ed informati sull'utilizzo, ove necessario per le mansioni che andranno a svolgere, dei dispositivi di protezione individuale; l'evidenza formale di tale attività è data dai verbali di formazione.

- 3.4. E 3.5. Oltre a una formazione a tutti i lavoratori sui rischi generali e sulle misure di prevenzione, sono state pianificate e realizzate azioni specifiche quali:

- Formazione prevista per legge al RLS;
- Formazione per addetti alle squadre di emergenza su antincendio e pronto soccorso;
- Formazione per lavoratori esposti a rischi specifici (agenti chimici, rischio elettrico).

Le attività di formazione e prevenzione sono definite da tutte le figure responsabili coinvolte, in collaborazione con il vertice aziendale.

Il GRUPPO TRE FIAMMELLE ha elaborato un piano di evacuazione, opportuna cartellonistica collocata in più punti sui luoghi di lavoro indica le uscite di sicurezza, le vie di fuga libere e

disponibili; sono, altresì, presenti cartelli riportanti i nominativi ed i recapiti delle funzioni responsabili e da interpellare in caso di emergenze.

In azienda sono presenti in vari punti, secondo una dislocazione ben precisa e registrata, dispositivi antincendio; una ditta esterna specializzata e qualificata provvede semestralmente al ripristino delle cariche ed alla verifica del corretto funzionamento.

Tale attività viene registrata su apposita modulistica come evidenza formale.

Tutte le macchine aziendali sono dotate di interruttori di sicurezza ubicati in posizioni di facile accesso, una specifica formazione ed addestramento in campo, tenuta dai manutentori, permette, a tutte quelle figure aziendali addette alla conduzione delle macchine, di azionare in maniera corretta i dispositivi stessi.

Apposite Istruzioni Operative, che fanno parte integrante del Sistema di gestione per la Qualità integrato, prevedono il rispetto delle buone norme di prassi igienica per ottemperare al sistema di analisi del rischio e controllo della biocontaminazione di cui l'azienda si è dotata in conformità a norme di riferimento del settore, per la destinazione d'uso del prodotto realizzato.

Le condizioni generali dei luoghi di lavoro sono più che soddisfacenti: l'illuminazione è adeguata per tutto l'arco delle ore lavorative, la ventilazione è idonea, pur considerando l'attività più critica aziendale (settore lavanderia) dove sono previsti piani di stiro in prossimità dei quali, inevitabilmente, si raggiungono certe temperature.

Secondo quanto previsto dalle procedure di gestione del Sistema Qualità/Ambiente Integrato periodicamente sono effettuate le analisi delle acque, e tutte le analisi di impatto ambientale in modo da garantire il rispetto dell'ambiente sia per i dipendenti, sia per la collettività.

Tutti i risultati vengono gestiti, commentati, con i relativi piani di miglioramento, in un documento denominato REA.

La salute e la sicurezza dei luoghi di lavoro viene garantita anche nelle aree aziendali non produttive; infatti il piano dedicato agli uffici amministrativi, gare, personale, qualità, è molto confortevole.

Tutti gli ambienti sono dotati di ottima illuminazione e climatizzati, appositi servizi igienici sono esclusivi di questo piano.

Tutte le postazioni di lavoro sono ergonomiche e dotate di monitor di ultima generazione a bassa emissione di radiazioni.

La centrale di sterilizzazione è composta da zone in cui vengono costantemente monitorate la temperatura, la pressione atmosferica, l'umidità relativa; questo anche per il rispetto delle leggi che regolamentano i suddetti ambienti.

Il programma delle verifiche ispettive interne, redatto annualmente durante il Riesame della Direzione, prevede tutte le attività di controllo per la verifica del sistema integrato alla conformità delle norme di riferimento (UNI EN ISO 9001:2008 e UNI EN ISO 14001:2004).

Le registrazioni di tali attività sono conservate dal Responsabile qualità/ambiente/etica.

Tutti gli eventi infortunistici che si verificano sui luoghi del lavoro vengono monitorati in forma statistica e registrati in annotati registri gestiti dall'ufficio personale.

L'azienda ha formato una squadra con il compito di intervenire adeguatamente e tempestivamente ed assistere il lavoratore per le operazioni di primo soccorso.

3.6. Il gruppo TRE FIAMMELLE valuta tutti i rischi per le lavoratrici madri garantendo che tutte le misure siano adottate per eliminare o ridurre i rischi per la loro salute e sicurezza.

Tutto il personale ha il diritto di potersi allontanare da gravi ed imminenti pericoli anche senza l'autorizzazione da parte dei responsabili di settore aziendali.

- 3.7. In tutta l'azienda sono presenti, in numero sufficiente, servizi igienici a norma, puliti, adeguati, accessibili e dotati di acqua potabile.
Per il settore pulizie, tutti gli operatori possono usufruire dei locali/servizi igienici messi a disposizione e presenti presso i vari clienti.
Il GRUPPO TRE FIAMMELLE non è dotata di locali adibiti a mensa, né vengono preparati o conservati cibi destinati ai lavoratori.
Sono presenti, dei dispensatori, a pagamento, di bevande, caffè e merendine.
- 3.8. Non sono presenti in azienda dormitori.
- 3.9. **Tutto il personale ha il diritto di potersi allontanare da gravi ed imminenti pericoli anche senza l'autorizzazione da parte dei responsabili di settore aziendali.**

MANUALE DELLE PROCEDURE	PO9-01	13/49
PROCEDURA DI GESTIONE PER LA RESPONSABILITA' SOCIALE		
		Edizione 01-2022 Sostituisce edizione 10-2017

4. Libertà di Associazione e Diritto alla Contrattazione Collettiva

Criteri

- 4.1 Il GRUPPO TRE FIAMMELLE rispetta il diritto di tutto il personale di formare e aderire ai sindacati di loro scelta e il diritto dei lavoratori alla contrattazione collettiva, provvede inoltre ad informare i lavoratori circa la libertà di adesione a sindacati; ciò nonostante l'attività sindacale interna è piuttosto limitata.
Ciò scaturisce da un buon clima aziendale, merito del vertice e dei buoni rapporti che da anni intercorrono tra la Presidenza dell'azienda e tutti i lavoratori.
Lo spirito cooperativistico dell'azienda, che è stato ed è un punto di forza per la competizione ed il consolidamento negli anni, di importanti quote di mercato di riferimento, fa sì che ogni lavoratore abbia un rapporto familiare e personale con il vertice.
D'altro canto la disponibilità e la chiarezza di intavolare tali rapporti da parte del vertice, ha facilitato, in tutti questi anni, l'instaurarsi del buon clima aziendale.
Tuttavia, presso alcuni cantieri relativi al settore pulizie/lavanderia, sono presenti organizzazioni sindacali che raccolgono iscritti tra i lavoratori.
- 4.2 Il GRUPPO TRE FIAMMELLE agevola il diritto alla libertà di contrattazione collettiva e associazione del lavoratore anche qualora tale situazione fosse limitata da norme di legge.
Il GRUPPO TRE FIAMMELLE, fa sì che i soci lavoratori nominino loro rappresentanti per la SA 8000, con i quali interfacciarsi per la definizione degli obiettivi di miglioramento e di tutte le problematiche relative alla suddetta norma di riferimento.
La nomina dei RLSA avviene in modalità segreta, ove i lavoratori esprimono il proprio voto in maniera anonima. Viene redatto apposito verbale.
Essi hanno il compito di recepire le eventuali problematiche coperte dalla SA 8000 e di riportarle alla Direzione Aziendale (Rappresentante Aziendale per l'SA 8000); inoltre, hanno il compito di controllare che tutte le prescrizioni scritte nel presente documento siano rispettate, di evidenziare eventuali non conformità, di collaborare al trattamento delle stesse e di verificarne l'efficacia.
- 4.3 Il GRUPPO TRE FIAMMELLE non pone alcun ostacolo alla presenza di sindacati all'interno della propria struttura organizzativa; in relazione al contesto socio-economico-culturale su cui incide la propria attività è di difficile approccio la ricerca ovvero la sollecitazione alla individuazione di forme di associazionismo alternativo a quanto presente e/o disponibile sul territorio.
I rappresentanti sindacali eletti dai lavoratori non sono soggetti ad alcun tipo di discriminazione e comunicano liberamente con i lavoratori sui luoghi di lavoro.
A tali rappresentanti il GRUPPO TRE FIAMMELLE non applica alcuna forma di deterrenza con lo scopo di scoraggiare l'attivismo sindacale, né attua azioni a scopo punitivo, né vi sono stati, in questi anni provvedimenti disciplinari o licenziamenti a carico di essi in relazione all'attività sindacale svolta.
L'azienda, per consentire eventuali riunioni sindacali mette a disposizione spazi adeguati (sale riunioni).

Normalmente, comunque, gli incontri si svolgono direttamente sui luoghi di lavoro, previa comunicazione da parte dei sindacati e dei loro rappresentanti alla azienda.

Nel rispetto delle distinte responsabilità, l'attenzione al dialogo con le organizzazioni sindacali, ove presenti, ha favorito l'affermarsi di una mentalità orientata alla risoluzione dei problemi attraverso il coinvolgimento delle parti.

Al momento non si sono mai verificati casi di protesta e relative azioni che prevedevano una traccia scritta di essa; tutti le eventuali divergenze di vedute, opinioni, vengono tranquillamente e serenamente discusse con i rispettivi responsabili di settore.

Ad oggi, non si sono mai verificati problemi rappresentativi o di vertenze sindacali; dalla nascita dell'azienda, inoltre, non vi sono mai stati scioperi o altre manifestazioni di protesta.

MANUALE DELLE PROCEDURE	PO9-01	15/49
PROCEDURA DI GESTIONE PER LA RESPONSABILITA' SOCIALE		
		Edizione 01-2022 Sostituisce edizione 10-2017

5. Discriminazione

Criteria

- 5.1 Il GRUPPO TRE FIAMMELLE garantisce pari opportunità a tutte le persone che vi lavorano e non ammette alcuna forma di discriminazione.
- Il nuovo personale è assunto sulla base di parametri oggettivi in termini di formazione, esperienze e abilità in relazione alle funzioni da ricoprire.
- L'uguaglianza del trattamento dei lavoratori deve essere sempre garantita in tutte le fasi dell'attività lavorativa: dal momento della ricerca del personale, all'assunzione, all'attribuzione delle mansioni e relativa retribuzione, all'avanzamento di carriera, alle opportunità di sviluppare le competenze tramite attività formative, ecc.
- Il GRUPPO TRE FIAMMELLE non ha implementato metodologie o strumenti manageriali, che forniscono evidenza della non applicazione di criteri discriminatori delle varie fasi lavorative; in quanto a partire dalla fase di assunzione, per esempio, il momento del colloquio è seguito direttamente da un addetto all'ufficio del personale e dal Responsabile del settore o dal Presidente stesso.
- Così come la vicinanza quotidiana tra il personale operativo ed i responsabili, vertice aziendale in prima persona, consente delle valutazioni dirette delle prestazioni e delle attitudini di ciascun lavoratore.
- Il lavoro è remunerato secondo le indicazioni contenute nei Contratti Collettivi Nazionali dei settori di appartenenza. Le stesse fonti normative disciplinano promozioni, licenziamenti e pensionamenti.
- Dalle busta paga non emerge alcuna discrepanza per persone che svolgono mansioni analoghe. L'accesso alla formazione è garantito tenendo conto delle necessità aziendali.
- Per tutti i lavoratori, indipendentemente dalle mansioni loro attribuite, sono organizzati corsi di formazione sui temi salute e sicurezza e responsabilità sociale secondo quanto previsto dall'apposita procedura sulla formazione ed addestramento del sistema qualità integrato aziendale.
- 5.2 Non vi è alcuna interferenza con la libertà di ciascun lavoratore di seguire i propri principi.
- Pur contemperando le esigenze dell'azienda, il GRUPPO TRE FIAMMELLE dà la possibilità a tutti i lavoratori di rispettare le festività religiose e le pratiche quotidiane
- Il GRUPPO TRE FIAMMELLE rispetta tutta la normativa afferente la maternità ivi compreso il pagamento delle indennità.
- L'azienda ha predisposto un documento di valutazione dei rischi specifico per le lavoratrici gestanti, puerpere ed in periodo di allattamento ai sensi del decreto legislativo n° 151/2008.
- Con le stesse modalità di raccolta previste per i questionari dei precedenti punti, è garantita ai lavoratori la possibilità di effettuare reclami in forma anonima.
- I cambi di mansioni, "scatti" e/o avanzamenti, sono gestiti direttamente dal Presidente (consiglio di amministrazione), e la loro registrazione viene archiviata dall'ufficio personale.
- Il GRUPPO TRE FIAMMELLE, per le assunzioni, non ha ancora mai fatto ricorso ad annunci, qualora se ne verificasse la necessità, in essi non saranno specificate differenze di razza, sesso, caratteristiche fisiche.

5.3 L'integrità dei lavoratori è salvaguardata e non sono ammessi comportamenti offensivi della loro sfera personale né nel posto di lavoro , né in ogni altro luogo fornito dall'azienda e ad uso del personale.

5.4 **Il gruppo TRE FIAMMELLE non impone test di gravidanza o di verginità al proprio personale.**

6. Provvedimenti Disciplinari

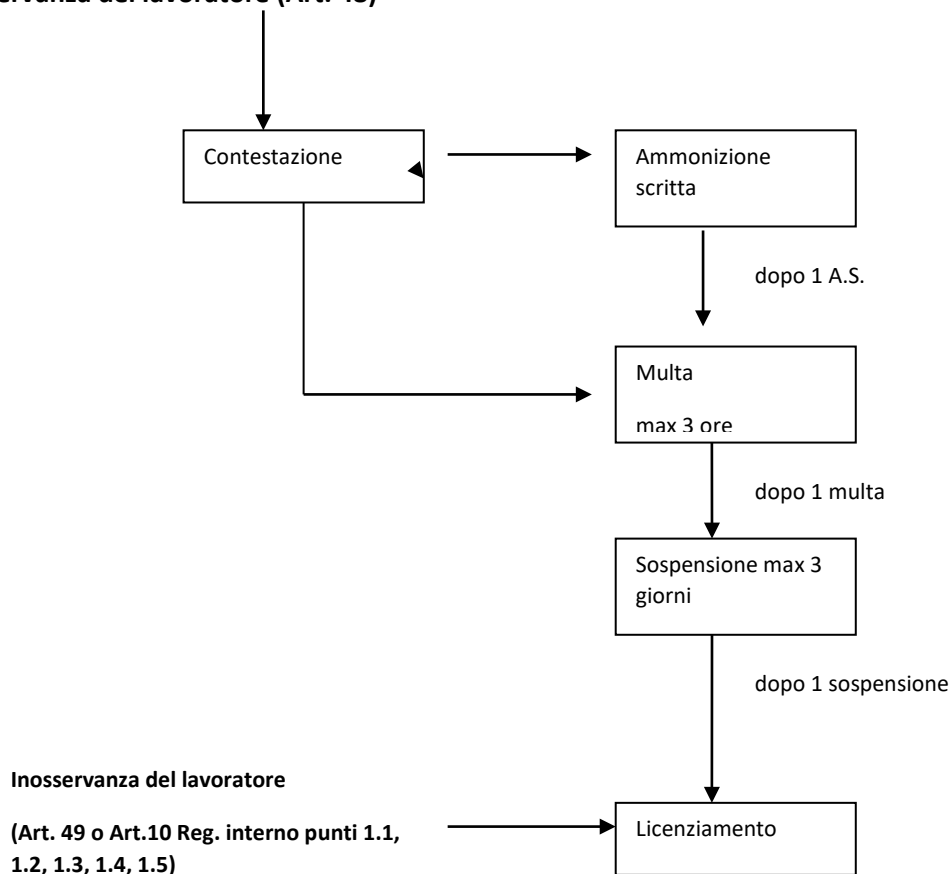
Criteri

- 6.1. Il GRUPPO TRE FIAMMELLE rispetta tutte le leggi internazionali e nazionali relative alle pratiche disciplinari.

Le procedure adottate dalla cooperativa nella gestione dei provvedimenti disciplinari seguono il seguente schema:

L'applicazione dei provvedimenti disciplinari, coerentemente da quanto previsto dagli art.li 48 e 49 del CCNL e dall'art. 10 del regolamento interno aziendale, prevede il seguente schema di flusso:

Inosservanza del lavoratore (Art. 48)



Il lavoratore prende conoscenza di tali notizie all'atto dell'assunzione e della firma del contratto; al lavoratore, inoltre, viene rilasciata dall'azienda una copia del regolamento interno.

L'azienda non terrà conto a nessun effetto dei provvedimenti disciplinari decorsi due anni dalla loro comminazione.

Nel regolamento della cooperativa, inoltre, è regolamentato il “codice disciplinare, i provvedimenti disciplinari e la risoluzione del rapporto di lavoro”.

Il socio lavoratore prende conoscenza di tali notizie all’atto dell’assunzione e della firma del contratto; a detto socio viene rilasciata dall’azienda una copia dello stesso.

Con le stesse modalità di raccolta previste per i questionari dei precedenti punti, deve essere garantita ai lavoratori la possibilità di effettuare reclami in forma anonima, qualora si dovessero verificare episodi di violenza fisica o psicologica.

In questi anni il ricorso, da parte del GRUPPO TRE FIAMMELLE, alle su descritte pratiche disciplinari è sempre stato molto limitato.

Reclami

Il GRUPPO TRE FIAMMELLE ha previsto un’apposita procedura operativa del sistema di gestione aziendale (PO1-04 “Gestione delle anomalie”) relativa ai reclami esposti da parte dei lavoratori.

Tuttavia da quando è nata la cooperativa, a conferma del buon clima aziendale, non si sono mai verificati episodi di reclami né verbali, né scritti (che possono essere presentati anche in modo anonimo) da parte di nessun socio lavoratore.

MANUALE DELLE PROCEDURE	PO9-01	19/49
PROCEDURA DI GESTIONE PER LA RESPONSABILITA' SOCIALE		
		Edizione 01-2022 Sostituisce edizione 10-2017

7. Orario di Lavoro

Criteri

- 7.1 e 7.2 Il GRUPPO TRE FIAMMELLE rispetta i CCNL dei settori lavorativi di riferimento (Associazione Unitaria Industrie di Lavanderia e Imprese di Pulizia e servizi integrati/multiservizi). Relativamente al settore lavanderia per motivi organizzativi e tecnico-produttivi, l'orario di lavoro viene distribuito su 6 giornate settimanale per lavoratore, l'orario stabilito è di 36 ore settimanali per turno e giorno di riposo alla domenica. Attualmente, tutta la produzione giornaliera viene svolta nell'arco di due turni di lavoro. Per il settore pulizie, la durata dell'orario di lavoro è di 40 ore settimanali, inoltre, per esigenze tecniche, produttive e organizzative i 2 giorni di riposo possono anche non comprendere la domenica per quelle attività lavorative nei settori di pubblica utilità (es. Ospedali, ecc.) e di quelli di attività a ciclo continuo. Eventuali modifiche della distribuzione delle ore nell'arco della settimana sono concordate con i lavoratori, così come la pianificazione delle ferie, dei congedi e dei permessi. Tutte le ore normali e straordinarie, sono evidenziate dalle buste paga, nei settori operativi (lavanderia) da cartellini timbrati, dal controllo di gestione interno da parte dei sorveglianti (settore pulizie).
- 7.3. e 7.4. L'azienda prevede, per motivi tecnici o di quantità, del lavoro straordinario, come previsto dal suddetto CCNL, ed è assolutamente volontario e concordato con il lavoratore; il lavoro straordinario deve essere effettuato entro il limite individuale di 200 ore annue sino al raggiungimento di un monte ore aziendale ragguagliato a 120 ore per lavoratore.

8. Retribuzione

Criteri

- 8.1 Il GRUPPO TRE FIAMMELLE relativamente alla retribuzione rispetta i Contratti Collettivi Nazionali del Lavoro di categoria applicati, pur tuttavia, corrisponde ad alcune figure altamente professionali, specializzate e qualificate, una retribuzione che può risultare superiore ai minimi contrattuali.
Ciò, nell'ottica della motivazione e costante coinvolgimento di tutta la forza lavoro per ottemperare ai requisiti stabiliti nei programmi annuali di qualità e miglioramento.
A tutti i lavoratori, l'azienda esplicita i meccanismi per far comprendere la composizione della busta paga; essa, infatti, risulta dettagliata in tutte le sue voci.
L'ufficio del personale è sempre disponibile a dare spiegazioni in caso di richiesta dei lavoratori su eventuali chiarimenti relativi alla busta paga.
I pochi lavoratori stranieri presenti in azienda, sono in grado di comprendere e tradurre tutte le voci della busta paga.
- 8.2 Il GRUPPO TRE FIAMMELLE garantisce che le trattenute sul salario non sono dovute a scopi disciplinari.
- 8.3 **Il GRUPPO TRE FIAMMELLE garantisce che salari e indennità retributive siano erogati in piena conformità con le leggi vigenti e che le modalità di elargizione della busta paga devono concretizzarsi in assegno, contanti, bonifico bancario o comunque in modo conveniente e approvato dal lavoratore; in ogni caso esso non deve essere costretto a incorrere in costi aggiuntivi per riceverla.**
- 8.4 **Tutto il lavoro straordinario viene pagato con una maggiorazione secondo quanto definito dalla normativa vigente e dai contratti collettivi di lavoro di categoria.**
- 8.5 Il GRUPPO TRE FIAMMELLE non stipula contratti di tipo apprendistato, ciò a dimostrazione che tali contratti non siano utilizzati per evitare di pagare salari regolari.
In GRUPPO TRE FIAMMELLE ogni lavoratore e la relativa retribuzione sono registrati a dimostrazione dell'assenza di lavoro nero.

9. Sistema di Gestione

9.1 Politica Aziendale

L'impegno del GRUPPO TRE FIAMMELLE per la gestione delle tematiche sociali ed etiche è racchiuso in documento che si chiama: "Politica della Qualità/Ambiente/Responsabilità Sociale/Salute e Sicurezza dei lavoratori sui luoghi di lavoro.

Tale politica è esposta nei locali aziendali facilmente visibile ed accessibile per informare tutto il personale che, l'azienda ha scelto volontariamente di aderire ai requisiti della norma SA 8000.

In tale documento il GRUPPO TRE FIAMMELLE definisce:

- Il rispetto dei requisiti della norma SA 8000:2008;
- Il rispetto delle leggi nazionali vigenti e dei documenti internazionali elencati nella suddetta norma di riferimento;
- L'impegno al miglioramento continuo.

Tale politica, oltre ad essere documentata e quindi accessibile a tutto il personale ed agli utenti, è sempre costantemente oggetto di mantenimento da parte della direzione aziendale per far sì che essa sia sempre rispondente ed attuale ai principi della norma. La politica viene discussa durante il Riesame della Direzione coinvolgendo tutte le figure manageriali aziendali ed i Rappresentanti SA 8000 dei lavoratori.

L'azienda rende la propria politica pubblicamente disponibile alle parti interessate, su richiesta.

9.2 SOCIAL PERFORMANCE TEAM

Il GRUPPO TRE FIAMMELLE ha nominato un SOCIAL PERFORMANCE TEAM secondo quanto previsto e descritto nel Manuale di gestione aziendale sezione 5 (par. 5.5.2).

9.3 Identificazione e valutazione dei rischi

Il SPT della società cooperativa TRE FIAMMELLE, deve disporre ANNUALMENTE in concomitanza al BILANCIO SOCIALE, di cui è parte integrante, un DOCUMENTO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI in termini di verifica della potenziale non conformità applicativa del Sistema per la Responsabilità Sociale.

Il SPT può condurre periodiche valutazione dei rischi se si identificano dei rischi non conformi allo Standard.

Il SPT *deve* condurre periodicamente e in forma scritta delle valutazioni dei rischi per identificare ed attribuire un ordine di priorità alle aree di reale o potenziale non conformità allo Standard.

Il SPT *deve* inoltre suggerire al Senior Management le azioni per affrontare i rischi individuati. Tali azioni *devono* avere un ordine di priorità in base alla gravità dei rischi o al fatto che un ritardo potrebbe rendere impossibile la risoluzione del problema.

9.3.2 Il SPT *deve* condurre queste valutazioni basandosi sulle informazioni in suo possesso e su quelle ottenute attraverso tecniche di raccolta dati ed una significativa consultazione con le parti interessate. Il SPT *deve* inoltre suggerire al Senior Management le azioni per affrontare i rischi individuati. Tali azioni *devono* avere un ordine di priorità in base alla gravità dei rischi o al fatto che un ritardo potrebbe rendere impossibile la risoluzione del problema.

9.4 Monitoraggio

Il monitoraggio delle attività e dei risultati del Sistema, per dimostrarne l'efficacia rispetto ai requisiti legislativi, sindacali, della norma SA 8000 ed alla politica aziendale, avviene tramite:

- ✚ Gli audit interni e le interviste; è stato condotto un audit interno al fine di verificare la conformità del sistema rispetto alla norma SA8000:2014 da parte di consulenti esterni qualificati ed indipendenti. Le non conformità rilevate e relative azioni correttive sono state prese in considerazione nel riesame della direzione e da parte di SPT al fine della loro gestione.
- ✚ Riesame della direzione: è stato condotto un riesame della direzione al fine di verificare che tutti i requisiti della norma siano presi in carico
- ✚ Il monitoraggio degli indicatori prefissati ed aggiornati annualmente: in sede di riesame sono stati presi in carico gli indicatori aziendali al fine di valutare le performances aziendali riferite ai vari requisiti.
- ✚ Azioni pianificate a seguito analisi dei rischi. A seguito dell'analisi dei rischi sono state definite delle azioni da eseguire per diminuire o eliminare i rischi individuati per i vari requisiti applicati alla realtà aziendale.

9.5 Coinvolgimento interno e Comunicazione

Per quanto riguarda specificatamente il presente sistema di gestione per la responsabilità sociale, la società TRE FIAMMELLE, ha individuato un Senior Management per la norma SA 8000, che assicura il rispetto dei requisiti della norma stessa mentre le mansioni delle varie risorse coinvolte nel processo di gestione del sistema sociale sono definite nel mansionario aziendale. Le parti interessate individuate dalla TRE FIAMMELLE sono:

- *I dipendenti;*
- *I clienti istituzionali e privati di cui il principale è rappresentato dal Consorzio;*
- *I nostri fornitori e collaboratori esterni;*
- *Gli appaltatori;*
- *Le organizzazioni sindacali;*

Il GRUPPO TRE FIAMMELLE, relativamente alle attività svolte, ha individuato i propri interlocutori per comunicare la politica aziendale comprendente l'approccio ai principi sociali ed etici secondo quanto stabilito dalla norma di riferimento SA 8000.

Essi comprendono:

- Fornitori;
- Clienti;

- Enti pubblici e privati (Comune e Provincia di Foggia, Regione Puglia, Confcooperative, Legacoop, Banche ed Assicurazioni, sindacati, ecc.)
- Associazioni non governative (Consumatori, Caritas, ecc.).

Gli strumenti messi a disposizione del GRUPPO TRE FIAMMELLE per comunicare quanto sopra possono essere:

- E-mail;
- Pubblicazioni su riviste dei settori di interesse operativo della cooperativa;
- Diffusione, a chi interessato, del documento PO9-01 All.1 relativo al "Bilancio Sociale";
- Convegni ed assemblee.

Il Rappresentante della direzione SA 8000, in collaborazione con il vertice aziendale, individua di volta in volta il canale di comunicazione più efficace ed efficiente.

Il Gruppo Tre Fiammelle ha predisposto un piano per la gestione della documentazione esterna, ove si precisano i documenti da inviare all'esterno, i responsabili della comunicazione, mezzi di trasmissione, stakeholders esterni, ecc.... La frequenza della trasmissione è da effettuarsi annualmente, in caso di aggiornamenti.

Annualmente, il *Senior Management* rendiconta le prestazioni aziendali sul presente sistema, inerenti gli obiettivi, i risultati, l'andamento delle attività di monitoraggio interno e sui fornitori, alle parti interessate avvalendosi del *presente bilancio sociale che pubblica sul sito internet*.

9.6 Gestione e risoluzione dei reclami

Per assicurare la conformità al presente requisito, la società cooperativa TRE FIAMMELLE, ha attivato un'apposita procedura per la gestione dei reclami e delle segnalazioni interne, in maniera da consentire ai lavoratori di segnalare eventuali episodi inerenti.

1.7 Verifica esterna e coinvolgimento delle parti interessate

Il GRUPPO TRE FIAMMELLE, relativamente alle attività svolte, ha individuato i propri interlocutori per comunicare la politica aziendale comprendente l'approccio ai principi sociali ed etici secondo quanto stabilito dalla norma di riferimento SA 8000.

Essi comprendono:

- Fornitori;
- Clienti;
- Enti pubblici e privati (Comune e Provincia di Foggia, Regione Puglia, Confcooperative, Legacoop, Banche ed Assicurazioni, sindacati, ecc.)
- Associazioni non governative (Consumatori, Caritas, ecc.).

Gli strumenti messi a disposizione del GRUPPO TRE FIAMMELLE per comunicare quanto sopra possono essere:

- E-mail;
- Pubblicazioni su riviste dei settori di interesse operativo della cooperativa;
- Diffusione, a chi interessato, del documento PO9-01 All.1 relativo al "Bilancio Sociale";
- Convegni ed assemblee.

Il Rappresentante della direzione SA 8000, in collaborazione con il vertice aziendale, individua di volta in volta il canale di comunicazione più efficace ed efficiente.

Il Gruppo Tre Fiammelle ha predisposto un piano per la gestione della documentazione esterna, ove si precisano i documenti da inviare all'esterno, i responsabili della comunicazione, mezzi di trasmissione, stakeholders esterni, ecc... La frequenza della trasmissione è da effettuarsi annualmente, in caso di aggiornamenti.

Il Senior Management assicura che sia investigato, trattato e risposto a tutti rilievi mossi dai propri dipendenti e dalle altre parti interessate per ciò che riguarda la conformità/non conformità della politica e del Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale ai requisiti della presente norma. Le segnalazioni delle altre parti interessate possono pervenire all'azienda o direttamente all'Ente di Certificazione SGS tramite lettera, telefono, e-mail, al SAI, dai Rappresentanti dei Lavoratori SA 8000, e sono inoltrate al Responsabile del sistema di gestione per SA 8000.

9.8 Azioni correttive e preventive

SPT gestisce le azioni correttive/preventive.

Nell'attuazione di tali azioni ne vengono documentate le varie fasi, che in generale possono essere:

- analisi della situazione problematica (che può essere anche un reclamo ricevuto da una delle parti interessate)
- individuazione delle cause
- individuazione delle specifiche azioni correttive
- verifica della corretta attuazione delle azioni
- verifica dell'efficacia di quanto attuato.

Le procedure operative PO1-04-05-06 descrivono nel dettaglio la gestione delle anomalie (reclami, non conformità), delle azioni correttive e preventive.

9.9 Formazione e sviluppo delle capacità (Capacity Building)

Il Gruppo TRE FIAMMELLE prevede nei piani formativi del sistema integrato Qualità – Ambiente – Sicurezza opportuni momenti di formazione e coinvolgimento del personale sui temi della responsabilità sociale.

L'azienda è particolarmente attenta alla formazione dei dipendenti dando a tutti la possibilità di frequentare durante l'orario di lavoro corsi di formazione.

9.10 Gestione dei fornitori e degli appaltatori

Il Gruppo TRE FIAMMELLE applica la necessaria diligenza (due diligence) per verificare la conformità allo Standard SA8000 dei propri fornitori/subappaltatori, agenzie per l'impiego private e sub-fornitori. L'Azienda applicata modalità crescenti di selezione e monitoraggio.

Lo stesso approccio è applicato quando si selezionano nuovi fornitori/subappaltatori, agenzie per l'impiego private e sub-fornitori. Le attività minime che il gruppo intraprende per soddisfare tale requisito, e di cui tiene registrazione, comprendono:

- a. comunicare efficacemente i requisiti dello Standard alla direzione dei fornitori/subappaltatori, agenzie per l'impiego private e sub-fornitori;
- b. valutare i rischi significativi di non conformità da parte dei fornitori/subappaltatori, agenzie per l'impiego private e sub-fornitori.

MANUALE DELLE PROCEDURE	PO9-01	26/49
PROCEDURA DI GESTIONE PER LA RESPONSABILITA' SOCIALE		
		Edizione 01-2022 Sostituisce edizione 10-2017

I. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il Bilancio SA 8000 e lo strumento di cui l'azienda ha deciso di dotarsi con lo scopo di fornire agli stakeholder ed a chiunque sia interessato, un mezzo sintetico di evidenziazione del rispetto dei singoli requisiti della Norma SA 8000 adottata in azienda e sul loro miglioramento continuo, in merito ai contenuti di SA8000.

Lo scopo del presente documento e fornire una relazione volontaria e verificabile, su come la società valorizza e tutela tutto il personale ricadente nella sua sfera di controllo e influenza, che realizza per essa prodotti o servizi, includendo il personale impiegato dalla stessa e dai suoi fornitori, subappaltatori, sub-fornitori. Il documento e primariamente basato sulle leggi nazionali, oltre che sulle norme internazionali riguardanti i diritti umani e del lavoro. Per raggiungere la conformità allo Standard, la società dispone di un adeguato ed efficace Sistema di Gestione Qualità, ove fa riferimento nei diversi punti del presente documento.

1.1 CAMPO DI APPLICAZIONE

E' applicabile a tutta l'organizzazione della società. La redazione del Bilancio SA 8000 avviene con cadenza annuale, così da evidenziare l'andamento temporale dei parametri interni presi in considerazione e del loro confronto con valori esterni medi presi come riferimento.

Il Bilancio SA 8000 e reso disponibile agli stakeholder ed al pubblico attraverso la sua libera consultazione sul server aziendale e sul sito web.

Nell'analisi dei successivi otto elementi di SA8000, bisogna considerare che i requisiti di questo elemento -Sistema di gestione - sono essenziali per una loro corretta realizzazione, monitoraggio e applicazione.

Il sistema di gestione e la mappa operativa che permette alla società Cooperativa "TRE FIAMMELLE" di raggiungere, attraverso il miglioramento continuo, una piena e sostenibile conformità a SA8000, nota anche come "Performance Sociale".

Nell'applicazione dell'elemento sistema di gestione, la priorità richiesta e che durante il processo di adeguamento agli elementi dello Standard sia creata, strutturata e mantenuta attiva una partecipazione congiunta dei lavoratori e del management.

MANUALE DELLE PROCEDURE	PO9-01	27/49
PROCEDURA DI GESTIONE PER LA RESPONSABILITA' SOCIALE		
		Edizione 01-2022 Sostituisce edizione 10-2017

II. Elementi normativi e loro interpretazione

L'organizzazione *deve* rispettare le leggi locali, nazionali e le altre leggi applicabili, le norme prevalenti di settore, gli altri requisiti ai quali l'organizzazione aderisce, nonché il presente Standard. Quando tali leggi, norme o altri requisiti ai quali l'organizzazione aderisce e lo Standard riguardano lo stesso tema, *deve* essere applicata la disposizione che risulta più favorevole ai lavoratori.

L'organizzazione *deve* inoltre rispettare i principi dei seguenti strumenti internazionali:

Convenzione ILO 1 (Durata del Lavoro - Industria) e Raccomandazione 116 (Riduzione dell'orario di lavoro)

Convenzioni ILO 29 (Lavoro forzato) e 105 (Abolizione del lavoro forzato)

Convenzione ILO 87 (Libertà sindacale e protezione del diritto sindacale)

Convenzione ILO 98 (Diritto di organizzazione e di negoziazione collettiva)

Convenzioni ILO 100 (Uguaglianza di retribuzione) e 111 (Discriminazione – impiego e professione)

Convenzione ILO 102 (Sicurezza Sociale – norme minime)

Convenzione ILO 131 (Definizione del salario minimo)

Convenzione ILO 135 (Rappresentanti dei lavoratori)

Convenzione ILO 138 e Raccomandazione 146 (Età minima)

Convenzione ILO 155 e Raccomandazione 164 (Sicurezza e Salute sul Lavoro)

Convenzione ILO 159 (Reinserimento professionale e occupazionale - persone disabili)

Convenzione ILO 169 (Popoli indigeni e tribali)

Convenzione ILO 177 (Lavoro a domicilio)

Convenzione ILO 181 (Agenzie per l'impiego private)

Convenzione ILO 182 (Forme peggiori di lavoro minorile)

Convenzione ILO 183 (Protezione della Maternità)

Codice di condotta del ILO sull'HIV / AIDS e il mondo del lavoro

Dichiarazione Universale dei Diritti Umani

Patto internazionale sui diritti economici, sociali e culturali

Patto internazionale sui diritti civili e politici

Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti del bambino

Convenzione delle Nazioni Unite sull'eliminazione di tutte le forme di discriminazione contro le donne

Convenzione delle Nazioni Unite sull'eliminazione di tutte le forme di discriminazione razziale

Principi guida delle Nazioni Unite su Business e Diritti Umani

III. Definizioni

27. **Deve:** Nel presente standard il termine "*deve*" indica un obbligo. Nota: è stato aggiunto il corsivo per enfatizzarlo.
28. **Può:** Nel presente standard il termine "*può*" indica un permesso. Nota: è stato aggiunto il corsivo per enfatizzarlo.
29. **Bambino:** Qualsiasi persona con meno di 15 anni di età, eccetto i casi in cui le leggi locali sull'età minima stabiliscano un'età minima più elevata per l'accesso al lavoro o per la frequenza della scuola dell'obbligo, nel qual caso si applica l'età più elevata.
30. **Lavoro infantile:** Qualsiasi lavoro effettuato da un bambino di età inferiore a quella(e) specificata(e) nella definizione di bambino sopra riportata, eccetto quanto previsto dalla Raccomandazione ILO 146.
31. **Contratto collettivo:** Un contratto che specifica i termini e le condizioni di lavoro, negoziato tra un'organizzazione (per esempio un datore di lavoro) o un gruppo di datori di lavoro ed una o più organizzazioni dei lavoratori.
32. **Azione correttiva:** Un'azione atta ad eliminare la(e) causa(e) alla radice di una non conformità individuata. Nota: le azioni correttive sono intraprese per prevenire il ripetersi della non conformità.
33. **Azione preventiva:** Un'azione atta ad eliminare la(e) causa(e) alla radice di una non conformità potenziale. Nota: le azioni preventive sono intraprese per prevenire il verificarsi di una non conformità.
34. **Lavoro forzato o obbligato:** Ogni lavoro o servizio che una persona non si è offerta di compiere volontariamente e che è prestato sotto la minaccia di punizione o ritorsione, o è richiesto come forma di pagamento di un debito.
2. A termini di legge ci riserviamo la proprietà di questo documento, con il divieto di riprodurlo o renderlo noto a terzi senza autorizzazione scritta.
35. **Lavoratore a domicilio:** Una persona che ha un contratto con l'organizzazione o con un suo fornitore, sub-fornitore o subappaltatore, ma che non lavora presso i loro locali.
36. **Tratta di essere umani:** Il reclutamento, trasferimento, alloggio o accoglienza di persone mediante l'uso di minacce, forza, raggio, o altre forme di coercizione, a scopo di sfruttamento.
37. **Parti interessate:** Individuo o gruppo interessato alle, o che subisce l'influenza delle, performance sociali e/o attività dell'organizzazione.
38. **Salario dignitoso:** La retribuzione ricevuta per una settimana standard di lavoro da parte di un lavoratore in un determinato luogo, sufficiente a permettergli di sostenere uno standard di vita dignitoso per lui e per la sua famiglia. Gli elementi che contraddistinguono uno standard di vita dignitoso comprendono cibo, acqua, abitazione, istruzione, assistenza sanitaria, trasporti, vestiario e altre necessità essenziali incluso l'essere preparati ad eventi inattesi.
39. **Non-conformità:** Non soddisfacimento di un requisito
40. **Organizzazione:** Qualsiasi ente, a scopo di business o meno, responsabile dell'applicazione dei requisiti del presente standard, incluso tutto il personale impiegato dallo stesso. Nota: Per esempio, le organizzazioni includono: imprese, società, aziende agricole, piantagioni, cooperative, ONG e istituzioni governative.

41. supervisori, impiegati, operai e lavoratori con qualsiasi forma di contratto, come guardie di sicurezza, addetti mensa, addetti ai dormitori e alle pulizie
42. **Lavoratore:** Tutto il personale senza responsabilità di gestione.
43. **Agenzia per l'impiego privata:** Qualunque ente, indipendente dalle autorità pubbliche, che fornisce uno o più dei seguenti servizi a mercato:
 - a. incontro tra domanda e offerta di lavoro, senza che l'agenzia diventi una parte del rapporto di lavoro che ne potrà scaturire;
 - b. impiego di lavoratori con la finalità di renderli disponibili a una terza parte, che assegna loro delle mansioni e ne supervisiona l'esecuzione.
44. **Azioni di rimedio per il lavoro infantile:** Ogni forma di sostegno ed azioni necessarie a garantire la sicurezza, la salute, l'educazione e lo sviluppo dei bambini che siano stati sottoposti a lavoro infantile, come sopra definito, e il cui lavoro sia terminato.
45. **Valutazione del rischio:** Un processo per identificare le politiche e le prassi di un'organizzazione inerenti la salute, la sicurezza e le politiche del lavoro, e attribuire una priorità ai rischi associati.
46. **Rappresentante(i) dei lavoratori SA8000:** Uno o più rappresentante(i) liberamente eletto(i) dai lavoratori per facilitare la comunicazione con il(i) rappresentante(i) della direzione e con il senior management su tematiche relative a SA8000. Nei siti sindacalizzati, il(i) rappresentante(i) *deve(devono)* essere membro(i) del(i) sindacato(i) riconosciuto(i), se questo(i) sceglie(scelgono) di ricoprire tale ruolo. Nel caso in cui il(i) sindacato(i) non individui(individuino) un rappresentante o l'organizzazione non sia sindacalizzata, i lavoratori *possono* a tale scopo eleggere liberamente il(i) proprio(i) rappresentante(i).
47. **Performance sociale:** Il raggiungimento da parte di un'organizzazione, attraverso il miglioramento continuo, della piena e sostenibile conformità a SA8000.
48. **Coinvolgimento delle parti interessate:** La partecipazione delle parti interessate, incluse ma non limitate a: l'organizzazione, i sindacati, i lavoratori, le organizzazioni dei lavoratori, i fornitori, gli appaltatori, i compratori, i consumatori, gli investitori, le ONG, i media ed i rappresentanti dei governi locali e nazionali.
49. **Fornitore/subappaltatore:** Qualunque ente o individuo(i) nella catena di fornitura che fornisce direttamente all'organizzazione beni o servizi integrati nella, o utilizzati in o per la, produzione dei beni e servizi dell'organizzazione
50. **Sub-fornitore:** Qualunque ente o individuo(i) nella catena di fornitura che rifornisce il fornitore di beni e/o servizi integrati nella, o utilizzati in o per la, produzione di beni o servizi dell'organizzazione o di un suo fornitore
51. **Organizzazione dei lavoratori:** Un'associazione autonoma e volontaria di lavoratori organizzata allo scopo di promuovere e difendere i diritti e gli interessi dei lavoratori.
52. **Giovane lavoratore:** Qualsiasi lavoratore che superi l'età di bambino, come sopra definito, e che non abbia compiuto i 18 anni.

MANUALE DELLE PROCEDURE	PO9-01	30/49
PROCEDURA DI GESTIONE PER LA RESPONSABILITA' SOCIALE		
		Edizione 01-2022 Sostituisce edizione 10-2017

IV. Requisiti di Responsabilità Sociale

2. Lavoro Infantile

Criteri

2.1. Il GRUPPO TRE FIAMMELLE non utilizza ne intende utilizzare e favorire l'impiego di lavoro minorile.

Pertanto, è vietato il lavoro ai bambini, cioè ai minori di anni 18.

Allo stato attuale, in GRUPPO TRE FIAMMELLE non sono presenti lavoratori che abbiano un'età inferiore ai 18 anni.

Presso l'ufficio del personale/assunzioni è presente un archivio contenente copie di documenti attestanti l'identità del personale (carte d'identità, passaporti, patenti e ogni altro documento ufficiale) secondo le prescrizioni della norma di riferimento.

Pertanto, al momento dell'assunzione, l'ufficio del personale deve verificare i documenti d'identità del nuovo assunto, per il controllo dell'età anagrafica; potrebbe essere richiesto un certificato di nascita, nell'eventualità di dubbi.

Essendo un'azienda erogatrice di servizi, i giovani assunti ricevono una regolare formazione ed informazione su tutte le modalità di esplicazione delle loro mansioni e sui principi di sicurezza; ciò si evince dal programma di formazione annuale redatto dal Responsabile Qualità/Ambiente/SA8000 in collaborazione con l'alta direzione.

Pertanto, l'azienda ha sempre favorito l'acquisizione di professionalità da parte dei suoi addetti e le mansioni attribuite non hanno mai esposto gli stessi a situazioni nocive o pericolose che potessero mettere in pericolo il loro sviluppo psico-fisico armonico.

2.2. Il GRUPPO TRE FIAMMELLE è impegnato, inoltre, anche sul controllo dei propri fornitori per prevenire l'impiego di lavoro infantile.

Tale attività viene esplicata attraverso richiesta di autocertificazione ovvero osservando l'eventuale presenza di minori durante visite commerciali/operative.

Come precedentemente descritto non sono presenti in GRUPPO TRE FIAMMELLE lavoratori al di sotto dei 18 anni di età, tuttavia è presente in azienda un piano di rimedio per i minori, qualora dovesse accadere di riscontrare un bambino o un minore al lavoro, anche durante le attività che vedono coinvolte i fornitori.

Tale programma (All.2 "Piano di rimedio per i minori"), anche se non ancora applicato per mancanza di casi, rappresenta una garanzia sulle eventuali situazioni e problemi futuri come richiesto dalla norma di riferimento e, prevede tutte le modalità operative, compreso il sostegno economico, che l'azienda deve adottare per far fronte alla gestione di problemi legati al lavoro infantile.

2.3. È confermato che l'assunzione di giovane lavoratore non è prevista in alcun atto o documento della Cooperativa e che mai finora detta condizione si è presentata; laddove si presentasse il caso di dover assumere giovane lavoratore è fatto obbligo alle funzioni coinvolte di definire in accordo con le autorità locali e con gli altri organismi preposti, anche non governativi, i criteri per i garantire al minore le migliori condizioni applicabili e tali da consentire la frequenza scolastica, la migliore tipologia di lavoro, ecc. (Vedi all. 2)

In ogni caso essi possono lavorare solo dopo aver effettuato le ore di scuola previste; in nessun caso l'impegno giornaliero dei giovani lavoratori deve superare le 10 ore intese come impegno scolastico, impegno lavorativo, le ore di viaggio da/per la scuola e il luogo di lavoro. I giovani lavoratori, comunque, non devono lavorare per un tempo superiore alle 8 ore giornaliere e durante il turno notturno.

- 2.4. Il GRUPPO TRE FIAMMELLE è impegnato a che in nessun caso tanto i minori quanto i giovani lavoratori, sia all'interno che all'esterno della stessa azienda, siano esposti a situazioni che potrebbero risultare nocive o rischiose per il loro sviluppo psico-fisico.

MANUALE DELLE PROCEDURE	PO9-01	32/49
PROCEDURA DI GESTIONE PER LA RESPONSABILITA' SOCIALE		
		Edizione 01-2022 Sostituisce edizione 10-2017

2. Lavoro Forzato e Obbligatorio

Criteri

2.1. Tutte le persone che il GRUPPO TRE FIAMMELLE impiega, prestano il loro lavoro volontariamente.

L'azienda non ammette che il lavoro prestato dalle persone che impiega sia ottenuto dietro minaccia di una qualsiasi penale ovvero quale restituzione di un debito.

Per assicurare la piena volontarietà di qualsiasi prestazione, l'azienda si impegna a garantire che tutti i lavoratori siano pienamente consapevoli dei diritti e doveri derivanti dal loro contratto di lavoro.

Nessun lavoratore ha mai lasciato denaro in Azienda quale deposito; al momento dell'assunzione, il lavoratore provvede a fornire all'ufficio del personale tutti i documenti previsti dalla legge italiana, oltre ad una copia di un documento di riconoscimento.

La documentazione richiesta in fase di assunzione dall'ufficio del personale, è la seguente:

- Certificato di residenza;
- Certificato di nascita;
- Stato di famiglia;
- Fotocopia del codice fiscale;
- Certificato dei carichi pendenti;
- Dati per l'accreditamento della retribuzione.

Tutti i lavoratori ricevono e firmano, all'atto dell'assunzione, per accettazione, la lettera contratto, prendendo visione dei regolamenti espressi nello statuto societario.

Inoltre, viene consegnato il vestiario ed i Dispositivi di Protezione Individuali previsti per il settore aziendale di cui il nuovo lavoratore farà parte.

Infine, tutti i nuovi assunti, vengono inseriti in un programma di formazione, addestramento ed informazione secondo quanto previsto sia dalle normative cogenti che dalle procedure del sistema di gestione per la qualità aziendale.

Tutti i nuovi assunti vengono affiancati nei primi mesi di lavoro a lavoratori più esperti (tutor) che ne curano l'addestramento sul campo, al termine del quale lo stesso tutor provvede alla compilazione di apposita modulistica nella quale vengono racchiusi tutti i parametri di apprendimento del nuovo lavoratore.

Tali moduli vengono visionati e valutati dai vari responsabili di settore che, in accordo con il vertice aziendale, provvedono alla più appropriata collocazione del nuovo assunto.

Attualmente in azienda non vi è nessuna presenza di guardie di sicurezza negli ambienti di lavoro; la presenza di un servizio di vigilanza esterno con regolare contratto di lavoro, è affidato ad un fornitore esterno e qualificato ed è relativo solo alle ore serali e notturne a tutela del patrimonio aziendale al di fuori del normale orario di lavoro.

Anticipi stipendi

Il GRUPPO TRE FIAMMELLE non ha mai concesso prestiti ai propri dipendenti, poiché questo non rientra nella mission aziendale. Può tuttavia concedere, quando richiesto dai lavoratori, anticipi sugli stipendi nel rispetto della legislazione e dei contratti collettivi di lavoro vigenti.

MANUALE DELLE PROCEDURE	PO9-01	33/49
PROCEDURA DI GESTIONE PER LA RESPONSABILITA' SOCIALE		
		Edizione 01-2022 Sostituisce edizione 10-2017

I prestiti concessi sono deliberati dal CdA ed adeguatamente verbalizzati.

Ufficio del Personale

L'ufficio del personale è composto da 2 unità che sono sempre a disposizione dei lavoratori per qualsiasi chiarimento relativo ai regolamenti statutari del contratto di lavoro e buste paga; relativamente a quest'ultimo punto tutti i lavoratori possono rivolgere domande e/o spiegazioni sulla sua strutturazione e composizione così da tenerne sotto controllo il contenuto.

Non esistono regolamenti interni particolari che governano assunzioni e/o dimissioni.

- 4.2. **Né fornitori primari, né aziende che forniscono lavoro in sub-appalto devono trattenere parti di stipendio, benefits, proprietà o documenti del personale al fine di imporgli di mantenere il rapporto di lavoro.**
- 2.5 **A tutto il personale viene garantito il diritto di lasciare gli edifici aziendali una volta completato il turno di lavoro giornaliero e quello di rescindere dal rapporto di lavoro, previo ragionevole preavviso.**
- 2.6 **Né il gruppo TRE FIAMMELLE, né altre entità che forniscono all'azienda lavoro in sub-appalto sostengono o ricorrono alla tratta degli esseri umani.**

3. Salute e Sicurezza

Criteri

- 3.2 Premesso che il GRUPPO TRE FIAMMELLE ottempera alle disposizioni legislative del **D. Lgs. 81/08** e successive modifiche e integrazioni, la questione della sicurezza è stata posta con forza al centro dell'attenzione dell'attività di organizzazione del lavoro, al fine di garantire ai lavoratori e a chiunque altro possa essere coinvolto nelle attività aziendali un luogo di lavoro sicuro e salubre.
- 5.2. Iniziative e misure diverse sono state adottate per prevenire incidenti, danni alla salute e altre cause di pericolo, le principali:
- ▲ i rappresentanti dei lavoratori sono stati coinvolti in tutte le fasi della gestione della sicurezza (monitoraggio dei rischi, identificazione delle misure, formazione del personale), agli stessi viene consegnato il DVR approvato;
 - ▲ è stato nominato un responsabile della salute e sicurezza dei lavoratori;
 - ▲ è stato realizzato un piano di ristrutturazione e ammodernamento delle strutture aziendali ed è costante il monitoraggio sul funzionamento di impianti e macchine, per verificare costantemente l'idoneità e la sicurezza dei macchinari e degli impianti, oltre alle emissioni di sostanze nocive e rumori molesti;
 - ▲ sono state formalizzate secondo apposite procedure interne, condivise con i lavoratori responsabilità, procedure, istruzioni operative per il supporto e l'indirizzo dei comportamenti individuali;
 - ▲ è stato definito un piano di evacuazione, con l'individuazione di squadre di emergenza;
 - ▲ è stato elaborato un piano di sorveglianza sanitaria, in collaborazione con il medico competente, per ciascun dipendente che prevede un protocollo di base di accertamenti sanitari (esami strumentali e di laboratorio) per singola mansione;
 - ▲ ogni anno vengono organizzati momenti di formazione per tutti i lavoratori su temi di salute e sicurezza.
- 3.5. Il GRUPPO TRE FIAMMELLE è dotata di attrezzature di pronto soccorso e di personale formato all'utilizzo delle stesse; all'interno dell'azienda è presente un laureato in biologia che, tra le varie mansioni svolge in prima battuta questo tipo di attività.

Al momento dell'assunzione, i nuovi lavoratori vengono formati ed informati sull'utilizzo, ove necessario per le mansioni che andranno a svolgere, dei dispositivi di protezione individuale; l'evidenza formale di tale attività è data dai verbali di formazione.

- 3.6. E 3.5. Oltre a una formazione a tutti i lavoratori sui rischi generali e sulle misure di prevenzione, sono state pianificate e realizzate azioni specifiche quali:
- Formazione prevista per legge al RLS;
 - Formazione per addetti alle squadre di emergenza su antincendio e pronto soccorso;
 - Formazione per lavoratori esposti a rischi specifici (agenti chimici, rischio elettrico).
- Le attività di formazione e prevenzione sono definite da tutte le figure responsabili coinvolte, in collaborazione con il vertice aziendale.
- Il GRUPPO TRE FIAMMELLE ha elaborato un piano di evacuazione, opportuna cartellonistica collocata in più punti sui luoghi di lavoro indica le uscite di sicurezza, le vie di fuga libere e

disponibili; sono, altresì, presenti cartelli riportanti i nominativi ed i recapiti delle funzioni responsabili e da interpellare in caso di emergenze.

In azienda sono presenti in vari punti, secondo una dislocazione ben precisa e registrata, dispositivi antincendio; una ditta esterna specializzata e qualificata provvede semestralmente al ripristino delle cariche ed alla verifica del corretto funzionamento.

Tale attività viene registrata su apposita modulistica come evidenza formale.

Tutte le macchine aziendali sono dotate di interruttori di sicurezza ubicati in posizioni di facile accesso, una specifica formazione ed addestramento in campo, tenuta dai manutentori, permette, a tutte quelle figure aziendali addette alla conduzione delle macchine, di azionare in maniera corretta i dispositivi stessi.

Apposite Istruzioni Operative, che fanno parte integrante del Sistema di gestione per la Qualità integrato, prevedono il rispetto delle buone norme di prassi igienica per ottemperare al sistema di analisi del rischio e controllo della biocontaminazione di cui l'azienda si è dotata in conformità a norme di riferimento del settore, per la destinazione d'uso del prodotto realizzato.

Le condizioni generali dei luoghi di lavoro sono più che soddisfacenti: l'illuminazione è adeguata per tutto l'arco delle ore lavorative, la ventilazione è idonea, pur considerando l'attività più critica aziendale (settore lavanderia) dove sono previsti piani di stiro in prossimità dei quali, inevitabilmente, si raggiungono certe temperature.

Secondo quanto previsto dalle procedure di gestione del Sistema Qualità/Ambiente Integrato periodicamente sono effettuate le analisi delle acque, e tutte le analisi di impatto ambientale in modo da garantire il rispetto dell'ambiente sia per i dipendenti, sia per la collettività.

Tutti i risultati vengono gestiti, commentati, con i relativi piani di miglioramento, in un documento denominato REA.

La salute e la sicurezza dei luoghi di lavoro viene garantita anche nelle aree aziendali non produttive; infatti il piano dedicato agli uffici amministrativi, gare, personale, qualità, è molto confortevole.

Tutti gli ambienti sono dotati di ottima illuminazione e climatizzati, appositi servizi igienici sono esclusivi di questo piano.

Tutte le postazioni di lavoro sono ergonomiche e dotate di monitor di ultima generazione a bassa emissione di radiazioni.

La centrale di sterilizzazione è composta da zone in cui vengono costantemente monitorate la temperatura, la pressione atmosferica, l'umidità relativa; questo anche per il rispetto delle leggi che regolamentano i suddetti ambienti.

Il programma delle verifiche ispettive interne, redatto annualmente durante il Riesame della Direzione, prevede tutte le attività di controllo per la verifica del sistema integrato alla conformità delle norme di riferimento (UNI EN ISO 9001:2008 e UNI EN ISO 14001:2004).

Le registrazioni di tali attività sono conservate dal Responsabile qualità/ambiente/etica.

Tutti gli eventi infortunistici che si verificano sui luoghi del lavoro vengono monitorati in forma statistica e registrati in annotati registri gestiti dall'ufficio personale.

L'azienda ha formato una squadra con il compito di intervenire adeguatamente e tempestivamente ed assistere il lavoratore per le operazioni di primo soccorso.

3.10. Il gruppo TRE FIAMMELLE valuta tutti i rischi per le lavoratrici madri garantendo che tutte le misure siano adottate per eliminare o ridurre i rischi per la loro salute e sicurezza.

MANUALE DELLE PROCEDURE	PO9-01	36/49
PROCEDURA DI GESTIONE PER LA RESPONSABILITA' SOCIALE		
		Edizione 01-2022 Sostituisce edizione 10-2017

Tutto il personale ha il diritto di potersi allontanare da gravi ed imminenti pericoli anche senza l'autorizzazione da parte dei responsabili di settore aziendali.

- 3.11. In tutta l'azienda sono presenti, in numero sufficiente, servizi igienici a norma, puliti, adeguati, accessibili e dotati di acqua potabile.
Per il settore pulizie, tutti gli operatori possono usufruire dei locali/servizi igienici messi a disposizione e presenti presso i vari clienti.
Il GRUPPO TRE FIAMMELLE non è dotata di locali adibiti a mensa, né vengono preparati o conservati cibi destinati ai lavoratori.
Sono presenti, dei dispensatori, a pagamento, di bevande, caffè e merendine.
- 3.12. Non sono presenti in azienda dormitori.
- 3.13. **Tutto il personale ha il diritto di potersi allontanare da gravi ed imminenti pericoli anche senza l'autorizzazione da parte dei responsabili di settore aziendali.**

4. Libertà di Associazione e Diritto alla Contrattazione Collettiva

Criteri

- 4.4 Il GRUPPO TRE FIAMMELLE rispetta il diritto di tutto il personale di formare e aderire ai sindacati di loro scelta e il diritto dei lavoratori alla contrattazione collettiva, provvede inoltre ad informare i lavoratori circa la libertà di adesione a sindacati; ciò nonostante l'attività sindacale interna è piuttosto limitata.
- Ciò scaturisce da un buon clima aziendale, merito del vertice e dei buoni rapporti che da anni intercorrono tra la Presidenza dell'azienda e tutti i lavoratori.
- Lo spirito cooperativistico dell'azienda, che è stato ed è un punto di forza per la competizione ed il consolidamento negli anni, di importanti quote di mercato di riferimento, fa sì che ogni lavoratore abbia un rapporto familiare e personale con il vertice.
- D'altro canto la disponibilità e la chiarezza di intavolare tali rapporti da parte del vertice, ha facilitato, in tutti questi anni, l'instaurarsi del buon clima aziendale.
- Tuttavia, presso alcuni cantieri relativi al settore pulizie/lavanderia, sono presenti organizzazioni sindacali che raccolgono iscritti tra i lavoratori.
- 4.5 Il GRUPPO TRE FIAMMELLE agevola il diritto alla libertà di contrattazione collettiva e associazione del lavoratore anche qualora tale situazione fosse limitata da norme di legge.
- Il GRUPPO TRE FIAMMELLE, fa sì che i soci lavoratori nominino loro rappresentanti per la SA 8000, con i quali interfacciarsi per la definizione degli obiettivi di miglioramento e di tutte le problematiche relative alla suddetta norma di riferimento.
- La nomina dei RLSA avviene in modalità segreta, ove i lavoratori esprimono il proprio voto in maniera anonima. Viene redatto apposito verbale.**
- Essi hanno il compito di recepire le eventuali problematiche coperte dalla SA 8000 e di riportarle alla Direzione Aziendale (Rappresentante Aziendale per l'SA 8000); inoltre, hanno il compito di controllare che tutte le prescrizioni scritte nel presente documento siano rispettate, di evidenziare eventuali non conformità, di collaborare al trattamento delle stesse e di verificarne l'efficacia.
- 4.6 Il GRUPPO TRE FIAMMELLE non pone alcun ostacolo alla presenza di sindacati all'interno della propria struttura organizzativa; in relazione al contesto socio-economico-culturale su cui incide la propria attività è di difficile approccio la ricerca ovvero la sollecitazione alla individuazione di forme di associazionismo alternativo a quanto presente e/o disponibile sul territorio.
- I rappresentanti sindacali eletti dai lavoratori non sono soggetti ad alcun tipo di discriminazione e comunicano liberamente con i lavoratori sui luoghi di lavoro.
- A tali rappresentanti il GRUPPO TRE FIAMMELLE non applica alcuna forma di deterrenza con lo scopo di scoraggiare l'attivismo sindacale, né attua azioni a scopo punitivo, né vi sono stati, in questi anni provvedimenti disciplinari o licenziamenti a carico di essi in relazione all'attività sindacale svolta.
- L'azienda, per consentire eventuali riunioni sindacali mette a disposizione spazi adeguati (sale riunioni).
- Normalmente, comunque, gli incontri si svolgono direttamente sui luoghi di lavoro, previa comunicazione da parte dei sindacati e dei loro rappresentanti alla azienda.

Nel rispetto delle distinte responsabilità, l'attenzione al dialogo con le organizzazioni sindacali, ove presenti, ha favorito l'affermarsi di una mentalità orientata alla risoluzione dei problemi attraverso il coinvolgimento delle parti.

Al momento non si sono mai verificati casi di protesta e relative azioni che prevedevano una traccia scritta di essa; tutti le eventuali divergenze di vedute, opinioni, vengono tranquillamente e serenamente discusse con i rispettivi responsabili di settore.

Ad oggi, non si sono mai verificati problemi rappresentativi o di vertenze sindacali; dalla nascita dell'azienda, inoltre, non vi sono mai stati scioperi o altre manifestazioni di protesta.

5. Discriminazione

Criteri

- 5.5 Il GRUPPO TRE FIAMMELLE garantisce pari opportunità a tutte le persone che vi lavorano e non ammette alcuna forma di discriminazione.
- Il nuovo personale è assunto sulla base di parametri oggettivi in termini di formazione, esperienze e abilità in relazione alle funzioni da ricoprire.
- L'uguaglianza del trattamento dei lavoratori deve essere sempre garantita in tutte le fasi dell'attività lavorativa: dal momento della ricerca del personale, all'assunzione, all'attribuzione delle mansioni e relativa retribuzione, all'avanzamento di carriera, alle opportunità di sviluppare le competenze tramite attività formative, ecc.
- Il GRUPPO TRE FIAMMELLE non ha implementato metodologie o strumenti manageriali, che forniscono evidenza della non applicazione di criteri discriminatori delle varie fasi lavorative; in quanto a partire dalla fase di assunzione, per esempio, il momento del colloquio è seguito direttamente da un addetto all'ufficio del personale e dal Responsabile del settore o dal Presidente stesso.
- Così come la vicinanza quotidiana tra il personale operativo ed i responsabili, vertice aziendale in prima persona, consente delle valutazioni dirette delle prestazioni e delle attitudini di ciascun lavoratore.
- Il lavoro è remunerato secondo le indicazioni contenute nei Contratti Collettivi Nazionali dei settori di appartenenza. Le stesse fonti normative disciplinano promozioni, licenziamenti e pensionamenti.
- Dalle busta paga non emerge alcuna discrepanza per persone che svolgono mansioni analoghe. L'accesso alla formazione è garantito tenendo conto delle necessità aziendali.
- Per tutti i lavoratori, indipendentemente dalle mansioni loro attribuite, sono organizzati corsi di formazione sui temi salute e sicurezza e responsabilità sociale secondo quanto previsto dall'apposita procedura sulla formazione ed addestramento del sistema qualità integrato aziendale.
- 5.6 Non vi è alcuna interferenza con la libertà di ciascun lavoratore di seguire i propri principi.
- Pur temperando le esigenze dell'azienda, il GRUPPO TRE FIAMMELLE dà la possibilità a tutti i lavoratori di rispettare le festività religiose e le pratiche quotidiane
- Il GRUPPO TRE FIAMMELLE rispetta tutta la normativa afferente la maternità ivi compreso il pagamento delle indennità.
- L'azienda ha predisposto un documento di valutazione dei rischi specifico per le lavoratrici gestanti, puerpere ed in periodo di allattamento ai sensi del decreto legislativo n° 151/2008.
- Con le stesse modalità di raccolta previste per i questionari dei precedenti punti, è garantita ai lavoratori la possibilità di effettuare reclami in forma anonima.
- I cambi di mansioni, "scatti" e/o avanzamenti, sono gestiti direttamente dal Presidente (consiglio di amministrazione), e la loro registrazione viene archiviata dall'ufficio personale.
- Il GRUPPO TRE FIAMMELLE, per le assunzioni, non ha ancora mai fatto ricorso ad annunci, qualora se ne verificasse la necessità, in essi non saranno specificate differenze di razza, sesso, caratteristiche fisiche.

5.7 L'integrità dei lavoratori è salvaguardata e non sono ammessi comportamenti offensivi della loro sfera personale né nel posto di lavoro , né in ogni altro luogo fornito dall'azienda e ad uso del personale.

5.8 **Il gruppo TRE FIAMMELLE non impone test di gravidanza o di verginità al proprio personale.**

6. Provvedimenti Disciplinari

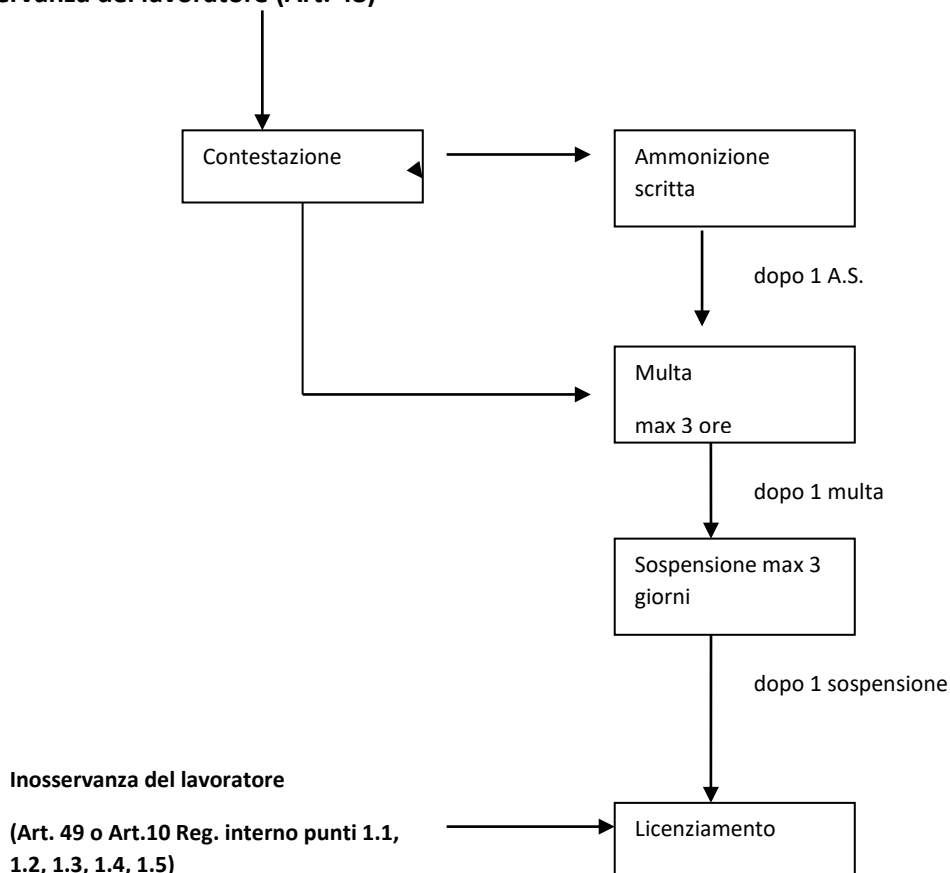
Criteri

- 6.2. Il GRUPPO TRE FIAMMELLE rispetta tutte le leggi internazionali e nazionali relative alle pratiche disciplinari.

Le procedure adottate dalla cooperativa nella gestione dei provvedimenti disciplinari seguono il seguente schema:

L'applicazione dei provvedimenti disciplinari, coerentemente da quanto previsto dagli art.li 48 e 49 del CCNL e dall'art. 10 del regolamento interno aziendale, prevede il seguente schema di flusso:

Inosservanza del lavoratore (Art. 48)



Il lavoratore prende conoscenza di tali notizie all'atto dell'assunzione e della firma del contratto; al lavoratore, inoltre, viene rilasciata dall'azienda una copia del regolamento interno.

L'azienda non terrà conto a nessun effetto dei provvedimenti disciplinari decorsi due anni dalla loro comminazione.

Nel regolamento della cooperativa, inoltre, è regolamentato il “codice disciplinare, i provvedimenti disciplinari e la risoluzione del rapporto di lavoro”.

Il socio lavoratore prende conoscenza di tali notizie all’atto dell’assunzione e della firma del contratto; a detto socio viene rilasciata dall’azienda una copia dello stesso.

Con le stesse modalità di raccolta previste per i questionari dei precedenti punti, deve essere garantita ai lavoratori la possibilità di effettuare reclami in forma anonima, qualora si dovessero verificare episodi di violenza fisica o psicologica.

In questi anni il ricorso, da parte del GRUPPO TRE FIAMMELLE, alle su descritte pratiche disciplinari è sempre stato molto limitato.

Reclami

Il GRUPPO TRE FIAMMELLE ha previsto un’apposita procedura operativa del sistema di gestione aziendale (PO1-04 “Gestione delle anomalie”) relativa ai reclami esposti da parte dei lavoratori.

Tuttavia da quando è nata la cooperativa, a conferma del buon clima aziendale, non si sono mai verificati episodi di reclami né verbali, né scritti (che possono essere presentati anche in modo anonimo) da parte di nessun socio lavoratore.

7. Orario di Lavoro

Criteri

- 7.1 e 7.2 Il GRUPPO TRE FIAMMELLE rispetta i CCNL dei settori lavorativi di riferimento (Associazione Unitaria Industrie di Lavanderia e Imprese di Pulizia e servizi integrati/multiservizi). Relativamente al settore lavanderia per motivi organizzativi e tecnico-produttivi, l'orario di lavoro viene distribuito su 6 giornate settimanale per lavoratore, l'orario stabilito è di 36 ore settimanali per turno e giorno di riposo alla domenica. Attualmente, tutta la produzione giornaliera viene svolta nell'arco di due turni di lavoro. Per il settore pulizie, la durata dell'orario di lavoro è di 40 ore settimanali, inoltre, per esigenze tecniche, produttive e organizzative i 2 giorni di riposo possono anche non comprendere la domenica per quelle attività lavorative nei settori di pubblica utilità (es. Ospedali, ecc.) e di quelli di attività a ciclo continuo. Eventuali modifiche della distribuzione delle ore nell'arco della settimana sono concordate con i lavoratori, così come la pianificazione delle ferie, dei congedi e dei permessi. Tutte le ore normali e straordinarie, sono evidenziate dalle buste paga, nei settori operativi (lavanderia) da cartellini timbrati, dal controllo di gestione interno da parte dei sorveglianti (settore pulizie).
- 7.3. e 7.4. L'azienda prevede, per motivi tecnici o di quantità, del lavoro straordinario, come previsto dal suddetto CCNL, ed è assolutamente volontario e concordato con il lavoratore; il lavoro straordinario deve essere effettuato entro il limite individuale di 200 ore annue sino al raggiungimento di un monte ore aziendale ragguagliato a 120 ore per lavoratore.

8. Retribuzione

Criteri

- 8.6 Il GRUPPO TRE FIAMMELLE relativamente alla retribuzione rispetta i Contratti Collettivi Nazionali del Lavoro di categoria applicati, pur tuttavia, corrisponde ad alcune figure altamente professionali, specializzate e qualificate, una retribuzione che può risultare superiore ai minimi contrattuali.
Ciò, nell'ottica della motivazione e costante coinvolgimento di tutta la forza lavoro per ottemperare ai requisiti stabiliti nei programmi annuali di qualità e miglioramento.
A tutti i lavoratori, l'azienda esplicita i meccanismi per far comprendere la composizione della busta paga; essa, infatti, risulta dettagliata in tutte le sue voci.
L'ufficio del personale è sempre disponibile a dare spiegazioni in caso di richiesta dei lavoratori su eventuali chiarimenti relativi alla busta paga.
I pochi lavoratori stranieri presenti in azienda, sono in grado di comprendere e tradurre tutte le voci della busta paga.
- 8.7 Il GRUPPO TRE FIAMMELLE garantisce che le trattenute sul salario non sono dovute a scopi disciplinari.
- 8.8 **Il GRUPPO TRE FIAMMELLE garantisce che salari e indennità retributive siano erogati in piena conformità con le leggi vigenti e che le modalità di elargizione della busta paga devono concretizzarsi in assegno, contanti, bonifico bancario o comunque in modo conveniente e approvato dal lavoratore; in ogni caso esso non deve essere costretto a incorrere in costi aggiuntivi per riceverla.**
- 8.9 **Tutto il lavoro straordinario viene pagato con una maggiorazione secondo quanto definito dalla normativa vigente e dai contratti collettivi di lavoro di categoria.**
- 8.10 Il GRUPPO TRE FIAMMELLE non stipula contratti di tipo apprendistato, ciò a dimostrazione che tali contratti non siano utilizzati per evitare di pagare salari regolari.
In GRUPPO TRE FIAMMELLE ogni lavoratore e la relativa retribuzione sono registrati a dimostrazione dell'assenza di lavoro nero.

9. Sistema di Gestione

9.1 Politica Aziendale

L'impegno del GRUPPO TRE FIAMMELLE per la gestione delle tematiche sociali ed etiche è racchiuso in documento che si chiama: "Politica della Qualità/Ambiente/Responsabilità Sociale/Salute e Sicurezza dei lavoratori sui luoghi di lavoro.

Tale politica è esposta nei locali aziendali facilmente visibile ed accessibile per informare tutto il personale che, l'azienda ha scelto volontariamente di aderire ai requisiti della norma SA 8000.

In tale documento il GRUPPO TRE FIAMMELLE definisce:

- Il rispetto dei requisiti della norma SA 8000:2008;
- Il rispetto delle leggi nazionali vigenti e dei documenti internazionali elencati nella suddetta norma di riferimento;
- L'impegno al miglioramento continuo.

Tale politica, oltre ad essere documentata e quindi accessibile a tutto il personale ed agli utenti, è sempre costantemente oggetto di mantenimento da parte della direzione aziendale per far sì che essa sia sempre rispondente ed attuale ai principi della norma. La politica viene discussa durante il Riesame della Direzione coinvolgendo tutte le figure manageriali aziendali ed i Rappresentanti SA 8000 dei lavoratori.

L'azienda rende la propria politica pubblicamente disponibile alle parti interessate, su richiesta.

9.2 SOCIAL PERFORMANCE TEAM

Il GRUPPO TRE FIAMMELLE ha nominato un SOCIAL PERFORMANCE TEAM secondo quanto previsto e descritto nel Manuale di gestione aziendale sezione 5 (par. 5.5.2).

9.3 Identificazione e valutazione dei rischi

Il SPT della società cooperativa TRE FIAMMELLE, deve disporre ANNUALMENTE in concomitanza al BILANCIO SOCIALE, di cui è parte integrante, un DOCUMENTO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI in termini di verifica della potenziale non conformità applicativa del Sistema per la Responsabilità Sociale.

Il SPT può condurre periodiche valutazione dei rischi se si identificano dei rischi non conformi allo Standard.

Il SPT *deve* condurre periodicamente e in forma scritta delle valutazioni dei rischi per identificare ed attribuire un ordine di priorità alle aree di reale o potenziale non conformità allo Standard.

Il SPT *deve* inoltre suggerire al Senior Management le azioni per affrontare i rischi individuati. Tali azioni *devono* avere un ordine di priorità in base alla gravità dei rischi o al fatto che un ritardo potrebbe rendere impossibile la risoluzione del problema.

9.3.2 Il SPT *deve* condurre queste valutazioni basandosi sulle informazioni in suo possesso e su quelle ottenute attraverso tecniche di raccolta dati ed una significativa consultazione con le parti interessate. Il SPT *deve* inoltre suggerire al Senior Management le azioni per affrontare i rischi individuati. Tali azioni *devono* avere un ordine di priorità in base alla gravità dei rischi o al fatto che un ritardo potrebbe rendere impossibile la risoluzione del problema.

9.4 Monitoraggio

Il monitoraggio delle attività e dei risultati del Sistema, per dimostrarne l'efficacia rispetto ai requisiti legislativi, sindacali, della norma SA 8000 ed alla politica aziendale, avviene tramite:

- ✚ Gli audit interni e le interviste; è stato condotto un audit interno al fine di verificare la conformità del sistema rispetto alla norma SA8000:2014 da parte di consulenti esterni qualificati ed indipendenti. Le non conformità rilevate e relative azioni correttive sono state prese in considerazione nel riesame della direzione e da parte di SPT al fine della loro gestione.
- ✚ Riesame della direzione: è stato condotto un riesame della direzione al fine di verificare che tutti i requisiti della norma siano presi in carico
- ✚ Il monitoraggio degli indicatori prefissati ed aggiornati annualmente: in sede di riesame sono stati presi in carico gli indicatori aziendali al fine di valutare le performances aziendali riferite ai vari requisiti.
- ✚ Azioni pianificate a seguito analisi dei rischi. A seguito dell'analisi dei rischi sono state definite delle azioni da eseguire per diminuire o eliminare i rischi individuati per i vari requisiti applicati alla realtà aziendale.

9.5 Coinvolgimento interno e Comunicazione

Per quanto riguarda specificatamente il presente sistema di gestione per la responsabilità sociale, la società TRE FIAMMELLE, ha individuato un Senior Management per la norma SA 8000, che assicura il rispetto dei requisiti della norma stessa mentre le mansioni delle varie risorse coinvolte nel processo di gestione del sistema sociale sono definite nel mansionario aziendale. Le parti interessate individuate dalla TRE FIAMMELLE sono:

- *I dipendenti;*
- *I clienti istituzionali e privati di cui il principale è rappresentato dal Consorzio;*
- *I nostri fornitori e collaboratori esterni;*
- *Gli appaltatori;*
- *Le organizzazioni sindacali;*

Il GRUPPO TRE FIAMMELLE, relativamente alle attività svolte, ha individuato i propri interlocutori per comunicare la politica aziendale comprendente l'approccio ai principi sociali ed etici secondo quanto stabilito dalla norma di riferimento SA 8000.

Essi comprendono:

- Fornitori;
- Clienti;

- Enti pubblici e privati (Comune e Provincia di Foggia, Regione Puglia, Confcooperative, Legacoop, Banche ed Assicurazioni, sindacati, ecc.)
- Associazioni non governative (Consumatori, Caritas, ecc.).

Gli strumenti messi a disposizione del GRUPPO TRE FIAMMELLE per comunicare quanto sopra possono essere:

- E-mail;
- Pubblicazioni su riviste dei settori di interesse operativo della cooperativa;
- Diffusione, a chi interessato, del documento PO9-01 All.1 relativo al "Bilancio Sociale";
- Convegni ed assemblee.

Il Rappresentante della direzione SA 8000, in collaborazione con il vertice aziendale, individua di volta in volta il canale di comunicazione più efficace ed efficiente.

Il Gruppo Tre Fiammelle ha predisposto un piano per la gestione della documentazione esterna, ove si precisano i documenti da inviare all'esterno, i responsabili della comunicazione, mezzi di trasmissione, stakeholders esterni, ecc.... La frequenza della trasmissione è da effettuarsi annualmente, in caso di aggiornamenti.

Annualmente, il *Senior Management* rendiconta le prestazioni aziendali sul presente sistema, inerenti gli obiettivi, i risultati, l'andamento delle attività di monitoraggio interno e sui fornitori, alle parti interessate avvalendosi del *presente bilancio sociale che pubblica sul sito internet*.

9.6 Gestione e risoluzione dei reclami

Per assicurare la conformità al presente requisito, la società cooperativa TRE FIAMMELLE, ha attivato un'apposita procedura per la gestione dei reclami e delle segnalazioni interne, in maniera da consentire ai lavoratori di segnalare eventuali episodi inerenti.

9.7 Verifica esterna e coinvolgimento delle parti interessate

Il GRUPPO TRE FIAMMELLE, relativamente alle attività svolte, ha individuato i propri interlocutori per comunicare la politica aziendale comprendente l'approccio ai principi sociali ed etici secondo quanto stabilito dalla norma di riferimento SA 8000.

Essi comprendono:

- Fornitori;
- Clienti;
- Enti pubblici e privati (Comune e Provincia di Foggia, Regione Puglia, Confcooperative, Legacoop, Banche ed Assicurazioni, sindacati, ecc.)
- Associazioni non governative (Consumatori, Caritas, ecc.).

Gli strumenti messi a disposizione del GRUPPO TRE FIAMMELLE per comunicare quanto sopra possono essere:

- E-mail;
- Pubblicazioni su riviste dei settori di interesse operativo della cooperativa;
- Diffusione, a chi interessato, del documento PO9-01 All.1 relativo al "Bilancio Sociale";
- Convegni ed assemblee.

Il Rappresentante della direzione SA 8000, in collaborazione con il vertice aziendale, individua di volta in volta il canale di comunicazione più efficace ed efficiente.

Il Gruppo Tre Fiammelle ha predisposto un piano per la gestione della documentazione esterna, ove si precisano i documenti da inviare all'esterno, i responsabili della comunicazione, mezzi di trasmissione, stakeholders esterni, ecc... La frequenza della trasmissione è da effettuarsi annualmente, in caso di aggiornamenti.

Il Senior Management assicura che sia investigato, trattato e risposto a tutti rilievi mossi dai propri dipendenti e dalle altre parti interessate per ciò che riguarda la conformità/non conformità della politica e del Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale ai requisiti della presente norma. Le segnalazioni delle altre parti interessate possono pervenire all'azienda o direttamente all'Ente di Certificazione SGS tramite lettera, telefono, e-mail, al SAI, dai Rappresentanti dei Lavoratori SA 8000, e sono inoltrate al Responsabile del sistema di gestione per SA 8000.

9.8 Azioni correttive e preventive

SPT gestisce le azioni correttive/preventive.

Nell'attuazione di tali azioni ne vengono documentate le varie fasi, che in generale possono essere:

- analisi della situazione problematica (che può essere anche un reclamo ricevuto da una delle parti interessate)
- individuazione delle cause
- individuazione delle specifiche azioni correttive
- verifica della corretta attuazione delle azioni
- verifica dell'efficacia di quanto attuato.

Le procedure operative PO1-04-05-06 descrivono nel dettaglio la gestione delle anomalie (reclami, non conformità), delle azioni correttive e preventive.

9.9 Formazione e sviluppo delle capacità (Capacity Building)

Il Gruppo TRE FIAMMELLE prevede nei piani formativi del sistema integrato Qualità – Ambiente – Sicurezza opportuni momenti di formazione e coinvolgimento del personale sui temi della responsabilità sociale.

L'azienda è particolarmente attenta alla formazione dei dipendenti dando a tutti la possibilità di frequentare durante l'orario di lavoro corsi di formazione.

9.10 Gestione dei fornitori e degli appaltatori

Il Gruppo TRE FIAMMELLE applica la necessaria diligenza (due diligence) per verificare la conformità allo Standard SA8000 dei propri fornitori/subappaltatori, agenzie per l'impiego private e sub-fornitori. L'Azienda applica modalità crescenti di selezione e monitoraggio.

Lo stesso approccio è applicato quando si selezionano nuovi fornitori/subappaltatori, agenzie per l'impiego private e sub-fornitori. Le attività minime che il gruppo intraprende per soddisfare tale requisito, e di cui tiene registrazione, comprendono:

- a. comunicare efficacemente i requisiti dello Standard alla direzione dei fornitori/subappaltatori, agenzie per l'impiego private e sub-fornitori;
- b. valutare i rischi significativi di non conformità da parte dei fornitori/subappaltatori, agenzie per l'impiego private e sub-fornitori.