

	Sistema di gestione Responsabilità Sociale SA 8000:2014	RS-P-PA-002 Rev.02 del 19/09/2024
	Procedura per gestione di segnalazioni e reclami	

RS-P-PA-002

Procedura per gestione di segnalazioni e reclami

Gestione del Documento:

REDAZIONE	DIR. SPT		
VERIFICA	SPT		
APPROVAZIONE	SENIOR MANAGEMENT		
REVISIONE (data)	00 – 07/06/2021	Prima stesura	
	01 – 05/04/2024	Adeguamento tempistiche risposte AC e correzione terminologie usate, aggiunta sede Pomezia nei contatti	
	02- 19/09/2024	Aggiornamento procedura reclamo con gestione sito	

	Sistema di gestione Responsabilità Sociale SA 8000:2014	RS-P-PA-002 Rev.02 del 19/09/2024
	Procedura per gestione di segnalazioni e reclami	

SOMMARIO:

Sommario

1. Scopo.	3
2. Campo di applicazione.	3
3. Riferimenti.	3
6. Modalità operative.	3
6.2 Gestione del reclamo da parte del referente SA8000 dell'azienda	4
6.2.1 OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE	5
6.2.2 CONTENUTO DELLE SEGNALAZIONI	5
6.2.3 MODALITA' E DESTINATARI DELLA SEGNALAZIONE	5
6.2.4 ATTIVITA' DI VERIFICA DELLA FONDATEZZA DELLA SEGNALAZIONE	5
6.2.5 CONSERVAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE	6
6.2.6 TUTELA DEL SEGNALANTE	6
6.2.7 RESPONSABILITA' DEL SEGNALANTE	7
6.2.8 Risposta al reclamo.	7
6.2.9 Registrazioni.	7
7. Gestione segnalazioni da parte dell'ODV come da estratto delle procedure incluse nel MODELLO DI ORGANIZZAZIONE GESTIONE E CONTROLLO della Mocerino Frutta Secca srl	8
8. Gestione segnalazioni da parte dell'ente certificatore e dell'ente di accreditamento	12

	Sistema di gestione Responsabilità Sociale SA 8000:2014	RS-P-PA-002 Rev.02 del 19/09/2024
	Procedura per gestione di segnalazioni e reclami	

1. Scopo.

La presente procedura ha lo scopo di definire le modalità di gestione dei reclami presentati dalle parti interessate (lavoratori, enti locali e nazionali, organizzazione non governative, associazioni sindacali, associazioni di categoria, organi di stampa, mass media, clienti, etc), relativamente al rispetto dei requisiti dello standard di riferimento SA8000:2014 e dei requisiti descritti nel modello 231 da parte di **Mocerino Frutta Secca Srl**.

Scopo della procedura è anche di rimuovere i fattori che possono ostacolare o disincentivare la segnalazione, come ad esempio i dubbi sulla procedura da seguire e i timori di ritorsioni o discriminazioni.

A tale fine la procedura ha l'obiettivo di fornire al dipendente le indicazioni operative su come effettuare la segnalazione.

2. Campo di applicazione.

La procedura è applicata a tutti i reclami provenienti da qualsiasi parte interessata e aventi ad oggetto il rispetto della SA8000:2014, in generale dei diritti umani, dei principi dichiarati nel modello 231, tutti riassunti nel codice etico aziendale.

3. Riferimenti.

SA8000:2014 - 9.6 Gestione e risoluzione dei reclami.

Codice Etico di **Mocerino Frutta Secca Srl**.

Decreto legislativo n. 24/2023

4. Definizioni.

SPT: Social Performance Team (il Team include una rappresentanza equilibrata di management e rappresentanti dei lavoratori SA8000:2014).

RECLAMO: segnalazione, commento, raccomandazione riguardanti il luogo di lavoro e/o non conformità, reali o presunte, allo Standard SA8000:2014.

5. DESTINATARI

Destinatari della procedura sono:

- i dipendenti della Mocerino Frutta secca Srl.
- I vertici aziendali e i componenti degli organi sociali i partner, i fornitori, i consulenti, i collaboratori, i soci e, più in generale, chiunque sia in relazione d'interessi con Mocerino Frutta secca Srl.

6. Modalità operative.

6.1 Ricezione del reclamo:

Ogni lavoratore e/o parte interessata può sporgere reclami in relazione a fatti e/o accadimenti aventi natura di abuso, offesa, o illegalità verificatasi nell'ambito lavorativo o ad esso legati e in contrasto con i principi di responsabilità sociale della norma SA8000:2014.

I reclami possono essere indirizzati a:

	Sistema di gestione Responsabilità Sociale SA 8000:2014	RS-P-PA-002 Rev.02 del 19/09/2024
	Procedura per gestione di segnalazioni e reclami	

all'azienda:

- 1) Mocerino Frutta Secca srl Via Pizzone n. 5, Somma Vesuviana (NA)
 - 2) Via Carpi, snc 00040 Pomezia (RM)
- ovvero via mail: info@mocerino.it

all'ODV:

via mail odv@mocerino.it

o accedendo al link <https://frutta-secca.wbisweb.it/#/>

Nel caso in cui tali reclami o segnalazioni non fossero presi in carico dall'azienda e/o dall'ODV, entro 30gg dalla comunicazione degli stessi, i lavoratori e le altre parti interessate, possono comunicare i propri reclami in forma scritta **direttamente a Bureau Veritas** al seguente indirizzo:

Bureau Veritas Italia Spa – Divisione Certificazione Att.ne Responsabile CSR

Viale Monza, 347, 20126 Milano

E-mail: csr@it.bureauveritas.com

<https://www.bureauveritas.it/segnalazioni-e-reclami>

Qualora Bureau Veritas si dimostrasse carente nell'applicazione della procedura, descritta al successivo paragrafo, deve essere riconosciuta la possibilità, per i lavoratori e le altre parti interessate, di comunicare i propri reclami in forma scritta direttamente **all'ente di accreditamento** al seguente indirizzo, che l'azienda provvederà a comunicare al proprio interno:

all'Ente di Certificazione:

SAI – Social Accountability International 15 West 44th Street, New York, NY 10036 ph: 212-684-1414; F:212-684-1515
info@sa-intl.org

Social Accountability Accreditation Services (SAAS) 9 East 37th Street, 10th Floor, New York, NY 10016 Tel: (212) 391-2106 Fax: (212) 684-1515

E-mail: saas@saasaccreditation.org

<https://sa-intl.org/saas-online-complaints-submission-form/>

6.2 Gestione del reclamo da parte del referente SA8000 dell'azienda

Il reclamo è gestito dalla direzione che, supportata da SPT, ne coordina la risoluzione facendo intervenire le funzioni competenti ed attivando le necessarie azioni correttive secondo quanto previsto nell'apposita procedura.

Mocerino Frutta Secca srl favorisce l'incontro diretto e lo scambio di valutazioni con il dipendente resosi autore del reclamo, eventualmente affianco da SPT, allo scopo di conseguire una completa conoscenza dei fatti e al fine di dare sostegno e concreto contributo al lavoratore vittima o testimone di forme di abuso, offesa o fenomeni di scorrettezza o illegalità.

Mocerino Frutta Secca srl garantisce il compimento di ogni tipo di sforzo e azione concreta atti a dare soluzione al problema evidenziato e a prevenire il verificarsi di situazioni analoghe o similari.

Mocerino Frutta Secca srl non attua alcuna forma di ritorsione o discriminazione nei confronti dell'autore del reclamo.

	Sistema di gestione Responsabilità Sociale SA 8000:2014	RS-P-PA-002 Rev.02 del 19/09/2024
	Procedura per gestione di segnalazioni e reclami	

6.2.1 OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE

Sono considerate rilevanti le segnalazioni che riguardano comportamenti, rischi, reati o irregolarità, consumati o tentati, a danno della sicurezza dei prodotti e dei lavoratori.

La segnalazione può riguardare azioni od omissioni:

- a) penalmente rilevanti;
- b) poste in essere in violazione dei Codici di comportamento o di altre disposizioni o regolamenti aziendali,
- c) suscettibili di arrecare un pregiudizio patrimoniale o reputazionale all'azienda Cav. Uff. Pietro Grimaldi o ai dipendenti o ad altri soggetti che svolgono la loro attività presso l'azienda.

6.2.2 CONTENUTO DELLE SEGNALAZIONI

Il dipendente è tenuto a fornire tutti gli elementi utili a consentire agli uffici competenti di procedere alle dovute e appropriate verifiche a riscontro della fondatezza dei fatti oggetto di segnalazione. A tal fine, la segnalazione deve preferibilmente contenere i seguenti elementi:

- a) generalità del soggetto che effettua la segnalazione con indicazione della posizione o funzione svolta nell'ambito dell'azienda;
- b) la chiara e completa descrizione dei fatti oggetto di segnalazione;
- c) se conosciute, le circostanze di tempo e di luogo in cui sono stati commessi;
- d) se conosciute, le generalità o altri elementi (come la qualifica e il servizio in cui svolge l'attività) che consentano di identificare il soggetto che ha posto in essere il fatto oggetto di segnalazione;
- e) l'indicazione di eventuali altri soggetti che possono riferire sui fatti oggetto di segnalazione;
- f) l'indicazione di eventuali documenti che possono confermare la fondatezza di tali fatti;
- g) ogni altra informazione che possa fornire un utile riscontro circa la sussistenza dei fatti segnalati.

Le segnalazioni anonime non verranno prese in considerazione ma verranno trattate alla stregua delle altre segnalazioni anonime e prese in considerazione per ulteriori verifiche solo se relative a fatti di particolare gravità e con un contenuto che risulti adeguatamente dettagliato e circostanziato.

6.2.3 MODALITA' E DESTINATARI DELLA SEGNALAZIONE

La segnalazione può essere indirizzata:

- a) al Responsabile del Personale designato per segnalazioni relative alla sicurezza del prodotto
- b) Al RSPP per segnalazioni relative alla sicurezza dei lavoratori

La segnalazione presentata a uno dei soggetti indicati o ricevuta da qualsiasi altro dipendente deve essere tempestivamente inoltrata, a cura del ricevente e nel rispetto delle garanzie di riservatezza, ai Responsabili sopraindicati, ai quali è affidata la sua protocollazione in via riservata e la tenuta del relativo registro.

La segnalazione può essere presentata con le seguenti modalità:

- a) mediante invio, all'indirizzo di posta elettronica,
- b) a mezzo del servizio postale o tramite consegna a mano ai diretti responsabili, in una busta chiusa che rechi all'esterno la dicitura "riservata/personale";
- c) verbalmente, mediante dichiarazione rilasciata e riportata a verbale da uno dei soggetti legittimati alla loro ricezione.

6.2.4 ATTIVITA' DI VERIFICA DELLA FONDATEZZA DELLA SEGNALAZIONE

	Sistema di gestione Responsabilità Sociale SA 8000:2014	RS-P-PA-002 Rev.02 del 19/09/2024
	Procedura per gestione di segnalazioni e reclami	

La gestione e la verifica sulla fondatezza delle circostanze rappresentate nella segnalazione sono affidate ai Responsabili preposti insieme con il Responsabile del sistema di gestione Integrato, che vi provvede nel rispetto dei principi di imparzialità e riservatezza effettuando ogni attività ritenuta opportuna, inclusa l'audizione personale del segnalante e di eventuali altri soggetti che possono riferire sui fatti segnalati.

A tal fine, il Responsabile del sistema di gestione Integrato può avvalersi del supporto e della collaborazione di organi di controllo esterni all'azienda, se necessari (ad es. Guardia di Finanza, Comando Vigili Urbani, Agenzia delle Entrate).

Qualora all'esito della verifica la segnalazione risulti fondata il Responsabile del sistema di gestione Integrato, in relazione alla natura della violazione, provvederà:

- a) a presentare denuncia all'autorità giudiziaria competente;
- b) a provvedere all'adozione dei provvedimenti gestionali di competenza, incluso se vi sono i presupposti, l'esercizio dell'azione disciplinare;
- c) ad adottare gli eventuali ulteriori provvedimenti e/o azioni che nel caso concreto si rendano necessari a tutela di Cav. Uff. Pietro Grimaldi.

6.2.5 CONSERVAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE

Per garantire la gestione e la tracciabilità delle segnalazioni e delle relative attività, il Responsabile designato assicura l'archiviazione di tutta la correlata documentazione di supporto per un periodo di 2 anni dalla ricezione della segnalazione.

6.2.6 TUTELA DEL SEGNALANTE

A) Obblighi di riservatezza sull'identità del segnalante e sottrazione al diritto di accesso della segnalazione

Ad eccezione dei casi in cui sia configurabile una responsabilità a titolo di calunnia e di diffamazione ai sensi delle disposizioni del codice penale o dell'art. 2043 del codice civile² e delle ipotesi in cui l'anonimato non è opponibile per legge (ad es. indagini penali, tributarie o amministrative, ispezioni di organi di controllo) l'identità del segnalante viene protetta in ogni contesto successivo alla segnalazione. Pertanto l'identità del segnalante non può essere rivelata senza il suo espresso consenso e tutti coloro che ricevono o sono coinvolti nella gestione della segnalazioni sono tenuti a tutelare la riservatezza di tale informazione.

La violazione dell'obbligo di riservatezza è fonte di responsabilità disciplinare, fatte salve ulteriori forme di responsabilità previste dall'ordinamento.

Per quanto concerne il procedimento disciplinare, l'identità del segnalante può essere rivelata solo nei casi in cui:

1. vi sia il consenso espresso del segnalante;
2. la contestazione dell'addebito disciplinare risulti fondata, in tutto o in parte, sulla segnalazione e la conoscenza dell'identità del segnalante risulti assolutamente indispensabile alla difesa dell'incolpato, sempre che tale circostanza venga da quest'ultimo dedotta e comprovata in sede di audizione o mediante la presentazione di memorie difensive.

B) Divieto di discriminazione nei confronti del segnalante

Nei confronti del dipendente che effettua una segnalazione ai sensi della presente procedura non è consentita, né tollerata alcuna forma di ritorsione o misura discriminatoria, diretta o indiretta, avente effetti sulle condizioni di lavoro per motivi collegati direttamente o indirettamente alla denuncia.

Per misure discriminatorie si intendono le azioni disciplinari ingiustificate, le molestie sul luogo di lavoro e ogni altra forma di ritorsione che determini condizioni di lavoro intollerabili.

	Sistema di gestione Responsabilità Sociale SA 8000:2014	RS-P-PA-002 Rev.02 del 19/09/2024
	Procedura per gestione di segnalazioni e reclami	

Il dipendente che ritiene di aver subito una discriminazione per il fatto di aver effettuato una segnalazione di illecito deve dare notizia dell'avvenuta discriminazione al Responsabile del personale che, valutata la sussistenza degli elementi, segnala l'ipotesi di discriminazione, al Responsabile del Sistema di Gestione integrato che valuta tempestivamente l'opportunità/necessità di adottare atti o provvedimenti per ripristinare la situazione e/o per rimediare agli effetti negativi della discriminazione in via amministrativa e la sussistenza degli estremi per avviare il procedimento disciplinare nei confronti del dipendente autore della discriminazione;

6.2.7 RESPONSABILITA' DEL SEGNALANTE

Resta valida la responsabilità penale e disciplinare del segnalante nell'ipotesi di segnalazione calunniosa o diffamatoria ai sensi del codice penale e dell'art. 2043 del codice civile.

Sono altresì fonte di responsabilità, in sede disciplinare e nelle altre competenti sedi, eventuali forme di abuso della presente procedura, quali le segnalazioni manifestamente opportunistiche e/o effettuate al solo scopo di danneggiare il denunciato o altri soggetti, e ogni altra ipotesi di utilizzo improprio o di intenzionale strumentalizzazione dell'istituto oggetto della presente procedura.

6.2.8 Risposta al reclamo.

Mocerino Frutta Secca srl si impegna ad informare l'autore del reclamo delle azioni correttive entro 7 giorni dal ricevimento della segnalazione per dare soluzione ai fatti denunciati, proponendo una soluzione entro tre mesi dalla risposta alla segnalazione (in accordo al modello 231 e al d.lgs 24 del 10/03/2023).

6.2.9 Registrazioni.

I reclami inoltrati a Mocerino Frutta Secca srls sono annotati in un apposito registro da SPT dove si dà evidenza dell'oggetto del reclamo, della sua origine, della persona a cui è stato dato incarico di gestirlo a livello operativo e delle azioni correttive che sono state intraprese per dargli esecuzione.

	Sistema di gestione Responsabilità Sociale SA 8000:2014	RS-P-PA-002 Rev.02 del 19/09/2024
	Procedura per gestione di segnalazioni e reclami	

7. Gestione segnalazioni da parte dell'ODV come da estratto delle procedure incluse nel MODELLO DI ORGANIZZAZIONE GESTIONE E CONTROLLO della Mocerino Frutta Secca srl

FLUSSI INFORMATIVI ESTERNI – SEGNALAZIONE VIOLAZIONE PROCEDURA OPERATIVA DI GESTIONE SECONDO IL Decreto legislativo n. 24/2023 e connessi

Titolo:

Vedetta civica ovvero Canale 24

Funzioni coinvolte

1. Con decisione del 26/01/2024 il CdA ha istituito il proprio canale interno dedicato alla gestione delle segnalazioni di cui al decreto legislativo n. 24/2023 e ha contestualmente nominato l'avv. Daniele Pisanello, in qualità di Presidente dell'Organismo di Vigilanza (OdV) ai sensi del d.lgs. n. 231/2001, responsabile degli adempimenti necessari e opportuni e in particolare il ruolo di gestore previsto dal citato recente decreto legislativo n. 24/2023 e della relativa piattaforma richiesta dalla legge predetta, già contrattualizzata.

QUID

2. Sono descritte le attività conseguenti alla ricezione di una "segnalazione" attraverso la piattaforma informatica dedicata, e in particolare la preliminare valutazione del suo contenuto e l'eventuale transito a *segnalazione rilevante* per il modello 231/2001 della Società. Per quanto non previsto in questa sede si rinvia al modello organizzativo generale e alle altre istruzioni.

3. Per scelta volontaria la Società intende applicare le stesse garanzie previste dalla legge alle segnalazioni relative alla qualità dei suoi prodotti e dei processi ivi che non costituiscono violazione del suo modello o fatti rilevanti per uno dei reati di cui al decreto legislativo n. 231/2001.

4. Una segnalazione ai sensi del decreto legislativo n. 24/2023 può essere presentata attraverso la *piattaforma informatica* contrattualizzata (PIC) indicata nelle forme di legge e accessibile attraverso il sito internet della Società. La piattaforma è posta sotto la supervisione dell'avv. Daniele Pisanello (presidente dell'organismo di vigilanza) il quale altresì assume le funzioni previste dal d.lgs. 24/2023 in veste di "gestore" e secondo quanto precisato in questa sede.

5. Il Gestore cura gli avvisi necessari e aggiorna almeno annualmente sul funzionamento della piattaforma e in ogni caso ove necessario.

6. È onere di chi segnala fornire informazioni chiare, univoche e circostanziate. Le informazioni *acquisite* attraverso la piattaforma sono valutate preliminarmente ai fini della loro classificazione e sono prese in carico dal Gestore per la definizione dei tempi per le comunicazioni di legge. In tale fase preliminare si ispira alle linee guida fornite da ANAC al Codice etico e al Modello della Società.

7. La piattaforma contrattualizzata assicura nel tempo l'acquisizione, gestione, conservazione e archiviazione dei dati, notizie, informazioni di carattere digitale acquisita attraverso essa. In particolare organizza l'acquisizione in modo da distinguere *ab origine* i dati relativi a:

- generalità del segnalante, salvo il regime delle *notizie anonime*
- tipologia del rapporto giuridico del segnalante con la società;
- circostanze di tempo e di luogo in cui si è verificato il fatto oggetto della segnalazione;

	Sistema di gestione Responsabilità Sociale SA 8000:2014	RS-P-PA-002 Rev.02 del 19/09/2024
	Procedura per gestione di segnalazioni e reclami	

- d) la descrizione del fatto;
- e) Allegazioni e documenti
- f) consensi e informative del caso.

8. Al Gestore spetta la presa in carico dei dati ricevuti dalla piattaforma informatica, la loro catalogazione e gestione come per legge e secondo le fasi ed istruzioni qui in appresso indicate.

9. Il Gestore che è tenuto a:

a) Ritenere ammissibili, perché complete e in linea con i requisiti di cui all'allegato 1, le segnalazioni pervenute e non anonime, in ciò facendo riferimento alle indicazioni di legge e di ANAC, classificando come **segnalazione conforme** - e quindi "accettata" - quella per la quale sussistono sia i requisiti soggettivi che oggettivi indicati.

b) Registrare e gestire le segnalazioni che non rientrano nel punto precedente ma che al contempo rientrano in uno dei seguenti ambiti

- 1) sicurezza e conformità dei prodotti;
- 2) sicurezza degli alimenti e dei mangimi e salute e benessere degli animali;
- 3) protezione dei consumatori;
- 4) tutela della vita privata e protezione dei dati personali
- 5) le norme in materia di imposta sulle società o i meccanismi il cui fine è ottenere un vantaggio fiscale che vanifica l'oggetto o la finalità della normativa applicabile in materia di imposta sulle società tra le "segnalazioni rilevanti" a cui si applicano le medesime regole stabilite per le segnalazioni del punto precedente.

c) A prendere in considerazione le segnalazioni anonime con la dovuta attenzione secondo casi e circostanze e nel rispetto del Codice etico e del Modello e della normativa significativa.

10. La segnalazione ritenuta **ammissibile** in base al punto precedente è **istruita** dal Gestore, che ne valuta i fatti e le eventuali allegazioni, potendo, nel rispetto e con i limiti previsti dalla normativa anche giuslavoristica, a titolo esemplificativo: acquisire documenti dalla società; acquisire informazioni da dipendenti, responsabili di funzione, Direttori, Consiglieri; acquisire informazioni dal Segnalato; acquisire informazioni dalle persone indicate dal Segnalante come informate sui fatti. Il Gestore cura altresì le comunicazioni di legge con il segnalante, preferibilmente attraverso la piattaforma digitale contrattualizzata.

11. All'esito dell'analisi e dell'approfondimento del contenuto della segnalazione, il Gestore può **archiviare** oppure **ritenere fondata** la segnalazione. Entrambi gli esiti devono essere comunicati al segnalante, nei termini e modi di legge. Ove l'approfondimento – effettivamente iniziato - richieda tempi superiori ai 3 mesi, il Gestore fornisce un riscontro interlocutorio al segnalante.

12. La segnalazione fondata è riconosciuta quando gli elementi noti sono sufficientemente suffragati nella realtà e coerenti sul piano legale nel senso di definire fatti concretanti una violazione del modello ovvero una delle violazioni indicate alla lettera b del precedente punto 9. In tal caso il Gestore informa il CdA in merito alla sussistenza di un *fumus* di fondatezza della segnalazione.

13. Con la comunicazione del punto precedente, il Consiglio di amministrazione prende in carico la segnalazione e la considera secondo legge e modello. Da questo momento al Gestore residua esclusivamente la gestione delle comunicazioni con il segnalante.

14. Il Presidente dell'OdV, in qualità di Gestore delle segnalazioni ai sensi del d.lgs. 24/2023 segnala ove d'uopo l'aggiornamento di questa procedura alle novità legislative e avvia i miglioramenti occorrenti nella prospettiva del funzionamento generale del Modello.

	Sistema di gestione Responsabilità Sociale SA 8000:2014	RS-P-PA-002 Rev.02 del 19/09/2024
	Procedura per gestione di segnalazioni e reclami	

Allegato

REQUISITI DI ACCETTABILITA'

A MENTE DEL D.LGS. 24/2023

Tutte le attività qui previste sono registrate opportunamente secondo il Modello e le indicazioni dell'OdV.

Nella relazione annuale dell'Organismo di Vigilanza è riportato il numero delle segnalazioni ricevute comunicate dal Gestore mediante la piattaforma contrattualizzata.

Il Presidente dell'Organismo di vigilanza, sentiti gli altri membri, sorveglia l'adeguamento legislativo e cura l'aggiornamento, secondo le circostanze.

GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI PERVENUTE ATTRAVERSO LA PIATTAFORMA INFORMATIVA O EQUIPOLLENTE

A) Sull'Ammissibilità Soggettiva

Il Gestore verifica che il "segnalante", a norma del decreto legislativo n. 24/2023, rientri nelle fattispecie di cui all'art. 3.2(b) del citato decreto e che per tanto la segnalazione trasmessa sulla piattaforma informatica (o equipollente per legge) provenga da:

- a) lavoratori subordinati di soggetti del settore privato, ivi compresi i lavoratori il cui rapporto di lavoro è disciplinato dal decreto legislativo 15 giugno 2015, n. 81, o dall'articolo 54-bis del decreto legge 24 aprile 2017, n. 50, convertito, con modificazioni, dalla legge 21 giugno 2017, n. 96;
- b) lavoratori autonomi, ivi compresi quelli indicati al capo I della legge 22 maggio 2017, n. 81, nonché i titolari di un rapporto di collaborazione di cui all'articolo 409 del codice di procedura civile e all'articolo 2 del decreto legislativo n. 81 del 2015, che svolgono la propria attività lavorativa presso soggetti del settore pubblico o del settore privato;
- c) lavoratori o i collaboratori, che svolgono la propria attività lavorativa presso soggetti del settore pubblico o del settore privato che forniscono beni o servizi o che realizzano opere in favore di terzi;
- d) liberi professionisti e i consulenti che prestano la propria attività presso soggetti del settore pubblico o del settore privato;
- e) volontari e i tirocinanti, retribuiti e non retribuiti, che prestano la propria attività presso soggetti del settore pubblico o del settore privato;
- f) azionisti e le persone con funzioni di amministrazione, direzione, controllo, vigilanza o rappresentanza, anche qualora tali funzioni siano esercitate in via di mero fatto, presso soggetti del settore pubblico o del settore privato.
- g) dipendenti delle amministrazioni pubbliche di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, ivi compresi i dipendenti di cui all'articolo 3 del medesimo decreto, nonché i dipendenti delle autorità amministrative indipendenti di garanzia, vigilanza o regolazione;
- h) dipendenti degli enti pubblici economici, degli enti di diritto privato sottoposti a controllo pubblico ai sensi dell'articolo 2359 del codice civile, delle società in house, degli organismi di diritto pubblico o dei concessionari di pubblico servizio.

Ai fini dell'eleggibilità a quanto sopra non osta che

- i. le informazioni sulle violazioni siano state acquisite durante il processo di selezione o in altre fasi precontrattuali, quindi in un momento in cui il rapporto giuridico che lega il segnalante alla società non fosse ancora iniziato;
- ii. la segnalazione avvenga durante il periodo di prova;
- iii. la segnalazione avvenga in un momento successivo allo scioglimento del rapporto giuridico, quando le informazioni sulle violazioni sono state acquisite nel corso del rapporto stesso.

	Sistema di gestione Responsabilità Sociale SA 8000:2014	RS-P-PA-002 Rev.02 del 19/09/2024
	Procedura per gestione di segnalazioni e reclami	

B) Ammissibilità oggettiva

Il Gestore accerta che la segnalazione ricevuta sia relativa a condotte illecite rilevanti ai sensi del decreto legislativo 8 giugno 2001, n. 231 oppure che attenga a violazioni del modello di organizzazione e gestione approntato dalla Società.

Parimenti ammissibili, in forza della decisione espressa dal Consiglio di Amministrazione, sono le segnalazioni relative a fatti che, pur non integrando una violazione del Modello della Società e neppure un fatto penalmente rilevante per un altro dei reati previsti dal decreto legislativo n. 231/2001, riguardino:

- 1) sicurezza e conformità dei prodotti;
 - 2) protezione dei consumatori;
 - 3) le norme in materia di imposta sulle società o i meccanismi il cui fine è ottenere un vantaggio fiscale che vanifica l'oggetto o la finalità della normativa applicabile in materia di imposta sulle società
 - 4) tutela della vita privata e protezione dei dati personali
- di alcuno dei prodotti commercializzati dalla Mocerino o che comunque rechino un marchio della Mocerino Frutta Secca srl.

C) La segnalazione inammissibile e quella ammissibile

Se anche una delle condizioni di ammissibilità *ut supra* è carente il Gestore dichiara inammissibile la segnalazione e ne dispone l'archiviazione senza svolgere attività istruttoria nel merito, dandone comunicazione al segnalante nei termini di legge.

Tutte le segnalazioni pervenute sono annotate, incluse quelle anonime, in uno specifico registro tenuto dal Gestore sulla base della documentazione fornita dalla società incaricata dei servizi "SAS" indicata dal Modello.

Se entrambe le verifiche preliminari hanno esito positivo, il Gestore procede all'analisi nel merito del contenuto della segnalazione.

D) Altri adempimenti gestori (del Gestore)

Il Gestore:

- a) rilascia alla persona segnalante avviso di ricevimento della segnalazione entro sette giorni dalla data di ricezione;
- b) mantiene le interlocuzioni con la persona segnalante e possono richiedere a quest'ultima, se necessario, integrazioni;
- c) dà diligente seguito alle segnalazioni ricevute;
- d) fornisce riscontro alla segnalazione entro tre mesi dalla data dell'avviso di ricevimento o, in mancanza di tale avviso, entro tre mesi dalla scadenza del termine di sette giorni dalla presentazione della segnalazione;
- e) mette a disposizione informazioni chiare sul canale, sulle procedure e sui presupposti per effettuare le segnalazioni interne, nonché sul canale, sulle procedure e sui presupposti per effettuare le segnalazioni esterne.

	Sistema di gestione Responsabilità Sociale SA 8000:2014	RS-P-PA-002 Rev.02 del 19/09/2024
	Procedura per gestione di segnalazioni e reclami	

8. Gestione segnalazioni da parte dell'ente certificatore e dell'ente di accreditamento

La gestione dei reclami da parte dell'ente certificatore e dell'ente di accreditamento sono consultabili accedendo ai link utili per l'inoltro dei reclami:

- Bureau Veritas <https://www.bureauveritas.it/segnalazioni-e-reclami>
- SAI – Social Accountability International: <https://sa-intl.org/saas-online-complaints-submission-form/>