

## Sommario

<b>1</b>	<b>SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE</b> .....	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>RIFERIMENTI NORMATIVI</b> .....	<b>2</b>
<b>3</b>	<b>RESPONSABILITA' E AUTORITA'</b> .....	<b>2</b>
<b>4</b>	<b>DEFINIZIONI</b> .....	<b>2</b>
<b>5</b>	<b>DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA'</b> .....	<b>3</b>
5.1.1	Presentazione dei reclami dalle parti interessate esterne .....	3
5.1.2	Analisi, gestione, risoluzione e comunicazione degli esiti .....	4
<b>6</b>	<b>REGISTRAZIONI</b> .....	<b>4</b>

<b>Rev.</b>	<b>Natura della revisione</b>	<b>Elaborato da Direzione</b>	<b>Approvato da Presidente</b>
00	1° Emissione	Luca Verdecchia	Francesca Colonnelli

DISTRIBUZIONE				
Copia n.	Ricevente	Revisione	Data ricevimento	Firma ricevente
1*	Tutti	00	01.10.2021	Distribuzione su file

	<b>GESTIONE RECLAMI PROVENIENTI DALLE PARTI INTERESSATE ESTERNE</b>	PE 04
		Rev.00 del 01.10.2021
		Pagina 2 di 4

## 1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Definire le modalità per raccogliere, indagare, gestire e comunicare gli esiti dei reclami provenienti dalle parti interessate esterne riguardanti i requisiti di responsabilità etica e sociale contenuti nel ETI Based Code e Codice Etico Aziendale, ovvero relativo a:

- ✓ LAVORO INFANTILE
- ✓ LAVORO FORZATO O OBBLIGATO
- ✓ SALUTE E SICUREZZA
- ✓ LIBERTA' DI ASSOCIAZIONE E DIRITTO ALLA CONTRATTAZIONE COLLETTIVA
- ✓ DISCRIMINAZIONE
- ✓ PRATICHE DISCIPLINARI
- ✓ ORARIO DI LAVORO
- ✓ RETRIBUZIONE
- ✓ CONTRATTO DI LAVORO
- ✓ GESTIONE AMBIENTALE
- ✓ GESTIONE DELLA CATENA DI FORNITURA
- ✓ ANTICORRUZIONE

La presente procedura viene applicata a tutte le segnalazioni e reclami provenienti dalle parti interessate esterne e aventi per oggetto i requisiti di responsabilità etica e sociale

## 2 RIFERIMENTI NORMATIVI

- ETI Based Code
- Protocollo SMETA (Sedex Member Ethical Trade Audit) versione 6.1
- Codice Etico aziendale

## 3 RESPONSABILITA' E AUTORITA'

**Il Comitato etico:** ha la responsabilità di prendere in esame tutte le segnalazioni, i suggerimenti, i reclami pervenuti, analizzarne in maniera critica i contenuti, raccogliere tutte le informazioni necessarie a verificarne la fondatezza e definire le modalità di risoluzione e di comunicazione degli esiti.

È responsabilità del **Comitato etico** impegnarsi a tutelare la riservatezza della provenienza della segnalazione, assicurando che nessuna forma di ritorsione verrà esercitata sulle segnalazioni e reclami pervenuti.

## 4 DEFINIZIONI

**Comitato Etico:** è un organismo interno aziendale composto in maniera equilibrata da rappresentanti dei lavoratori e management aziendale. Nei siti sindacalizzati, la rappresentanza dei lavoratori nel Comitato Etico deve essere assunta da uno o più membri del sindacato

---

	<b>GESTIONE RECLAMI PROVENIENTI DALLE PARTI INTERESSATE ESTERNE</b>	PE 04
		Rev.00 del 01.10.2021
		Pagina 3 di 4

riconosciuto, se questo sceglie di ricoprire tale ruolo. Se il sindacato non individua un rappresentante o l'organizzazione non è sindacalizzata, i lavoratori possono eleggere liberamente il proprio rappresentante.

**Reclamo:** segnalazione, commento, non conformità reali o presunte riguardante le tematiche di responsabilità etica e sociale d'impresa: ambiente di lavoro, il CCNL applicato, la libertà di associazione, il lavoro minorile, il lavoro obbligato, la sicurezza sul lavoro, il salario, l'orario di lavoro e la retribuzione, le discriminazioni, le pratiche disciplinari, Il Codice Etico aziendale, illeciti e reati in materia di anticorruzione.

**Non conformità:** mancato soddisfacimento di un requisito di legge o di responsabilità etica e sociale.

**Azione correttiva:** un'azione atta ad eliminare la causa alla radice della non conformità individuata ed evitare il ripetersi della non conformità responsabilità etica e sociale.

## 5 DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA'

### 5.1.1 Presentazione dei reclami dalle parti interessate esterne

Tutte le parti interessate esterne possono, in qualsiasi momento, presentare reclami in relazione a fatti e accadimenti aventi natura di abuso, offesa, illegalità verificatisi nell'ambito lavorativo o ad essi collegati che risultino in contrasto con i principi di responsabilità etica e sociale.

Il reclamo può essere presentato in forma anonima o sottoscritta, Covalm s.c.a garantisce la massima riservatezza sui fatti denunciati nei limiti della libertà di indagine; pertanto, tutti coloro che ricevono o sono coinvolti nella gestione della segnalazione, anche solo accidentalmente, sono tenuti a tutelare la riservatezza di tale informazione. La violazione dell'obbligo di riservatezza è fonte di responsabilità disciplinare.

È indispensabile che la segnalazione sia circostanziata, riguardi fatti riscontrabili e conosciuti direttamente dal segnalante.

Il "segnalante" non deve utilizzare far riferimento a questa procedura per interessi meramente personali, o per effettuare rivendicazioni di lavoro contro superiori gerarchici o avverso l'Azienda.

La presente procedura viene diffusa a tutte le parti interessate esterne tramite pubblicazione sul sito internet aziendale [www.covalm.it](http://www.covalm.it).

Modalità di trasmissione:

1. Busta chiusa inviata all'indirizzo postale: Covalm s.c.a., S.P. 238 km 29,500, 63071 Rotella (AP), all'attenzione dei membri del Comitato Etico;
2. Pec aziendale: [amministrazione@pec.covalm.it](mailto:amministrazione@pec.covalm.it) – all'attenzione del Comitato Etico aziendale.

	<b>GESTIONE RECLAMI PROVENIENTI DALLE PARTI INTERESSATE ESTERNE</b>	PE 04
		Rev.00 del 01.10.2021
		Pagina 4 di 4

### 5.1.2 Analisi, gestione, risoluzione e comunicazione degli esiti

Il Comitato Etico, ricevuta la segnalazione, si riunisce per analizzarne il contenuto e determinare se vi sono i presupposti per un'inadempienza ai requisiti di responsabilità etica e sociale.

Covalm s.c.a favorisce l'attività di raccolta informazioni e del Comitato Etico al fine di acquisire tutti gli elementi utili per la conoscenza dei fatti.

L'indagine può evidenziare che:

1. **NON SUSSISTONO i presupposti di una non conformità:** in tal caso viene definita la risposta più appropriata, la conclusione viene motivata e comunicata alla parte interessata, se nota e l'indagine archiviata.
2. **SUSSISTONO i presupposti per aprire una non conformità:** in tal caso il Comitato Etico attiva la procedura interna di Gestione della Non conformità, che prevede di:
  - ✓ indagare ed analizzare le cause dell'evento;
  - ✓ attivare le azioni di trattamento immediato;
  - ✓ attivare opportune azioni correttive per rimuoverne le cause, definendo tempi, risorse e responsabilità di attuazione;
  - ✓ verificare l'efficacia dell'azione correttiva attuata.
  - ✓ chiudere la NC e comunicare i risultati con le modalità più appropriate.

Nel caso in cui il reclamo sia stato sottoscritto e/o indicato il recapito, il Comitato Etico comunica direttamente con la parte interessata, nel caso in cui la segnalazione sia anonima si rende pubblica la soluzione adottata secondo le modalità più opportune decise dal Comitato in base alla specificità della situazione.

In materia di anticorruzione, in relazione alla natura della violazione, il comitato provvederà:

- a comunicare l'esito dell'accertamento alla direzione aziendale affinché si adottino i provvedimenti di competenza, incluso, sussistendone i presupposti, l'esercizio dell'azione disciplinare, purché la competenza, per la gravità dei fatti, non spetti direttamente a presentare segnalazione all'Autorità Giudiziaria competente, se sussistono i presupposti di legge;
- ad adottare o a proporre di adottare, se la competenza è di altri soggetti o organi, tutti i necessari provvedimenti amministrativi per il pieno ripristino della legalità.

Tutte le segnalazioni devono essere gestite entro un tempo massimo di 45 gg, la documentazione raccolta archiviata in maniera da garantirne la riservatezza. Gli esiti trattati nel riesame della direzione.

## 6 REGISTRAZIONI

- Documentazione relativa alle segnalazioni, reclami, suggerimenti pervenuti.
- Verbale di non conformità e azioni correttive intraprese.