

<b>SGB</b> • Human <span style="color: orange;">gest</span> Holding	SOCIAL MANAGEMENT SYSTEM Rev.00_2025 Approvazione:Direzione	PROC.02 PROCEDURA E GESTIONE SEGNALAZIONI
--	---	--



# PAS24000

## PROCEDURA 02

### PROCEDURA e GESTIONE SEGNALAZIONI

1. Scopo e applicazione
2. Riferimenti, termini e definizioni
3. Soggetti coinvolti
4. Impegno dell'organizzazione
5. La valutazione del rischio
6. Procedura di gestione segnalazioni
7. Miglioramento
8. Monitoraggio
9. Comunicazione

Rev.	Data	Motivazione	Approvazione SPT	Approvazione Direzione
00	25/03/2024	Prima emissione		

#### 1. Scopo e applicazione

	<b>SOCIAL MANAGEMENT SYSTEM</b> Rev.00_2025 Approvazione:Direzione	<b>PROC.02</b> <b>PROCEDURA E</b> <b>GESTIONE</b> <b>SEGNALAZIONI</b>
---	--	--

Scopo di questa procedura è l'illustrazione delle modalità di gestione delle segnalazioni delle non conformità inerenti la Politica Sociale e garantire la corretta gestione delle segnalazioni interne/esterne relative a comportamenti non etici, illeciti, discriminatori o non conformi ai principi di responsabilità sociale dell'organizzazione.

In particolare:

- contribuire a diffondere la cultura del massimo rispetto della persona, della libertà e dignità individuale;
- confermare e rinforzare l'impegno del Gruppo SGB alla prevenzione delle non conformità di performance sociale anche attraverso specifiche iniziative di formazione;
- creare le condizioni affinché tutti gli episodi non conformi vengano segnalati, assicurando un processo efficace di gestione delle segnalazioni che garantisca massimo rigore e massima tutela della riservatezza delle persone coinvolte.

Il presente regolamento definisce:

- l'impegno del Gruppo SGB per il contrasto di situazioni indebite sui luoghi di lavoro;
- Consentire la consultazione/segnalazione da parte delle parti interessate secondo le tutele previste;
- le modalità di gestione delle segnalazioni relative a:
  - Politica sui diritti umani.
  - Lavoro forzato.
  - Lavoro minorile.
  - Libertà di associazione.
  - Discriminazione/Trattamento equo dei lavoratori.
  - Salute e sicurezza sul lavoro.
  - Sicurezza degli edifici.
  - Lavoro e relazioni contrattuali.

La presente procedura è considerata sinergica con quelle già in atto all'interno del Gruppo SGB dei sistemi già certificati che disciplinano la medesima azione ed organizzazione della tematica.

## 2. Riferimenti, termini e definizioni

Norma UNI EN ISO 9001 (Società Humangest Spa, Humanform srl, Humansolution srl), SA8000 ( Società Humangest Spa), Codice etico e Modello Organizzativo e DLGS 231/01 ( Società SGB, Humangest Spa, Humanform srl), UNI PDR 125:2022.

Poiché all'organizzazione si applicano le disposizioni previste dal Decreto Legislativo 10 marzo 2023, n. 24 le modalità di contrasto alle molestie si tiene conto anche di quanto previsto dalla procedura del Whistleblowing di tutte le Società.

Per la terminologia e le definizioni si rimanda all'apposito capitolo del manuale. Nel dettaglio:

### Bambino

Essere umano di età inferiore a 18 anni.

NOTA 1 Come definito nella Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti del fanciullo (ILO Convention 182).

	<b>SOCIAL MANAGEMENT SYSTEM</b> Rev.00_2025 Approvazione:Direzione	<b>PROC.02</b> <b>PROCEDURA E</b> <b>GESTIONE</b> <b>SEGNALAZIONI</b>
---	--	--

NOTE 2 Normativa nazionale applicabile o i requisiti normativi possono definire un limite di età diverso per un bambino.

#### **Lavoro minorile**

Lavoro che priva i bambini (3.2) della loro infanzia, delle loro potenzialità e della loro dignità, e che nuoce al loro sviluppo fisico e mentale.

NOTA 1 Il lavoro minorile si riferisce specificamente al lavoro, pericoloso o meno, che è mentalmente, fisicamente, socialmente o moralmente pericoloso e dannoso per i bambini e interferisce con la loro scolarizzazione privandoli della possibilità di frequentare la scuola, o obbligandoli ad abbandonare la scuola prematuramente, o richiedendo loro di tentare di combinare la frequenza scolastica con un lavoro eccessivamente lungo e pesante.

NOTA 2 Il lavoro minorile è differenziato dal lavoro minorile/leggero.

NOTA 3 Il lavoro minorile è descritto nella Convenzione ILO 138: ILO, Cosa è il lavoro minorile ISO 34101-1:2020, 3.5, e ISO 34101-2:2020, 3.5.

#### **Lavoro forzato**

Lavoro che viene svolto involontariamente e sotto la minaccia di qualche punizione.

NOTA Il lavoro forzato si riferisce a situazioni in cui le persone sono costrette a lavorare attraverso l'uso della violenza o dell'intimidazione, o con mezzi più sottili come la manipolazione del debito, la conservazione dei documenti d'identità o la minaccia di denuncia alle autorità di immigrazione. ILO, Cos'è il lavoro forzato, la schiavitù moderna e la tratta di esseri umani / ISO 34101-1:2020, 3.27e ISO 34101-2:2020, 3.10.

#### **Genere**

Caratteristiche socialmente costruite di donne e uomini.

NOTA Le caratteristiche socialmente costruite includono regole, ruoli e relazioni di e tra gruppi di donne e uomini. OMS, Genere e salute / ISO 34101-1:2020, 3.29, e ISO 34101-2:2020, 3.11.

#### **Condizione pericolose di lavoro**

Lavori svolti in condizioni pericolose o insalubri che potrebbero provocare infortuni e/o malattie a causa di cattive condizioni di sicurezza e salute e modalità di lavoro.

NOTA 1 Alcuni infortuni o problemi di salute possono causare invalidità permanente.

NOTE 2 Spesso i problemi di salute causati dal lavoro in ambienti malsani possono non svilupparsi o manifestarsi fino a diversi anni dopo l'esposizione alle condizioni malsane.

NOTA 3 Il lavoro pericoloso è un lavoro che influisce sulla sicurezza e sulla salute del lavoratore.

NOTA 4 Convenzione ILO 182 sulle peggiori forme di lavoro minorile (3.3) adotta un elenco nazionale di attività pericolose per i bambini (3.2). ISO 34101-2:2020, 3.13.

#### **Diritti umani**

L'insieme dei diritti uguali e inalienabili di tutti i membri della famiglia umana.

NOTA I diritti umani sono specificati nella Dichiarazione universale dei diritti umani (1948), la Convenzione internazionale sui diritti economici, sociali e culturali (1966), così come altre convenzioni, trattati e leggi nazionali. ISO 34101-1:2020, 3.29, e ISO 34101-2:2020, 3.15.

#### **Lavoratore**

Persona che svolge un lavoro o un'attività correlata al lavoro sotto il controllo dell'organizzazione (3.22).

NOTA 1 Le persone svolgono un lavoro o un'attività correlata al lavoro secondo varie modalità, retribuite o non retribuite, ad esempio in modo regolare o temporaneo, intermittente o stagionale, occasionale o a tempo parziale.

	<b>SOCIAL MANAGEMENT SYSTEM</b> Rev.00_2025 Approvazione:Direzione	<b>PROC.02</b> <b>PROCEDURA E</b> <b>GESTIONE</b> <b>SEGNALAZIONI</b>
---	--	--

NOTA 2 I lavoratori comprendono l’alta direzione (3.33), i dirigenti e i non dirigenti.

NOTA 3 Il lavoro o le attività correlate al lavoro svolte sotto il controllo dell’organizzazione possono essere eseguite da lavoratori impiegati dall’organizzazione, da lavoratori di fornitori esterni, appaltatori, da individui, da lavoratori interinali e da altre persone nella misura in cui l’organizzazione condivide il controllo sul loro lavoro o sulle attività correlate al lavoro, in base al contesto dell’organizzazione.

**Segnalante:** chi effettua la segnalazione

**Responsabile della gestione delle segnalazioni (RGS):** figura incaricata di gestire e valutare le segnalazioni

**Segnalazione:** comunicazione di un comportamento potenzialmente scorretta

- Molestia sul lavoro:** quei comportamenti indesiderati, posti in essere per ragioni anche connesse al sesso e aventi lo scopo o l’effetto di violare la dignità di una lavoratrice o di un lavoratore e di creare un clima intimidatorio, ostile, degradante, umiliante o offensivo (d.lgs 198/2006, articolo 26, comma 1) che produce un turbamento del benessere fisico o della tranquillità nella persona che la riceve. Costituisce circostanza aggravante il fatto che la molestia sessuale sia accompagnata da minacce implicite od esplicite o da ricatti da parte di superiori gerarchici o di persone che possano comunque influire sulla costituzione, lo svolgimento e l’estinzione del rapporto di lavoro.
- Violenza sul lavoro:** riguarda gli “incidenti” in cui il personale è abusato, minacciato o aggredito in circostanze relative al lavoro, incluso il pendolarismo da e verso il lavoro, con esplicite o implicite conseguenze su salute, sicurezza e benessere (Organizzazione Mondiale della Sanità).
- Discriminazione diretta:** si verifica quando una lavoratrice od un lavoratore trattato/a meno favorevolmente di un altro che si trovi in situazione analoga, in ragione del genere della nazionalità, dell’etnia, della lingua, dell’età, della disabilità, dell’orientamento sessuale, politico, sindacale e religioso, della tipologia contrattuale nonché a modalità organizzative flessibili della prestazione lavorativa. In particolare, è discriminazione di genere l’utilizzo di criteri sessisti nelle relazioni interpersonali in attività lavorativa.
- Discriminazione indiretta:** si intende una situazione nella quale una disposizione, una prassi, un criterio, atto, patto o comportamento apparentemente neutro ponga o possa porre la lavoratrice od il lavoratore in una situazione di particolare svantaggio, in ragione del genere della nazionalità, dell’etnia, della lingua, dell’età, della disabilità, dell’orientamento sessuale, politico, sindacale e religioso, della tipologia contrattuale, nonché a modalità organizzative flessibili della prestazione lavorativa.

	<b>SOCIAL MANAGEMENT SYSTEM</b> Rev.00_2025 Approvazione:Direzione	<b>PROC.02</b> <b>PROCEDURA E</b> <b>GESTIONE</b> <b>SEGNALAZIONI</b>
---	--	--

### **3. Soggetti coinvolti**

Il nostro Gruppo si impegna ad assicurare i principi della Polica di Responsabilità Sociale, con coerenza e trasparenza.

Le persone coinvolte sono coloro che collaborano con il Gruppo SGB per questioni lavorative, a qualsiasi titolo e con qualsiasi forma contrattuale: tra questi, oltre ai dipendenti ed ai collaboratori, rientrano i clienti ed i fornitori.

A tutti è richiesto di:

- rispettare i diritti e la dignità di ogni persona
- garantire il rispetto dei diritti umani e delle norme sul lavoro
- promuovere un ambiente di lavoro equo e sicuro per tutti i lavoratori e le lavoratrici e lo sviluppo sostenibile.
- contribuire a instaurare sempre un clima di lavoro che promuova il confronto, la collaborazione, la partecipazione dell'altro, per la generazione di idee e soluzioni
- integrare pratiche sostenibili che tengano conto dell'impatto sociale delle operazioni aziendali

Ogni Responsabile ha il compito di agire d'esempio rispetto ai principi contenuti nel presente documento e di diffonderli attivamente.

### **4. Impegno dell'organizzazione**

L'impegno del Gruppo SGB in relazione ai requisiti sociali PAS 24000 si focalizza sulla gestione e il miglioramento continuo delle prestazioni sociali, garantendo il rispetto dei diritti umani e il miglioramento dell'ambiente di lavoro.

La PAS 24000 definisce i requisiti minimi per un sistema di gestione sociale, fornendo un quadro di riferimento per le organizzazioni che desiderano dimostrare il loro impegno verso la responsabilità sociale. individuare il rischio di ogni forma di abuso fisico, verbale, digitale (molestia) alla luce della Salute e Sicurezza sul Luogo di Lavoro;

Ed inoltre,

- riconosce il diritto delle persone che operano al suo interno ad essere trattate con dignità e rispetto e ad essere tutelate nella propria libertà personale;
- considera il benessere psicofisico e la serenità psicologica nei luoghi di lavoro come elementi fondamentali.

### **5. Procedura di gestione segnalazioni**

In conformità a quanto previsto dalla PAS 24000 ogni stakeholder può utilizzare la procedura laddove riscontri delle difformità o anomalie comportamentali riguardanti

#### **1. Violazioni dei diritti umani e del lavoro**

- Discriminazioni (razziali, di genere, religiose, ecc.)
- Molestie o mobbing
- Lavoro minorile o forzato
- Violazione della parità di trattamento o retribuzione

	<b>SOCIAL MANAGEMENT SYSTEM</b> Rev.00_2025 Approvazione:Direzione	<b>PROC.02</b> <b>PROCEDURA E</b> <b>GESTIONE</b> <b>SEGNALAZIONI</b>
---	--	--

- Mancato rispetto dei contratti collettivi o dei diritti sindacali

## 2. Comportamenti non etici o illeciti

- Corruzione, concussione, conflitti di interesse
- Frodi, appropriazioni indebite, falsificazioni di documenti
- Favoritismi o pratiche clientelari
- Violazioni del Codice Etico aziendale

## 3. Problemi legati alla salute e sicurezza sul lavoro

- Omessa valutazione dei rischi
- Mancato uso dei dispositivi di protezione individuale (DPI)
- Incidenti non segnalati o occultati
- Ambiente di lavoro non sicuro o insalubre

## 4. Violazioni ambientali

- Smaltimento illecito di rifiuti
- Inquinamento del suolo, aria o acqua
- Uso non autorizzato di sostanze pericolose
- Mancato rispetto delle normative ambientali

## 5. Violazioni della normativa sulla privacy e protezione dei dati (GDPR)

- Accesso non autorizzato a dati personali
- Trattamenti illeciti o non trasparenti
- Diffusione indebita di informazioni riservate

## 6. Comportamenti contrari alla responsabilità sociale d'impresa

- Acquisti da fornitori che non rispettano standard etici
- Pratiche commerciali sleali
- Mancata consultazione delle parti interessate su decisioni impattanti
- Scarsa trasparenza nei rapporti con la comunità o stakeholder

In sintesi, qualsiasi condotta che metta a rischio i **principi etici, sociali, ambientali o di buona governance** dell'organizzazione può e **deve** essere segnalata nell'ambito di un sistema conforme alla PAS 24000.

Il Segnalante provvederà a recapitare la Segnalazione utilizzando l'apposito Modulo (MOD.01) presente nella Intranet aziendale e sul sito Internet delle diverse società.

La segnalazione può essere recapitata:

- a MANO e in busta chiusa da recapitare al Social Performance Team - Via Vomano, 6 – 65129 Pescara
- a mezzo posta:C.A. Social Performance Team - Via Vomano, 6 – 65129 Pescara.
- a mezzo email: [spt@humangest.it](mailto:spt@humangest.it)

	<b>SOCIAL MANAGEMENT SYSTEM</b> Rev.00_2025 Approvazione:Direzione	<b>PROC.02</b> <b>PROCEDURA E</b> <b>GESTIONE</b> <b>SEGNALAZIONI</b>
---	--	--

La segnalazione potrà avvenire anche in forma anonima in tal caso l'azienda inizialmente si preoccuperà di verificare attraverso il SPT la possibile fondatezza della segnalazione.

Il soggetto autorizzato a ricevere le segnalazioni, è il SPT nelle persone del RLS o Resp. Ufficio Sicurezza, i quali analizzano preliminarmente le segnalazioni ricevute al fine di verificarne l'accettabilità ovvero a verificare che il contenuto della segnalazione sia riferibile ad una delle fattispecie descritte all'art. 2 del presente regolamento o comunque riguardi situazioni di discriminazione o altre forme di violenza di genere, incluse le molestie sessuali.

I preposti a ricevere la segnalazione stante una prima analisi ne danno informazione al SPT, che, stante le responsabilità attribuite dalla Direzione e competenze, ricevuta la segnalazione, nella prima riunione a calendario, discuterà sui contenuti da esaminare per definirne la chiarezza e l'esaurività, nonché il grado di impellenza (il grado di rischio), della portata e relativa responsabilità nella possibile risoluzione. Laddove lo riterrà opportuno provvederà a verificare la veridicità delle segnalazioni, anche attraverso interviste dirette alla persona o/e colleghi, volte ad individuare eventuali episodi discriminatori.

Il SPT procederà all'archiviazione delle segnalazioni in caso di contenuto generico della segnalazione/comunicazione o tale da non consentire nessun approfondimento.

Il SPT per la parità di genere si riunisce per valutare oggettivamente l'accaduto e decidere quali azioni intraprendere o provvedimenti attivare e ne informa la Direzione.

La Direzione interviene in maniera diretta, nel modo ritenuto più idoneo, al fine di interrompere i comportamenti lesivi e di ripristinare un ambiente di lavoro sicuro. Si assicura che non vi siano ripercussioni sulla/sul denunciante e vigila sull'effettiva cessazione dei comportamenti lesivi.

Entro 30 giorni dalla riunione, il SPT per la parità di genere provvederà a dare risposta direttamente al firmatario della segnalazione (in caso di segnalazione non anonima), o tramite strumenti informativi di cui si dispone (se in forma anonima). Nel mentre e dopo il riscontro per le segnalazioni ed i reclami non anonimi, i diretti interessati sono tenuti a tenere al corrente le parti dello stato di avanzamento di ogni fase di cui si compone la loro gestione e dell'esito delle azioni adottate durante le successive riunioni del SPT.

Al termine del procedimento il SPT registra (MOD. 02) l'avvenuto (fatti, indagini, ecc.) e la risoluzione. Tutte le relazioni vengono inviate alla Direzione che valuterà se esercitare il potere disciplinare. Successivamente al vaglio della Direzione, la relazione andrà archiviata integrando l'esito definitivo della pratica.

Nel caso dalla segnalazione emergano comportamenti con potenziale rilevanza penale il SPT suggerirà alla vittima di denunciare l'accaduto ai preposti organi di sicurezza garantendo il supporto dell'azienda.

Si garantisce che nessuna azione di ritorsione o azione disciplinare viene esercitata nei confronti del/dei segnalante/i. Se la segnalazione giungesse in forma anonima, nessuna forma di indagine volta a scoprire gli esecutori viene praticata dall'organizzazione.

In ogni caso, il diritto alla riservatezza e all'anonimato del segnalante viene costantemente garantito sia all'interno che all'esterno dell'azienda.

Il SPT interverrà esclusivamente in merito a questioni inerenti la PAS 24000 laddove si rilevassero tematiche diverse, lo stesso ne farà segnalazione al SPT o all'ODV (per pertinenza di contenuti o rispetto alla società cui fa capo il segnalante) per quanto di loro pertinenza mantenendo sempre il diritto alla riservatezza a entrambe le parti in causa. La procedura avviene in modo vicendevole.

## 7. Miglioramento

Il SPT per la Parità di Genere, garantisce che in fase di definizione delle azioni correttive e preventive per il rimedio di una problematica segnalata prenderà in considerazione, per quanto legalmente e professionalmente possibile, le misure più favorevoli nei confronti del lavoratore ed, inoltre, si impegnerà attraverso la formazione e sensibilizzazione del personale e tutte le parti interessate a rendere lo strumento della segnalazione delle problematiche un mezzo positivo e attivo con cui la stessa organizzazione vuole migliorare il proprio il Sistema di Gestione per la Parità di Genere.

	<b>SOCIAL MANAGEMENT SYSTEM</b> Rev.00_2025 Approvazione:Direzione	<b>PROC.02</b> <b>PROCEDURA E</b> <b>GESTIONE</b> <b>SEGNALAZIONI</b>
---	--	--

## 8. Monitoraggio

Tutte le relazioni di chiusura segnalazione vengono archiviate digitalmente per la durata di 10 anni. Tutto quanto inherente viene tracciato all'interno del "Registro reclami, segnalazioni e suggerimenti" e le relative risoluzioni o azioni migliorative vengono monitorate dal SPT per garantirne sia la corretta applicazione, sia l'efficacia rispetto gli obiettivi previsti. Le performance avute vengono descritte e commentate all'interno del Riesame annuale.

## 9. Comunicazione

Della seguente procedura se ne da informazione a tutte le parti interessate attraverso i canali informativi aziendali: intranet e siti aziendali.

Se ne darà ulteriormente informazione durante le riunioni interne periodiche al fine di darne massima divulgazione.

### Elenco modulistica collegata

MOD. 1: Modulo segnalazioni

MOD. 2: Modulo registrazione segnalazioni