

|   |               |                   |                   |                    |
|---|---------------|-------------------|-------------------|--------------------|
| <b>COMMENTI, RACCOMANDAZIONI, SEGNALAZIONI E RECLAMI SA8000</b> |               |                   |                   |                    |
| <b>INAS – Toscana Energia</b>                                   |               |                   |                   |                    |
| <b>COD. PROCEDURA</b>   | <b>P71/04</b> | <b>DECORRENZA</b> | <b>21/01/2019</b> | <b>PAG. 1 DI 6</b> |

# **COMMENTI, RACCOMANDAZIONI, SEGNALAZIONI E RECLAMI SA8000**

**Emesso da**                    **INAS – Toscana Energia**

\_\_\_\_\_  
*(Luca LAZZERI)*

**Verificato da**                **PEORSI – Toscana Energia S.p.A.**

\_\_\_\_\_  
*(Antonio BRESCHI)*

**Approvato da**                **AD**

\_\_\_\_\_  
*(Ivano BIANCHI)*

|   |               |                   |                   |                    |
|---|---------------|-------------------|-------------------|--------------------|
| <b>COMMENTI, RACCOMANDAZIONI, SEGNALAZIONI E RECLAMI SA8000</b> |               |                   |                   |                    |
| INAS – Toscana Energia  |               |                   |                   |                    |
| <b>COD. PROCEDURA</b>   | <b>P71/04</b> | <b>DECORRENZA</b> | <b>21/01/2019</b> | <b>PAG. 2 DI 6</b> |

|                                 |
|---------------------------------|
| <b>FRUIBILITÀ DEL DOCUMENTO</b> |
|---------------------------------|

**Il presente documento è disponibile nel portale informativo aziendale  
nella sezione “Sistema QASRS”.**

### INDICE

|  |          |
|--|----------|
| <b>1. INFORMAZIONI PRELIMINARI .....</b>   | <b>3</b> |
| 1.1 Annulla e sostituisce .....  | 3        |
| 1.2 Motivo emissione .....   | 3        |
| 1.3. Elenco unità citate nel documento .....   | 3        |
| 1.4. Definizioni .....   | 3        |
| <b>2. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE .....</b>  | <b>4</b> |
| <b>3. DESCRIZIONE DEL PROCESSO .....</b>   | <b>4</b> |
| <b>4. RESPONSABILITÀ E MODALITÀ OPERATIVE.....</b>                                       | <b>4</b> |
| 4.1. Ricezione di commenti, raccomandazioni, segnalazioni e reclami .....                | 4        |
| 4.2. Registrazione ed analisi di commenti, raccomandazioni, segnalazioni e reclami ..... | 5        |
| 4.3. Gestione di commenti, raccomandazioni, segnalazioni e reclami.....                  | 5        |
| <b>5. ARCHIVIAZIONE, CONSERVAZIONE ED ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE .....</b>              | <b>6</b> |
| 5.1. Archiviazione e conservazione documenti .....                                       | 6        |
| 5.2. Accesso .....   | 6        |
| <b>6. RIFERIMENTI.....</b>   | <b>6</b> |
| <b>7. ALLEGATI.....</b>  | <b>6</b> |

| COMMENTI, RACCOMANDAZIONI, SEGNALAZIONI E RECLAMI SA8000 |        |            |            |             |  |
|--|--------|------------|------------|-------------|--|
| INAS – Toscana Energia                                   |        |            |            |             |  |
| COD. PROCEDURA   | P71/04 | DECORRENZA | 21/01/2019 | PAG. 3 DI 6 |  |

## 1. INFORMAZIONI PRELIMINARI

### 1.1 Annulla e sostituisce

Titolo: “Commenti, raccomandazioni, segnalazioni e reclami SA 8000”

Codice: P 71/03

Decorrenza: 01/10/2017

Unità emittente: INAS – Toscana Energia

### 1.2 Motivo emissione

Aggiornamento riferimenti dell’organismo di certificazione.

### 1.3. Elenco unità citate nel documento

TOSCANA ENERGIA GREEN S.P.A.:

AD AMMINISTRATORE DELEGATO

TOSCANA ENERGIA S.P.A.:<sup>1</sup>

INAS INTERNAL AUDIT E SISTEMA QUALITÀ, AMBIENTE, SICUREZZA ED ENERGIA

PEORSI PERSONALE, ORGANIZZAZIONE E SISTEMI

### 1.4. Definizioni

#### Contratto di Servizio

Accordo tra due o più parti per lo scambio di prestazioni di servizio.

#### Segnalazione

Comunicazione, da parte di soggetti interessati nelle forme specificate dalla presente procedura, atta a fornire indicazioni o informazioni circa il parziale o mancato soddisfacimento dei requisiti della norma SA8000.

#### Social Performance Team (SPT)

Organismo collegiale composto da una rappresentanza equilibrata tra Senior Management e rappresentanti dei lavoratori.

#### Suggerimento

Proposta indirizzata all’Azienda al fine di migliorare le prestazioni del sistema di gestione e il rispetto dei requisiti della norma SA8000.

#### Riesame della direzione

Riunione periodica alla quale partecipa la direzione aziendale ed il Rappresentante della Direzione, nella quale viene riesaminato il sistema di gestione per la qualità,

(1) Unità della Società Toscana Energia S.p.A., che erogano prestazioni in base al “Contratto di Servizio per prestazioni di servizi di staff” sottoscritto con Toscana Energia Green S.p.A.

| COMMENTI, RACCOMANDAZIONI, SEGNALAZIONI E RECLAMI SA8000 |        |            |            |             |
|--|--------|------------|------------|-------------|
| INAS – Toscana Energia                                   |        |            |            |             |
| COD. PROCEDURA   | P71/04 | DECORRENZA | 21/01/2019 | PAG. 4 DI 6 |

l'ambiente, la salute e la sicurezza e la responsabilità sociale per assicurarsi della sua continua idoneità, adeguatezza ed efficacia.

### **Sistema di gestione**

Sistema per stabilire politica ed obiettivi e per conseguire tali obiettivi.

Un sistema di gestione di un'organizzazione può includere sistemi di gestione differenti, quali un sistema di gestione per la qualità, un sistema di gestione finanziaria o un sistema di gestione ambientale. In Toscana Energia Green esso include il sistema di gestione per la qualità, l'ambiente, la salute e la sicurezza, la responsabilità sociale e la prevenzione della corruzione.

### **1.5. Rilevanza ai fini del “Modello di organizzazione, gestione e controllo ex D.Lgs. 231/2001**

La presente Procedura ha rilevanza generica ai fini del Modello 231, in quanto non riguarda in modo specifico alcuna “attività sensibile” né alcun processo di “gestione provviste” rappresentato nel Modello stesso.

## **2. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE**

La presente procedura ha lo scopo di descrivere le modalità attraverso le quali i dipendenti o le altre parti interessate possono fare commenti, raccomandazioni, segnalazioni o reclami riguardanti il luogo di lavoro e/o non conformità allo Standard SA8000, nonché le modalità di gestione degli stessi da parte della direzione, al fine di individuare eventuali aree di intervento nelle quali l'azienda si è dimostrata più carente, attraverso l'attuazione di azioni di miglioramento.

La presente procedura si applica a tutte le forme di commenti, raccomandazioni, segnalazioni o reclami riguardanti il luogo di lavoro e/o non conformità allo Standard SA8000 provenienti sia dai dipendenti che dalle altre parti interessate all'azienda.

## **3. DESCRIZIONE DEL PROCESSO**

Il processo descritto nella presente procedura si può sintetizzare nelle seguenti fasi:

- Ricezione di commenti, raccomandazioni, segnalazioni o reclami;
- Registrazione ed analisi di commenti, raccomandazioni, segnalazioni o reclami;
- Gestione di commenti, raccomandazioni, segnalazioni o reclami.

## **4. RESPONSABILITÀ E MODALITÀ OPERATIVE**

### **4.1. Ricezione di commenti, raccomandazioni, segnalazioni e reclami**

Toscana Energia Green, al fine di garantire un canale diretto per la ricezione di commenti, raccomandazioni, segnalazioni e reclami sulla norma SA 8000, ha ufficializzato e pubblicizzato attraverso il sito internet aziendale le seguenti modalità di inoltro:

| COMMENTI, RACCOMANDAZIONI, SEGNALAZIONI E RECLAMI SA8000 |        |            |            |             |  |
|--|--------|------------|------------|-------------|--|
| INAS – Toscana Energia                                   |        |            |            |             |  |
| COD. PROCEDURA   | P71/04 | DECORRENZA | 21/01/2019 | PAG. 5 DI 6 |  |

- a) diretti in azienda:
- tramite posta all’indirizzo Toscana Energia Green S.p.A., via Vecchio Oliveto, 12, 51100 Pistoia
  - tramite posta elettronica all’indirizzo [sa8000@toscanaenergiagreen.it](mailto:sa8000@toscanaenergiagreen.it)
  - tramite fax 050 848530
  - tramite cassetta anonima presente presso le sedi aziendali di Pistoia e Pisa
- b) diretti all’organismo di certificazione:
- tramite posta all’indirizzo SGS Italia S.p.A., via G. Gozzi 1/a 20129 Milano
  - tramite posta elettronica [sa8000@sgs.com](mailto:sa8000@sgs.com)
  - tramite fax +39 051 6389926
- c) diretti all’ente di accreditamento Social Accountability International (SAI):
- tramite posta all’indirizzo: SAAS, 220 East 23th Street, Suite 605, New York, New York 10010, USA
  - tramite posta elettronica [saas@saasaccreditation.org](mailto:saas@saasaccreditation.org)
  - tramite fax +1-212-684-1515

Commenti, raccomandazioni, segnalazioni e reclami possono essere inoltrati in forma anonima oppure nominativa.

Nel caso in cui le segnalazioni pervengano in forma nominativa da parte di dipendenti, in nessun modo Toscana Energia Green adotta provvedimenti disciplinari o qualunque iniziativa che possa discriminare qualsiasi membro del personale.

#### 4.2. Registrazione ed analisi di commenti, raccomandazioni, segnalazioni e reclami

I membri del SPT, con cadenza mensile, provvedono a verificare se siano pervenute commenti, raccomandazioni, segnalazioni o reclami direttamente in Azienda mediante i canali esplicitati nel paragrafo precedente. Nel caso ne siano pervenuti il SPT si riunisce entro 30 giorni per effettuarne l’analisi per determinare se siano pertinenti o meno, eventualmente richiedendo il supporto di INAS e/o interessando l’Unità di Toscana Energia Green/Toscana Energia competente.

Se il commento, raccomandazione, segnalazione o reclamo risulta pertinente il SPT provvede alla registrazione sul modulo “**Gestione commenti, raccomandazioni, segnalazioni e reclami SA8000**” codice **77.12.700** Ediz.nn, allegato n.1, per il conseguente trattamento. SPT trasmette il modulo compilato a INAS per l’archiviazione.

#### 4.3. Gestione di commenti, raccomandazioni, segnalazioni e reclami

Una volta effettuata la registrazione e l’analisi del commento, raccomandazione, segnalazione o reclamo, il SPT con il supporto di INAS, sentita l’Unità interessata, propone ai vertici della Società l’azione da intraprendere per la conseguente approvazione.

Il monitoraggio dell’attuazione dell’azione e dei risultati conseguiti è effettuato dal STP con cadenza semestrale e portato all’attenzione di INAS.

| COMMENTI, RACCOMANDAZIONI, SEGNALAZIONI E RECLAMI SA8000 |        |            |            |             |
|--|--------|------------|------------|-------------|
| INAS – Toscana Energia                                   |        |            |            |             |
| COD. PROCEDURA   | P71/04 | DECORRENZA | 21/01/2019 | PAG. 6 DI 6 |

I commenti, le raccomandazioni, le segnalazioni e i reclami oggetto della presente procedura, nonché le azioni intraprese per il loro trattamento, fanno parte degli elementi in ingresso al Riesame di Direzione. Gli esiti vengono resi noti a tutto il personale della Società mediante pubblicazione nel portale intranet aziendale e affissione nelle bacheche.

## 5. ARCHIVIAZIONE, CONSERVAZIONE ED ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE

### 5.1. Archiviazione e conservazione documenti

Di seguito si riporta la tabella riepilogativa dei termini e delle responsabilità di conservazione dei documenti citati nella presente procedura.

| TIPO DOCUMENTO  | CONDIZIONE   | CONSERVAZIONE | RESPONSABILITÀ |
|---|--------------|---------------|----------------|
| Gestione commenti, raccomandazioni, segnalazioni e reclami SA8000*  | in originale | 5 anni        | INAS           |
| Monitoraggio dell'attuazione dell'azione e dei risultati conseguiti | in originale | 5 anni        | INAS           |

\* con allegata la documentazione relativa alla segnalazione.

### 5.2. Accesso

L'accesso alla documentazione è riservato alle Unità interessate. Le Unità deputate alla conservazione dei documenti devono garantirne la pronta rintracciabilità.

## 6. RIFERIMENTI

- Modello di organizzazione, gestione e controllo ex D.Lgs. 231/01, comprensivo di Codice Etico
- SA 8000 Social Accountability - Ed. 2014

## 7. ALLEGATI

Allegato n°1: Modulo “**Gestione commenti, raccomandazioni, segnalazioni e reclami SA8000**” codice 77.12.700 Ediz. nn