

POLITICA DELLA RESPONSABILITA' SOCIALE

La Direzione della **MM OPERATIONS SRL** ha implementato un sistema di gestione per la Responsabilità Sociale d'Impresa, per assicurare a tutte le Parti Interessate che l'erogazione dei servizi avviene nel rispetto dei fondamentali diritti dell'uomo.

La **MM OPERATIONS SRL** si impegna a:

- Adeguarsi a tutti i requisiti dello Standard SA8000;
- Essere conforme con: le leggi nazionali, le altre leggi applicabili e gli altri requisiti sottoscritti;
- Coinvolgere i propri fornitori in merito al rispetto dei requisiti della responsabilità sociale;
- Sviluppare un ambiente di lavoro socialmente responsabile nel rispetto delle leggi locali ed internazionali (ILO, IMO) e dei diritti umani (ONU).

La Direzione si prefigge di:

- Implementare e mantenere attivo un Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale che sia rispondente ai requisiti dello Standard normativo SA 8000 ed un suo continuo miglioramento in linea con le indicazioni delle Parti Interessate, con le evoluzioni normative e regolamentari e, più in generale, al passo con le trasformazioni del contesto Sociale, Culturale ed Economico;
- Rispettare i requisiti legislativi nazionali ed internazionali applicabili, gli impegni sottoscritti con le Parti Interessate e gli strumenti internazionali discendenti dalla norma SA 8000;
- Comunicare in maniera efficiente ed efficace con tutte le Parti Interessate al fine di contribuire al miglioramento del Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale.

Parma, 15/05/2020

La Direzione



SGS SRL (e.mail: sa8000@sgs.com – fax: +39 051 63 89 926). Ente di accreditamento SAAS: SAAS, 220 East 23rd Street, Suite 605, New York, New York 10010, USA (email: saas@saasaccreditation.org; fax: +212-684-1515).

Titolo

PROCEDURA GESTIONE RECLAMI E SEGNALAZIONI

Revisione	Data	Motivo
0	15/05/2020	Prima emissione

Funzioni	Nome	Firma	Data
Emesso e verificato da: Rappr. delle Direzione			

INDICE

<u>1.</u>	<u>SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE</u>	3
<u>2.</u>	<u>RIFERIMENTI</u>	3
<u>3.</u>	<u>APPLICABILITÀ</u>	3
<u>4.</u>	<u>RESPONSABILITÀ</u>	3
<u>5.</u>	<u>MODALITÀ DI GESTIONE</u>	4
<u>5.1</u>	<u>INOLTRO DELLE SEGNALAZIONI SA8000</u>	4
<u>5.2</u>	<u>GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI INTERNE PER LA SA8000</u>	5
<u>5.3</u>	<u>GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI DELLE PARTI INTERESSATE ESTERNE</u>	5

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura definisce le modalità di gestione delle segnalazioni e dei reclami con cui le parti interessate, compresi i lavoratori, possono fornire evidenza di non conformità, segnalazioni e reclami in merito alle tematiche relative a:

- 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;
- Il mancato o parziale rispetto dei principi enunciati nei documenti internazionali (Convenzioni ILO, Codici di condotta ILO, Dichiarazione Universale dei Diritti Umani, convenzioni delle Nazioni Unite, ecc.)
- Principi ed aspetti legati al Diritto del Lavoro e alla gestione del personale.
- Requisiti e principi stabiliti dalla norma SA8000.
- Applicazione ed efficacia del Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale di Impresa implementato dalla **MM OPERATIONS SRL**.

2. RIFERIMENTI

Codice documento	Titolo documento
SA8000:2014	SOCIAL ACCOUNTABILITY 2014
MGQ	MANUALE DELLA RESPONSABILITA' SOCIALE D'IMPRESA
DOCUMENTI INTERNAZIONALI	CONVENZIONI ILO, RACCOMANDAZIONI ILO, DICHIARAZIONE UNIVERSALE DEI DIRITTI DELL'UOMO, ECC.

3. APPLICABILITÀ

Questa procedura è applicata da tutto il personale della **MM OPERATIONS SRL** e da tutte le parti interessate in conformità a quanto previsto dallo standard SA8000 in riferimento alla gestione delle problematiche di carattere etico e sociale.

4. RESPONSABILITÀ

È responsabilità dei Rappresentati dei Lavoratori SA8000 facilitare la comunicazione con la direzione nelle questioni legate alla SA8000, ed eventualmente essere di supporto alla trattazione della segnalazione di reclamo SA8000.

È responsabilità del Rappresentante delle Direzione per la Responsabilità Sociale gestire, in collaborazione con le Rappresentanze Sindacali, le segnalazioni SA8000 pervenute dal personale e dalle parti interessate.

5. MODALITÀ DI GESTIONE

5.1 INOLTRO DELLE SEGNALAZIONI SA8000

I **lavoratori** e le parti interessate possono effettuare segnalazioni o dare suggerimenti alla **MM OPERATIONS SRL** secondo le seguenti modalità:

1. Inoltro segnalazione anonima al **Social Performance Team SA8000** mediante:

- E-mail: sa8000@mmoperations.it
- Fax: + **39 0522 861711**
- A mano su semplice foglio di carta o modulo disponibile presso gli impianti da recapitare al Rappresentante della Direzione per la SA8000 o al Rappresentante dei lavoratori per la SA8000 personalmente;
- Posta ordinaria inviando una lettera al seguente indirizzo: **VIA G. MAGNANINI 40 -, 42018 SAN MARTINO IN RIO (RE)**

Le **parti interessate** possono effettuare segnalazioni o dare suggerimenti alla **MM OPERATIONS SRL** secondo le seguenti modalità:

- “Comunicazioni SA8000” via e.mail: sa8000@mmoperations.it

Il personale può inoltrare i reclami e gli appelli all’ente di certificazione SA8000 ed in ultima istanza al SAAS mediante:

Inoltro all’ente di certificazione – **SGS SRL**:

- e-mail: sa8000@sgs.com
- Fax: +**39 051 63 89 926**

Inoltro al **SAAS** (Social Accountability Accreditation Service):

- e-mail: saas@saasaccreditation.org
- Fax: +212-684-1515

Le segnalazioni possono essere eseguite a discrezione in forma anonima, confidenziale o sottoscritta; **MM OPERATIONS SRL** garantisce, che nessuna forma di discriminazione sarà esercitata su dipendenti e parti interessate in seguito ad eventuali segnalazioni SA8000.

Il ricevimento di eventuali segnalazioni o reclami è monitorato dalle funzioni responsabili (Social Performance Team SA8000) con cadenza quindicinale.

5.2 GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI INTERNE PER LA SA8000

Al ricevimento della segnalazione, in caso di reclamo che implichi un'inadempienza rispetto allo standard SA8000, il Social Performance Team SA8000 avvia un'indagine di accertamento; tale verifica può evidenziare:

- Che non sussistono le basi di Non Conformità SA8000, in tal caso si dà risposta motivando la conclusione alla parte interessata (nel caso in cui la segnalazione pervenga non in forma anonima) o al Rappresentante dei Lavoratori SA8000 (nel caso in cui la segnalazione pervenga in forma anonima) e si chiude il processo di gestione archiviando la segnalazione.
- La necessità di aprire una Non Conformità SA8000.
Nel caso in cui si rilevi una Non Conformità Etica, viene attivata la procedura di sistema per la gestione delle Non Conformità e la procedura di sistema per la gestione delle Azioni Correttive che prevede di:
 - ✓ Indagare ed analizzare le cause;
 - ✓ Attivare le azioni di trattamento immediato;
 - ✓ Attivare le azioni correttive che ne evitino il ripetersi e ne rimuovano le cause;
 - ✓ Verificare l'efficacia delle Azioni Correttive previste.

Le Segnalazioni SA8000 e gli eventuali suggerimenti o proposte inerenti il sistema di gestione etico, applicabili alla realtà aziendale e concretamente realizzabili, sono valutate nel corso del Riesame della Direzione a cui, in conformità ai requisiti previsti dallo standard SA8000, parteciperanno i rappresentanti dei lavoratori o un Coordinatore dei Rappresentanti dei lavoratori per la SA8000 da loro nominato.

5.3 GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI DELLE PARTI INTERESSATE ESTERNE

Al ricevimento della segnalazione il Social Performance Team SA8000 analizza la stessa in modo tale da valutare la necessità o meno di aprire un NC.

Qualora non sussistano le basi della Non Conformità SA8000, il Social Performance Team SA8000 provvede a fornire adeguata risposta alla parte interessata.

Viceversa se risulta necessario aprire una NC, vengono attivate le procedure di sistema per la gestione delle Non Conformità e delle Azioni Correttive.

Anche in questo caso le Segnalazioni SA8000 e gli eventuali suggerimenti provenienti dall'esterno, sono valutate nel corso del Riesame della Direzione in conformità ai requisiti previsti dallo standard SA8000.

V. REQUISITI DI RESPONSABILITA' SOCIALE

1 Lavoro infantile

MM OPERATIONS impiega soltanto lavoratori che abbiano compiuto la maggiore età e che dunque non siano più soggetti all'obbligo scolastico. L'organizzazione inoltre impone inoltre ai propri fornitori di non impiegare lavoro infantile.

Prerequisito di ammissione dei fornitori nella lista dei fornitori qualificati è infatti la sottoscrizione di un **Impegno Fornitori**, da parte di questi ultimi, all'osservanza di tutti i requisiti della SA 8000, fra cui quello relativo al lavoro infantile. Il Senior Management provvede al controllo dei fornitori con le modalità descritte nel paragrafo 9 del manuale.

Azioni di rimedio per il lavoro infantile

Qualora, a seguito di:

- Accertamento di situazioni di lavoro infantile all'interno dell'Azienda, attraverso la valutazione dei documenti (carta d'identità o patente di guida) presentati dal lavoratore prima della formalizzazione del rapporto di lavoro.
- Verifiche ispettive presso i fornitori, o tramite qualunque altra fonte di informazione;

il personale dell'organizzazione venga a conoscenza di impiego di lavoro infantile presso l'organizzazione o ad opera di fornitori o subfornitori, ne dà immediata comunicazione al Senior Management ed al SPT. Questi ultimi provvedono ad aprire un **Rapporto Non Conformità** secondo quanto indicato nella relativa procedura e a darne immediata comunicazione alla Direzione.

Le azioni di rimedio previste nel caso in cui venga impiegato lavoro infantile sono le seguenti:

- far cessare nel più breve tempo possibile l'impiego di lavoro minorile;
- comunicare la presenza del minore all'Ispettorato Provinciale del Lavoro dalla Provincia competente;
- nel caso in cui l'organizzazione decidesse di licenziare il bambino e nel caso in cui la situazione economica della famiglia sia particolarmente grave e possa peggiorare in relazione al licenziamento del bambino l'azienda deve impegnarsi, tramite il coinvolgimento, se necessario, delle amministrazioni locali, a far assumere altri familiari del minore;
- valutare, sulla base della specifica situazione familiare del bambino, la possibilità che lo stesso continui a lavorare e, in questo caso, ridefinire le mansioni ad esso attribuite in modo tale che il lavoro svolto risulti leggero, sicuro per la salute del minore e svolto in ore che non impediscano la frequenza a scuola

- assicurare che il minore continui a frequentare regolarmente la scuola, attraverso un adeguato sostegno finanziario o richiedendo al fornitore l'impegno al sostenimento delle spese necessarie (tasse, acquisto dei libri ecc);
- coinvolgere assistenti sociali, associazioni di volontariato ecc, che possano coadiuvare nel monitoraggio della situazione del minore e del suo contesto familiare.

L'azione di rimedio da porre in essere, fra quelle elencate, viene decisa in base alla situazione specifica. Alla decisione delle risoluzioni da prendere partecipano la Direzione, il Senior Management, e il SPT e gli altri soggetti di volta in volta coinvolti, quali ad esempio rappresentanti delle amministrazioni locali e/o fornitori, se la N.C. viene riscontrata presso questi ultimi.

La Direzione, il Senior Management, e il SPT decidono inoltre sull'opportunità di aprire una azione correttiva sul **Rapporto Non Conformità** a seguito della non conformità riscontrata.

Le NC vengono gestite e documentate secondo quanto indicato nelle relative procedure.

Il Senior Management ha il compito di seguire la chiusura della NC e delle eventuali AC aperte a seguito della stessa e di darne comunicazione alla Direzione e al SPT. Il SPT ha il compito di controllare la chiusura della NC.

Giovani lavoratori

Nel caso in cui vengano impiegati, in azienda o presso un fornitore giovani lavoratori, Il Senior Management deve assicurare:

- la continuazione o la ripresa gli studi, nel caso in cui questi fossero stati interrotti, al fine di garantire il completamento della formazione scolastica obbligatoria;
- la ridefinizione delle mansioni del lavoratore all'interno dell'organizzazione in modo da assicurarsi che: non svolga lavori pesanti, che non venga a contatto con apparecchiature pericolose, che il lavoro non venga svolto durante le ore scolastiche, che non lavori più di 8 ore al giorno e non lavori di notte, che la somma delle ore di scuola, lavoro e trasporto non ecceda le 10 ore, e che il giovane lavoratore lavori in condizioni di sicurezza e che non sia esposto a situazioni pericolose o nocive per la salute;
- la valutazione di un apposito percorso di formazione professionale che riesca a valorizzare le competenze del giovane lavoratore, arricchendone le conoscenze e le abilità per un migliore futuro inserimento nel mondo del lavoro.

Nel caso di giovani stagisti, tirocinanti o apprendisti (con età compresa tra i 16 e i 18 anni) Il Senior Management deve assicurare:

- l'identificazione per ciascun stagista, tirocinante o apprendista di un tutor interno all'organizzazione, con funzioni di supporto, programmazione e coordinamento delle attività di formazione e di lavoro;

- che lo stagista, tirocinante o apprendista non sia esposto a situazioni pericolose o nocive per la salute;
- la redazione a fine rapporto di lavoro una relazione che dia evidenza della formazione svolta e della crescita professionale del giovane lavoratore.

Chiunque venga a conoscenza di violazioni delle suddette condizioni apre una non conformità sul **Rapporto Non Conformità** dandone immediata comunicazione al Senior Management e al SPT. Le NC vengono gestite come indicato nel paragrafo 9 del Manuale.