



# PROCEDURA GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI SOCIALI

Rev. 01 del  
20/10/2023

## PROCEDURA GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI SOCIALI

Redatto in conformità allo Standard Etico



Sedex Smeta - (Sedex Members Ethical Trade Audit)

Copia **CONTROLLATA** N° \_\_\_\_\_

*Questo Documento è una copia controllata, registrata e soggetta al Servizio di Aggiornamento*

Copia **NON CONTROLLATA** N° \_\_\_\_\_

*Questo Documento è una copia non controllata, ha carattere unicamente informativo e non è soggetta ad Aggiornamento.*

| REVISIONI E/O AGGIORNAMENTI |            |  |   |
|-----------------------------|------------|--|---|
| REV.                        | DATA       | DESCRIZIONE  | APPROVATO   |
| 00                          | 16.01.2023 | Prima emissione  | <br>ORTOLANDA O.P. SOC. COOP. AGRICOLA<br>Via Migliara 45, 156A<br>04100 BORGIO GRAPPA (LT)<br>Tel. 0773 209317 - Fax 0773 209317<br>Cod. Fisc. e P. IVA 02733590596 |
| 01                          | 20.10.2023 | Nuova emissione per integrazione dei contenuti della procedura a seguito dell'allineamento alle prescrizioni SMETA | <br>ORTOLANDA O.P. SOC. COOP. AGRICOLA<br>Via Migliara 45, 156A<br>04100 BORGIO GRAPPA (LT)<br>Tel. 0773 209317 - Fax 0773 209317<br>Cod. Fisc. e P. IVA 02733590596 |



# PROCEDURA GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI SOCIALI

Rev. 01 del  
20/10/2023

## Sommario

|   |    |
|---|----|
| <b>1. SCOPO</b>                         | 3  |
| <b>2. CAMPO DI APPLICAZIONE</b>         | 3  |
| <b>3. DEFINIZIONI</b>                   | 3  |
| <b>4. RESPONSABILITA'</b>               | 3  |
| <b>5. RIFERIMENTI NORMATIVI</b>         | 4  |
| <b>6. MODALITA' OPERATIVE</b>           | 4  |
| <b>6.1. Segnalazioni dirette</b>        | 5  |
| 6.1.1. Stakeholders interni             | 5  |
| 6.1.2. Stakeholder esterni              | 5  |
| <b>6.2. Segnalazioni anonime</b>        | 6  |
| 6.2.1. Stakeholders interni             | 6  |
| 6.2.2. Stakeholders esterni             | 6  |
| <b>6.3. Tutela del segnalante</b>       | 7  |
| 6.3.1. Perdita del diritto di tutela    | 8  |
| <b>6.4. Tutela del segnalato</b>        | 9  |
| <b>7. GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE</b> | 11 |



# PROCEDURA GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI SOCIALI

Rev. 01 del  
20/10/2023

## 1. SCOPO

Scopo della procedura è quello di definire le corrette modalità di gestione dei reclami/segnalazioni pervenute da lavoratori o stakeholders relativamente a tematiche quali:

- Il mancato o parziale rispetto delle leggi nazionali e tutte le altre leggi applicabili, gli standard prevalenti di settore, gli altri requisiti ai quali l'azienda aderisce su tema Etico, Sociale e di Salute e Sicurezza;
- Il mancato o parziale rispetto dei principi enunciati nei documenti internazionali (Convenzioni ILO, Codici di condotta ILO, Dichiarazione Universale dei Diritti Umani, convenzioni UNGP, Codice ETI);
- Principi ed aspetti legati al Diritto del Lavoro, alla gestione del personale e alla corretta applicazione del CCNL di riferimento;

## 2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura si applica a tutte le fasi di gestione dei Reclami e non conformità pervenuti dal personale della Ortolanda OP: Soc. Coop Agricola e da tutte le parti interessate in merito alle tematiche di carattere etico, sociale e di salute e sicurezza sul lavoro.

## 3. DEFINIZIONI

|              |   |
|--------------|---|
| <b>ETI</b>   | Ethical Trading Initiative                                  |
| <b>ILO</b>   | International Labour Organization                           |
| <b>UNGP</b>  | United Nations Guiding Principles                           |
| <b>RLRS</b>  | Rappresentante dei Lavoratori per la Responsabilità Sociale |
| <b>DIR</b>   | Direzione   |
| <b>SMETA</b> | Sedex Members Ethical Trade Audit                           |
| <b>CCNL</b>  | Contratto Collettivo Nazionale del Lavoro                   |

## 4. RESPONSABILITA'

Le responsabilità relative all'attuazione delle fasi operative contenute all'interno della stessa procedura, sono ripartiti secondo tabella che segue:

| <b>Funzione</b>                                 | <b>Responsabilità</b>                  |
|---|--|
| DIR / RLRS / Rappresentate dei lavoratori GRASP | Analisi periodica dei reclami ricevuti |
| RLRS / Rappresentate dei lavoratori GRASP       | Raccolta dei reclami etici             |



# PROCEDURA GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI SOCIALI

Rev. 01 del  
20/10/2023

| Funzione | Responsabilità   |
|----------|--|
| DIR      | Definizione delle azioni correttive da mettere in atto |

## 5. RIFERIMENTI NORMATIVI

Codice ETI;

Convenzioni ILO;

Decreto legislativo n° 81/2008;

Decreto Legislativo n° 24 del 10 marzo 2023;

CCNL Agricoltura

## 6. MODALITA' OPERATIVE

Lo standard certificativo SMETA e la certificazione GRASP prevedono che tutti gli stakeholders possano avere la possibilità di esporre una segnalazione di carattere sociale, etica e di salute e sicurezza sia in forma diretta che in forma anonima.

A tal proposito la "**Ortolanda O.P. Soc. Coop. Agricola**" si impegna all'applicazione di articolato meccanismo di segnalazione anche in funzione dell'applicazione Decreto Legislativo n° 24 del 10 marzo 2023.



## PROCEDURA GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI SOCIALI

Rev. 01 del  
20/10/2023

### **6.1. Segnalazioni dirette**

#### *6.1.1. Stakeholders interni*

La segnalazione di carattere sociale diretto può essere esposto secondo 2 modalità:

**1)** Il lavoratore trasmette personalmente al **RLRS/ Rappresentate dei lavoratori GRASP** che provvede, laddove necessario, a comunicarli alla direzione e a intraprendere idonee azioni correttive;

**2)** Il lavoratore invia a mezzo mail la propria segnalazione accedendo all'apposita piattaforma per le segnalazioni di cui si munisce l'azienda consultando il link:

<https://ortolandaop.smartleaks.cloud/#/>

L'indirizzo di posta elettronica appena indicato viene letto dall'**RLRS / Rappresentate dei lavoratori GRASP** e dalla **Direzione** aziendale.

In seguito all'arrivo di una segnalazione attinente al rispetto dei requisiti di responsabilità sociale, **RLRS / Rappresentate dei lavoratori GRASP** provvede a valutare la veridicità della segnalazione e a proporre le eventuali azioni correttive da porre in essere alla Direzione aziendale.

Nel momento in cui l'**RLRS / Rappresentate dei lavoratori GRASP** e la **Direzione** hanno convenuto sulla necessità di intervenire per la risoluzione della segnalazione ricevuta, l'**RLRS /** provvede a contattare la fonte della segnalazione in maniera verbale o scritta indicando le modalità **Rappresentate dei lavoratori GRASP** con cui l'azienda ha gestito la segnalazione.

#### *6.1.2. Stakeholder esterni*

Gli stakeholders esterni quali clienti, fornitori, consulenti, enti di certificazione e organismi istituzionali possono esporre la propria segnalazione:

- 1)** Mediate apposita piattaforma per le segnalazioni di cui si munisce l'azienda digitando il seguente link: <https://ortolandaop.smartleaks.cloud/#/>
- 2)** Inviando un esposto mediante posta ordinaria all'indirizzo Via Migliara 45 n. 156° - 04100 BORGO GRAPPA (LT)



## PROCEDURA GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI SOCIALI

Rev. 01 del  
20/10/2023

### **6.2. Segnalazioni anonime**

#### *6.2.1. Stakeholders interni*

Può verificarsi la condizione in cui il lavoratore abbia l'esigenza / volontà di non esporsi in prima persona per la segnalazione. In tal caso il lavoratore può lasciare il suo esposto mediante le seguenti modalità:

- 1)** Inserendo nella cassetta dei reclami un biglietto in forma anonima;
- 2)** Inviando un esposto mediante posta ordinaria all'indirizzo Via Migliara 45 n. 156° - 04100 BORGO GRAPPA (LT)

Il segnalante dovrà riportare all'esterno della lettera la dicitura "Segnalazione SMETA". con l'indicazione "riservata al RLRS". Questi semplici accorgimenti sono volti a far sì che il ricevente sia solo ed esclusivamente la persona incaricata evitando che eventuali segnalazioni rivolte direttamente alla direzione possano essere prese in consegna dai diretti interessati e dunque non gestiti;

- 3)** Mediate apposita piattaforma per la segnalazioni di cui si munisce l'azienda digitando il seguente link: <https://ortolandaop.smartleaks.cloud/#/> decidendo di non riportare i propri dati anagrafici;
- 4)** Inviando una mail all'organismo di certificazione SMETA Intertek Italia s.p.a. all'indirizzo [disputes.appeals.ba@intertek.com](mailto:disputes.appeals.ba@intertek.com) o [complaint.ba@intertek.com](mailto:complaint.ba@intertek.com)
- 5)** Inviando una mail direttamente al SEDEX all'indirizzo mail [helpdesk@sedex.com](mailto:helpdesk@sedex.com)

#### *6.2.2. Stakeholders esterni*

Per tutti i portatori di interesse che avessero la necessità di esporre una segnalazione mantenendo l'anonimato essi possono esporre le proprie ragioni mediante le seguenti modalità:

- 1)** Inviando un esposto mediante posta ordinaria all'indirizzo Via Migliara 45 n. 156° - 04100 BORGO GRAPPA (LT)

Il segnalante dovrà riportare all'esterno della lettera la dicitura "Segnalazione SMETA". con l'indicazione "riservata al RLRS o al Rappresentate dei lavoratori GRASP". Questi semplici accorgimenti sono volti a far sì che il ricevente sia solo ed esclusivamente la



## PROCEDURA GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI SOCIALI

Rev. 01 del  
20/10/2023

persona incaricata evitando che eventuali segnalazioni rivolte direttamente alla direzione possano essere prese in consegna dai diretti interessati e dunque non gestiti;

**2)** Mediate apposita piattaforma per la segnalazioni di cui si munisce l'azienda digitando il seguente link: <https://ortolandaop.smartleaks.cloud/#/> decidendo di non riportare i propri dati anagrafici;

**3)** Inviando una mail all'organismo di certificazione SMETA Intertek Italia s.p.a. all'indirizzo [disputes.appeals.ba@intertek.com](mailto:disputes.appeals.ba@intertek.com) o [complaint.ba@intertek.com](mailto:complaint.ba@intertek.com)

**4)** Inviando una mail direttamente al SEDEX all'indirizzo mail [helpdesk@sedex.com](mailto:helpdesk@sedex.com)

### **6.3. Tutela del segnalante**

Ogni segnalazione è estremamente confidenziale e, pertanto, viene gestita con la massima riservatezza nel pieno rispetto delle normative applicabili, anche relativamente alla tutela dei dati personali del segnalante.

Le misure a tutela del segnalante sono:

- 1) Divieto di ritorsioni.** il segnalante non potrà subire ritorsioni per il solo fatto della segnalazione. Per ritorsione s'intende:
- il licenziamento, la sospensione o misure equivalenti;
  - la retrocessione di grado o la mancata promozione;
  - il mutamento di funzioni, il cambiamento del luogo di lavoro, la riduzione dello stipendio, la modifica dell'orario di lavoro;
  - la sospensione della formazione o qualsiasi restrizione dell'accesso alla stessa; le note di merito negative o le referenze negative;
  - l'adozione di misure disciplinari o di altra sanzione, anche pecuniaria; la coercizione, l'intimidazione, le molestie o l'ostracismo;
  - la discriminazione o comunque il trattamento sfavorevole;
  - la mancata conversione di un contratto di lavoro a termine in un contratto di lavoro a tempo indeterminato, laddove il lavoratore avesse una legittima aspettativa a detta conversione;



## PROCEDURA GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI SOCIALI

Rev. 01 del  
20/10/2023

- il mancato rinnovo o la risoluzione anticipata di un contratto di lavoro a termine; i danni, anche alla reputazione della persona, in particolare sui social media, o i pregiudizi economici o finanziari, comprese la perdita di opportunità economiche e la perdita di redditi;
- l'inserimento in elenchi impropri sulla base di un accordo settoriale o industriale formale o informale, che può comportare l'impossibilità per la persona di trovare un'occupazione nel settore o nell'industria in futuro;
- la conclusione anticipata o l'annullamento del contratto di fornitura di beni o servizi;
- l'annullamento di una licenza o di un permesso;
- la richiesta di sottoposizione ad accertamenti psichiatrici o medici.

**2) Misure di sostegno.** È istituito, presso l'Autorità Nazionale Anticorruzione (ANAC) un elenco degli Enti del Terzo settore dal quale il segnalante può ricevere misure di sostegno quali: informazioni, assistenza e consulenza in forma gratuita;

**3) Protezione dalle ritorsioni.** Possibilità di comunicazione all'ANAC delle ritorsioni subite dal segnalante.

### *6.3.1. Perdita del diritto di tutela*

Quando è accertata, con sentenza di primo grado, la responsabilità penale della persona segnalante per i reati di diffamazione o di calunnia o comunque per i medesimi reati commessi con la denuncia all'autorità giudiziaria o contabile ovvero la sua responsabilità civile, per lo stesso titolo, nei casi di dolo o colpa grave, le tutele non sono garantite e alla persona segnalante o denunciante è irrogata una sanzione disciplinare.





## PROCEDURA GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI SOCIALI

Rev. 01 del  
20/10/2023

### **6.4. Tutela del segnalato**

La **"Ortolanda O.P. Soc. Coop. Agricola"** adotta strumenti di tutela del soggetto segnalato nelle more dell'accertamento della sua eventuale responsabilità al fine di evitare che la gestione dei reclami venga utilizzata abusivamente da segnalanti in malafede. Si considerano ipotesi in cui il segnalante potrebbe abusare dello strumento di segnalazione, a titolo esemplificativo:

- segnalante che riporti falsamente un fatto solamente al fine di danneggiare il segnalato;
- segnalante che abbia partecipato al comportamento irregolare unitamente ad altri soggetti e attraverso la segnalazione cerchi di assicurarsi una sorta di "immunità" dalle future azioni disciplinari che l'organizzazione vorrà intraprendere.

Inoltre si precisa che:

- i reclami non devono contenere accuse che il segnalante sa essere false e che, in generale, la segnalazione non deve essere utilizzata come strumento per risolvere mere questioni personali;
- i reclami non garantiscono alcuna protezione al segnalante nel caso in cui abbia concorso alla realizzazione della condotta illecita;
- la Società si impegna a tutelare il segnalante solo rispetto a possibili condotte ritorsive o discriminatorie poste in essere in ragione della segnalazione, e sono possibili eventuali sanzioni disciplinari a cui il segnalante potrebbe essere sottoposto per comportamenti passati.

Non si potrà sanzionare disciplinarmente il soggetto segnalato sulla base di quanto affermato dal segnalante, senza che vi siano riscontri oggettivi e senza che si sia proceduto ad indagare i fatti oggetto di segnalazione.

La Società adotta meccanismi che garantiscono la riservatezza dell'identità del segnalato, nelle more del processo interno di accertamento ed il feedback al segnalante non comprenda l'eventuale specifico provvedimento disciplinare erogato nei confronti del segnalato.



# **PROCEDURA GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI SOCIALI**

Rev. 01 del  
20/10/2023



ORTOLANDA

## PROCEDURA GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI SOCIALI

Rev. 01 del  
20/10/2023

### 7. GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE

| <b>MODULO/DOCUMENTI</b>           | <b>RESP.<br/>COMPILAZIONE</b> | <b>ARCHIVIO</b>      | <b>RESPONSABILE<br/>ARCHIVIO</b>  | <b>AGGIORNAMENTO</b> |
|-----------------------------------|-------------------------------|----------------------|---|----------------------|
| <b>TITOLO</b>                     |                               |                      |   |                      |
| Reclami sociali in forma cartacea | Segnalante                    | Area amministrazione | Responsabile SMETA /<br>Rappresentate dei<br>lavoratori GRASP                                   |                      |
| Reclami in forma digitale         | Segnalate                     | Area amministrazione | Addetto alle<br>segnalazioni /<br>Responsabile SMETA /<br>Rappresentate dei<br>lavoratori GRASP |                      |