

Nell'ambito delle attività di Nucleco per la gestione della responsabilità sociale vengono definite le modalità di gestione e risoluzione dei reclami etici, ossia delle segnalazioni, anche anonime, che denunciano la violazione da parte dell'azienda di uno o più requisiti di responsabilità sociale fra quelli previsti dalla norma SA8000:2014.

L'obiettivo è anche quello di fornire tutti gli elementi al fine di:

- consentire ad ogni persona che intende presentare un reclamo etico di farlo con la maggiore tranquillità possibile;
- garantire la gestione di ogni reclamo etico in modo efficace e rispettoso dei principi di responsabilità sociale;
- assicurare un monitoraggio statistico efficace dei reclami etici e delle azioni di miglioramento conseguenti.

Principi di base

La gestione del reclamo etico, in ciascuna sua fase, deve avvenire nel rispetto dei seguenti principi:

Riservatezza

- in nessuna fase è consentito ai soggetti che vengono a conoscenza dei fatti oggetto del reclamo di condividerli con terzi non autorizzati, anche se in forma confidenziale o parziale.

Imparzialità e Oggettività

- è vietata ogni forma di discriminazione nei confronti di chi effettua il reclamo;
- ogni reclamo deve essere gestito applicando la stessa procedura, oltre che lo stesso livello di scrupolo e accuratezza;
- ogni fatto oggetto del reclamo deve essere trascritto, valutato e gestito oggettivamente, senza farsi influenzare dalle caratteristiche soggettive delle persone coinvolte.

Efficacia

- ciascun soggetto coinvolto nella gestione del reclamo deve contribuire alla risoluzione (o anche solo all'accertamento dei fatti) in maniera efficace e il più possibile tempestiva;
- una poco efficace gestione dei reclami non solo contribuisce ad aggravare la violazione di un diritto (laddove ci fosse effettivamente stata), ma genera anche un effetto disincentivante per tutti i lavoratori.

Presentazione del reclamo

I reclami possono essere presentati da:

- persona identificata che è vittima della violazione (segnalazione diretta);
- persona identificata che è venuta a conoscenza della violazione o ne teme il verificarsi (segnalazione indiretta);
- persona non identificata (segnalazione anonima).

Nella tabella seguente sono indicati i possibili canali di comunicazione attraverso i quali può essere presentato alla Nucleco un reclamo etico, il rispettivo gestore del ricevimento del reclamo e l'indicazione della garanzia di anonimato offerta dal canale stesso.



GESTIONE DEI RECLAMI ETICI

CANALE DI COMUNICAZIONE	GESTORE (OWNER)	GARANZIA DI ANONIMATO
Pagina intranet con maschera dedicata: http://mysogin/Pagine/Nucleco_SA8000_InsRS.aspx ("Nucleco Contact SA8000")	Responsabile del Sistema di Gestione	SI
Posta ordinaria: Via Anguillarese 301, 00123 Roma, <i>all'attenzione del Responsabile SA8000</i> ("Nucleco Contact SA8000")	Responsabile del Sistema di Gestione	SI
Account dedicato tramite sito web azienda:https://www.nucleco.it/it/Sostenibilita/Pagine/Responsabilita-sociale.aspx ↓ sa8000@nucleco.it ("Nucleco Contact SA8000")	Responsabile del Sistema di Gestione	NO
Colloquio con una persona interna all'organizzazione (es. responsabili primi e secondi livelli, capiservizio, rappresentanti sindacali, ecc.)	Persona ricevente interna all'organizzazione	NO
Comunicazione ad un indirizzo interno diverso dal Nucleco Contact SA8000 (es. Organismo di Vigilanza ex 231, Ufficio del Personale, Ufficio Acquisti, ecc.)	Persona ricevente interna all'organizzazione	SI
Comunicazione ad Ente esterno di controllo: - Organismo di certificazione IQNet Ltd postea ordinaria: IQNet, Bollwerk 31, P.O. Box CH-3001, Bern, Switzerland e-mail: sa8000@iqnet.ch o iqnetltd@iqnet.ch - Social Accountability Accreditation Services postea ordinaria: 220 East 23rd Street, Suite 605, New York, New York 10010 - e-mail: saas@saasaccreditation.org	Ente esterno di controllo	SI

Presa in carico del reclamo

Chiunque riceva un reclamo etico lo trasmette immediatamente al Responsabile del Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale (RSGRS), figura di riferimento interna di Nucleco nel processo di gestione dei reclami etici. Qualora un soggetto esterno indirizzi il reclamo a uffici diversi dal Nucleco Contact SA8000, anche in questo caso il

ricevente lo trasmette immediatamente al RSGRS. Oltre al RSGRS deve/devono avere conoscenza dei reclami etici pervenuti anche il/i Rappresentanti dei Lavoratori per la Responsabilità Sociale (RLRS), che ha/hanno facoltà di intervenire nella loro gestione insieme al RSGRS. Nel caso in cui il RSGRS sia direttamente coinvolto nel reclamo (sia come segnalante, che come oggetto del reclamo) la segnalazione perverrà ad un membro del Social Performance Team che ne farà le sue veci durante il processo di gestione, così come previsto da procedura interna.

Istruttoria e scelta delle azioni conseguenti

Una volta ricevuto il reclamo, il RSGRS (o chi ne fa le veci), su mandato del Responsabile della Direzione per la Responsabilità Sociale (RDRS) avvia la fase istruttoria, il cui scopo è duplice:

- 1) accertare la fondatezza del reclamo;
- 2) capirne le cause e la gravità.

Qualora il reclamo risultasse pertinente, vengono individuate, alla fine dell'istruttoria, le azioni da intraprendere per rimuovere la violazione oggetto del reclamo e/o rimuoverne le cause di fondo per evitare che si ripeta in futuro.

Tali azioni devono essere concordate con coloro che hanno facoltà di deciderle e attuarle. Il RSGRS (o chi ne fa le veci) descrive le azioni da intraprendere e le registra, specificando anche tempi e responsabilità. Quando il reclamo ricevuto non contenga informazioni sufficienti a farsi un'idea del problema (fattispecie frequente nel caso di reclami anonimi privi di riferimenti minimi a luoghi, tempi e persone) e dei possibili rimedi, il RSGRS (o chi ne fa le veci) provvede comunque a:

- protocollare il reclamo sul Registro dei reclami etici;
- aprire l'istruttoria con i Responsabili di Funzione che ritiene più competenti;
- fornire al mittente una risposta circa l'esito dell'istruttoria (questo passaggio ovviamente non sarà possibile nel caso in cui il mittente fosse anonimo e non avesse lasciato alcun recapito);
- portarlo a conoscenza del/i RLRS.

Gestione e verifica delle azioni conseguenti

Le Funzioni competenti all'attuazione delle misure individuate alla fine dell'istruttoria procedono a:

- attuare le azioni pattuite nei tempi concordati, avendo cura di adottare gli accorgimenti necessari a garantire l'efficacia del risultato;
- comunicare tempestivamente al RSGRS (o chi ne fa le veci) la chiusura e l'esito delle azioni pattuite, fornendo altresì le opportune evidenze (es: verbali di riunione, e-mail, informative, piani di lavoro). Senza questo passaggio il RSGRS non è in grado di fornire risposta al mittente.

Il RSGRS, da parte sua aggiorna il Registro dei reclami etici con i tempi e gli esiti delle azioni intraprese e sollecita la chiusura delle stesse nei tempi pattuiti chiedendone la ripetizione/integrazione qualora risultassero poco efficaci.

Risposta al mittente

Nel caso in cui sia noto il mittente del reclamo (o ne fosse noto un recapito), il RSGRS (o chi ne fa le veci) fornisce allo stesso una risposta scritta:

- nel momento in cui viene preso in carico il reclamo, indicando un termine temporale entro cui prevede di concludere l'istruttoria;
- al termine dell'istruttoria, comunicandone l'esito e fornendo l'indicazione delle persone coinvolte e delle azioni intraprese o da intraprendere.

La risposta al termine dell'istruttoria può essere inviata anche direttamente dal Responsabile di Funzione che ha gestito il reclamo avendo cura in questo caso di mettere in copia per conoscenza il RSGRS.

Condivisione del reclamo col Social Performance Team e con i lavoratori

Ad ogni riunione del SPT, il RSGRS aggiorna i presenti sui reclami pervenuti e sul loro esito. Rimane facoltà di ogni componente del SPT condurre personalmente delle verifiche sull'effettiva ed efficace chiusura delle azioni intraprese. In questo caso il membro del SPT che intende condurre delle verifiche autonome documenta in una lettera di contestazione gli esiti delle verifiche da lui condotte ed eventuali controproposte. Il RSGRS quindi:

- sottopone immediatamente la lettera al Responsabile di Funzione competente sui fatti oggetto di reclamo;
- decide insieme a lui se accogliere e attuare le controproposte del SPT;
- aggiorna sulle decisioni intraprese il SPT con apposita mail, o nel corso della successiva riunione;
- aggiorna il Registro dei reclami etici.

Allo scopo di rendere pienamente disponibili ai lavoratori i risultati della gestione dei reclami etici, il RSGRS predispone un report sintetico, pubblicato nella sezione della rete intranet aziendale dedicata allo standard SA8000 con cadenza periodica da stabilire secondo le esigenze e le opportunità di comunicazione e divulgazione.

La gestione del reclamo etico, in ciascuna fase, avviene sempre nel rispetto dei principi di riservatezza, imparzialità ed oggettività ed efficacia.

NOTA: Il presente documento riassume sinteticamente le modalità di gestione e risoluzione dei reclami etici definite dalla procedura interna del sistema di gestione per la Responsabilità Sociale PRO SA 01 – "Gestione e risoluzione dei reclami etici".