MANUALE di RESPONSABILITÀ SOCIALE SA8000

CE.S.VO.P.

Centro di Servizi per il Volontariato di Palermo

Il Manuale RS di Responsabilità Sociale
è redatto dal Social Performace Team
integrato con le osservazioni dei lavoratori e
del rappresentante dei lavoratori per l'etica (RS)
quindi approvato dalla Direzione

COPIA N°	CONSEGNATA A	FUNZIONE

REV.	*DATA*	*MOTIVO*
00	18.02.08	PRIMA EMISSIONE
01	09.09.09	MODIFICHE DA SA 8000 EDIZIONE 2008
02	29.09.10	INSERIMENTO NUOVI DATI ED INDICATORI
03	26.09.11	MODIFICA DELL'ORGANIGRAMMA, INSERIMENTO NUOVI DATI ED INDICATORI
04	27.03.12	INSERIMENTO ALTRE SEDI
05	08.10.12	INSERIMENTO DATI INDICATORI
06	16.04.13	INSERIMENTO NUOVE SEDI OPERATIVE
07	22.02.14	INSERIMENTO NUOVI DATI
08	12.01.15	INSERIMENTO NUOVI DATI
09	01.04.16	MODIFICA SEDI E DATI
10	01.02.17	MODIFICA SEDE PROVINCIA DI AGRIGENTO
11	15.05.17	MODIFICA DELLA SA8000:2014

SOMMARIO

SOMMARIO 4

DICHIARAZIONE DI POLITICA DI RESPONSABILITÀ SOCIALE 6

PREMESSA 8

IL CE.S.VO.P. 8
GESTIONE SERVIZI 9
ORGANIZZAZIONE DEL CENTRO DI SERVIZI PER IL VOLONTARIATO 10
DESCRIZIONE ATTIVITÀ E SEDI COINVOLTE 11
GLI STAKEHOLDER 12

SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE DEL MANUALE RS 14

2 I REQUISITI SA8000 15

2.1 LAVORO INFANTILE 15
2.2 LAVORO FORZATO E COATTO 16
2.3 SALUTE E SICUREZZA 16
2.4 LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE E DIRITTO ALLA CONTRATTAZIONE COLLETTIVA 17
2.5 DISCRIMINAZIONE 18
2.6 PROCEDURE DISCIPLINARI 18
2.7 ORARIO DI LAVORO 19
2.8 RETRIBUZIONE 19

IL SISTEMA DI GESTIONE 21

3.1. Approvazione della Politica Aziendale e diffusione *21*
3.2. Social Performance Team e analisi dei rischi *21*
3.3. Rappresentanti dei Lavoratori per SA 8000 ..... *22*
3.4. Monitoraggio *22*
3.5. Pianificazione e implementazione *24*
3.6. Controllo dei fornitori/subappatatori e subfornitori *24*
3.7. Problematiche, azioni preventive e correttive *25*
3.8. Comunicazione esterna e coinvolgimento degli stakeholder *26*
3.9. Accesso alla verifica *27*
3.10. Registrazione evidenze conformità ai requisiti *28*

ALLEGATI 28

PROCEDURE E MODULI DI SUPPORTO 28
DEFINIZIONI 29
NORMATIVA DI RIFERIMENTO 31

DICHIARAZIONE DI POLITICA DI RESPONSABILITÀ SOCIALE

Il centro per i servizi che eroga vuole, con la certificazione in riferimento alla SA8000 dare ai propri utenti l'evidenza dell'attenzione verso la responsabilità sociale impegnandosi a rispettare le standard SA8000:2014.

Il centro non ricorre, né sostiene, l'utilizzo del lavoro obbligato e non richiede al personale di lasciare "depositi" in denaro o documenti di identità al momento dell'inizio del rapporto di lavoro con il Centro.

Il centro, tenendo presente lo stato delle conoscenze prevalenti riguardo al settore in cui opera e a tutti i relativi rischi (attraverso l'analisi dei rischi svolta), garantisce un luogo di lavoro sicuro e salubre e adotta misure adeguate per prevenire incidenti e danni alla salute che possono verificarsi durante lo svolgimento del lavoro o in conseguenza di esso, minimizzando, per quanto sia ragionevolmente praticabile, le cause di pericolo ascrivibili all'ambiente di lavoro.

Politica del Centro è di non utilizzare o favorire l'impiego di lavoro infantile o di giovani lavoratori ancora in obbligo scolastico. La Direzione pertanto garantisce che sia impiegato soltanto personale che abbia compiuto i 18 anni di età.

L'orario di lavoro segue quanto indicato nel CCNL di riferimento, in caso di necessità e solo dopo aver concordato con i lavoratori, vengono svolte ore di straordinario volontarie. Inoltre il salario è determinato dal CCNL di riferimento.

Il centro raccoglie segnalazioni e reclami al fine di poter sempre rispondere ed affrontare quanto rilavato dalle parti interessate, inoltre ha istituito all'interno del proprio sito la possibilità di inviare reclami anche all'ente di certificazione e al SAAS avendo la possibilità di inviare in forma anonima una e-mail ai seguenti indirizzi:

RINA S.P.A. via Corsica, 12 16216 Genova - ***email sa8000@rina.org*** ;

SAAS (Social Accountability Accreditation Service) 15 West 44th street, 6 th floor-New York, NY 10036 - ***saas@saasaccreditation.org***

SAI 15 West 44th street-New York, NY 10036 - ***info@sa-inti.org***

Il centro assicura al personale regolare e documentata formazione in materia di sicurezza e salute, e pianifica la stessa al fine di ripeterla in caso di personale nuovo e rassegnato. Il centro ha stabilito sistemi per individuare, evitare o fronteggiare potenziali rischi alla salute e alla sicurezza di tutto il personale;

Il centro rispetta le normative cogenti e quelle abbracciate volontariamente o elencate negli standard con cui si ci è certificati.

Il centro garantisce, per l'utilizzo di tutto il personale, bagni puliti, accesso ad acqua potabile;

Il centro rispetta il diritto di tutto il personale a formare ed aderire ai sindacati di loro scelta e il diritto alla contrattazione collettiva;

Il centro, nonostante si trovi nella situazione in cui il diritto alla libertà di associazione e alla contrattazione collettiva risulta volontaria e non obbligatoria dalla legge, facilita mezzi analoghi di libera e indipendente associazione e di contrattazione per tutto il personale;

Il centro garantisce che i rappresentanti del personale non siano soggetti a discriminazione e che tali rappresentanti possano comunicare coi propri iscritti nel luogo di lavoro.

Il centro non attua né dà sostegno alla discriminazione nell'assunzione, retribuzione, accesso alla formazione, promozione, licenziamento o pensionamento, in base a razza, ceto, origine nazionale, religione, invalidità, sesso, orientamento sessuale, appartenenza sindacale o affiliazione politica.
Il centro non interferisce con l'esercizio del diritto del personale di seguire principi o pratiche, o di soddisfare bisogni connessi a razza, ceto, origine nazionale, religione, invalidità, sesso, orientamento sessuale, appartenenza sindacale o affiliazione politica; Il centro non permette comportamenti, inclusi gesti, linguaggio o contatto fisico, che siano sessualmente coercitivi, minacciosi, offensivi o volti allo sfruttamento;

Il Centro non utilizza né da sostegno all'utilizzo di punizioni corporali, coercizione mentale o fisica, abuso verbale.

Il Centro non interagisce abitualmente con minori; quando gli stessi sono utenti di un servizio finanziato dal Centro vengono garantite tutte le normative e le convenzioni, sui diritti dei minori, Regionali, Nazionali, Europee ed Internazionali

Lì ____/___/_____

Il presidente

PREMESSA

IL CE.S.VO.P.

I Centri di Servizio per il Volontariato (CSV) italiani sono stati istituiti a seguito della legge 266/91, la legge sul volontariato approvata nell'agosto 1991 dal Parlamento italiano dopo un lungo periodo di dibattito, iniziato negli anni '70 dello scorso secolo, all'interno del mondo delle associazioni e del mondo politico. Un percorso nato dal basso e dal protagonismo delle esperienze radicate e diffuse nel territorio italiano, soprattutto quelle a carattere maggiormente innovativo.

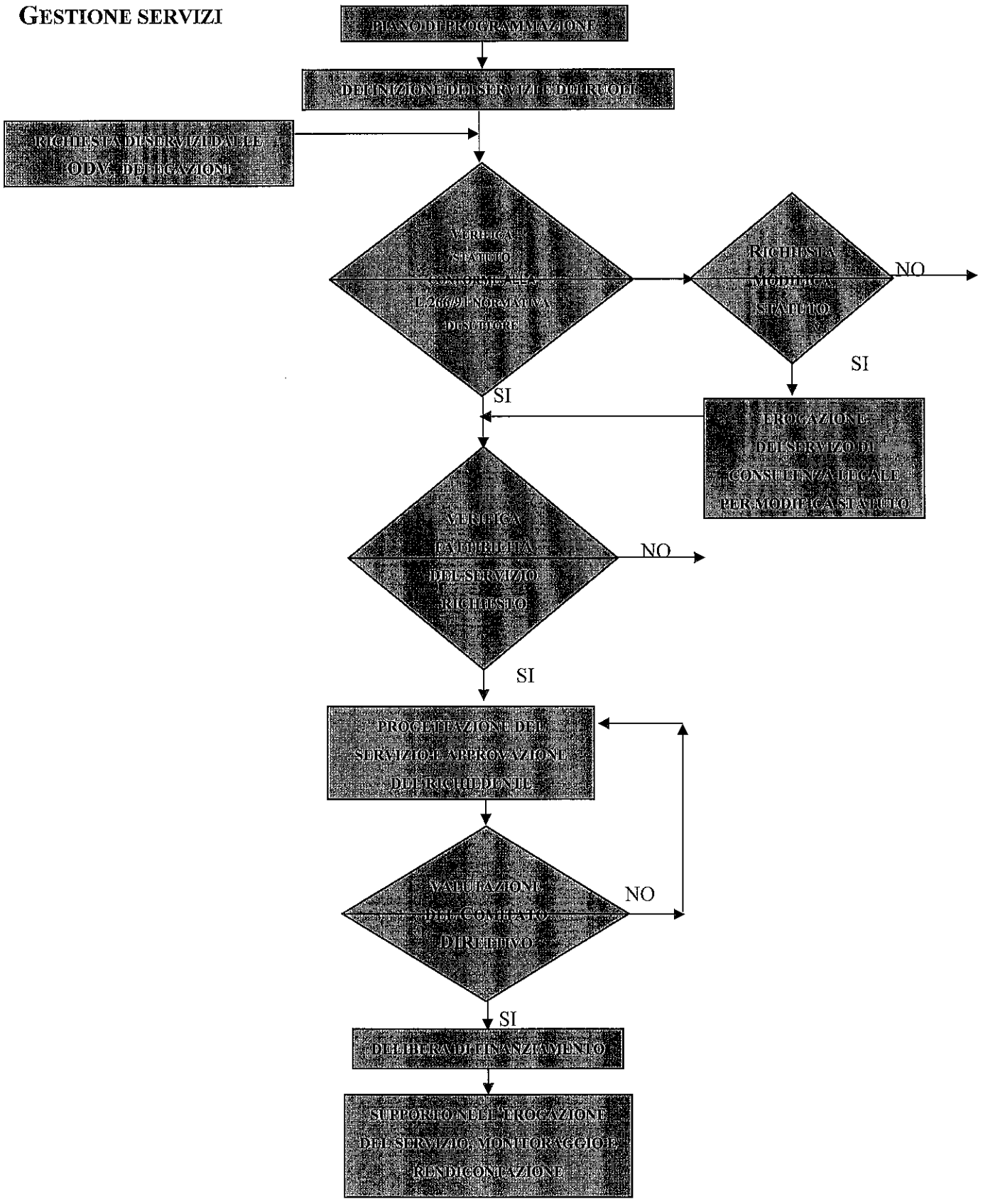
L'art. 15 della legge 266/91 prevede che un quindicesimo dei proventi delle Fondazioni di origine bancaria venga destinato alla costituzione di Fondi speciali presso le Regioni al fine di istituire i Centri di Servizio per il Volontariato, i quali hanno come scopo quello di essere «a disposizione delle OdV… con la funzione di sostenerne e qualificarne l'attività».

I loro compiti sono stati poi precisati dall'art. 4 del Decreto del Ministero del Tesoro dell'ottobre 1997, secondo cui i Centri di Servizio:

«Erogano le proprie prestazioni sotto forma di servizi a favore delle Organizzazioni di Volontariato (OdV) iscritte e non iscritte nei registri regionali. In particolare:

a) approntano strumenti e iniziative per la crescita della cultura della solidarietà, la promozione di nuove iniziative di volontariato e il rafforzamento di quelle esistenti;
b) offrono consulenza e assistenza qualificata, nonché strumenti per la progettazione, l'avvio e la realizzazione di specifiche attività;
c) assumono iniziative di formazione e qualificazione nei confronti degli aderenti ad OdV;
d) offrono informazioni, notizie, documentazione e dati sulle attività di volontariato locale e nazionale».

GESTIONE SERVIZI

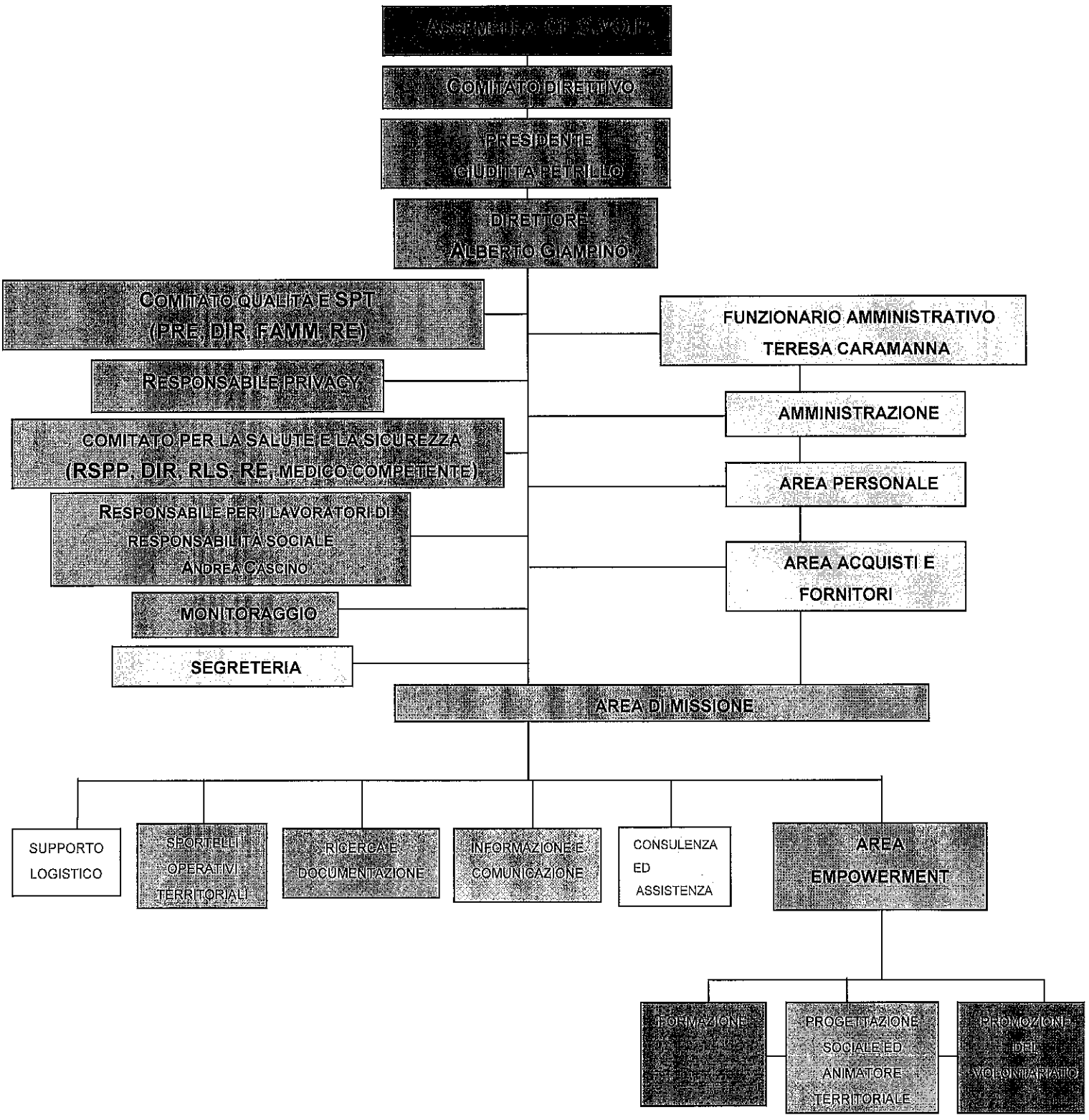


ORGANIZZAZIONE DEL CENTRO DI SERVIZI PER IL VOLONTARIATO

La struttura organizzativa è composta da una Assemblea dei soci governata dal Comitato direttivo preseduto dal presiede (PRE). Il Direttore è l'organo esecutore di quanto deliberato dal C.DIR e coordina tutto il personal e i servizi.. Le altre funzioni di struttura sono *Amministrazione, la progettazione, il monitoraggio, formazione, comunicazione, editoria, logistica e consulenza.* Il Settore Operativo è assegnato agli operatori che presidiano le varie aree.

Per quanto concerne la certificazione in conformità alla SA 8000 è stato istituito il SPT (Social Performance Team) quale garante dell'Assicurazione dell'applicazione dei Sistemi di Gestione verso tutti gli stakeholders, composto infatti da i responsabili delle varie aree, dal Responsabile della qualità, il Responsabile Responsabilità Sociale, dal presiedente e dal direttore; che ha anche potere economico per affrontare e risolvere tutte le problematiche e i requisiti cogenti e non concernenti la certificazione Il Ce.S.Vo.P. ha identificato un delegato SA8000 rappresentante dei lavoratori (**RE**).

ORGANIGRAMMA



DESCRIZIONE ATTIVITÀ E SEDI COINVOLTE

Il centro ha una unica sede sita a Palermo – largo Villaura, 27 (si veda PR.6.3.1) . Presso tale sede vengono svolte tutte le attività, comprese tutte le operazioni relative alla gestione dei fornitori. Gli uffici comprendono nove vani in un unico piano di un palazzo che è sotto la tutela dell'assessorato ai beni culturali. Negli uffici vi lavorano tutti i dipendenti. Inoltre le attività legate allo sportello territoriale vengono svolte dalle operatrici territoriali che si appoggiano logisticamente nelle sedi di associazioni e/o delegazione. In particolare gli sportelli aperti sono tre che sono dislocati come segue:

- Castellamare del Golfo, via Leonardo Da Vinci n. 40-42,
- Sciacca , Piazzetta Bevilacqua n. 19
- Gela via Ossidiana n. 27

Gli impiegati che non svolgono attività di ufficio, possono, in funzione della funzione che ricoprono, supervisionare aree geografiche assegnate effettuando incontri con la ODV e delegazioni nel territorio.

GLI STAKEHOLDER

Nell'ottica della compartecipazione dei dipendenti del centro al processo di certificazione, gli stakeholders sono stati inizialmente discussi in sede di formazione e informazione, quindi individuati in due macro-categorie di appartenenza:

- stakeholders interni (Dipendenti, Comitato direttivo, Sindacati, RSPP, RLS e RE, SPT)
- stakeholder esterni (le Istituzioni, Clienti privati e pubblici, Organismi di controllo).

L'analisi è stata successivamente integrata e ristrutturata ai fini della presente documentazione e delle esigenze di implementazione del Sistema di Gestione, prendendo inoltre come riferimento le linee guida del Social Statement.

Viene di seguito presentata tabella esplicativa dei principali stakeholder del centro, dal loro raggruppamento in categorie alla loro più dettagliata definizione.

Elenco Stakeholder		
Risorse Umane	Dipendenti del Ce.S.Vo.P.	Dipendenti RLS RSPP RS
	Lavoratori LAP	
Soci	Assemblea dei soci	
Organo deliberativo	Comitato Direttivo	
Direzione	Staff dirigenziale	
Operatori	Operatori dei servizi	
Consulenti esterni	Consulenti	
Clienti	ODV del territorio di riferimento	Elenco odv
Clienti	Delegazioni che ricadono nel territorio di riferimento	
Volontari	Volontari	
Utenti	Utenti ODV	
Tirocinanti	Tirocinanti	Tirocinanti dell'Università di

Elenco Stakeholder		
		Palermo
Fornitori	Fornitori	elenco 'Fornitori'
Fondazioni bancarie	Fondazioni	Monte dei Paschi di Siena, Compagnia San Paolo, Fndazione Cariplo, Fondazione Banco di Sicilia
Partner Finaziari	Banche	elenco 'Fornitori'
Stato Enti Locali Pubblica	Organismi di controllo	Collegio dei sindaci e COGE
Amministrazione	Fondazioni Bancarie	
Comunità	Comitato regionale di gestione per il fondo speciale per il Volontariato-Sicilia	
Territorio	cittadini del territorio di riferimento	
	Istituti di Istruzione Comuni	Scuole Regione Sicilia

Per maggiori dettagli si veda Il Bilancio Sociale.

SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE DEL MANUALE RS

Il Ce.S.Vo.P. ha scelto di estendere il proprio impegno anche verso le tematiche della sostenibilità sociale, quale naturale conseguenza di un percorso da tempo intrapreso finalizzato a promuovere una nuova cultura aziendale, capace di favorire il giusto equilibrio tra crescita economica e responsabilità sociale.

Scopo del presente manuale è quello di fornire una guida per lo svolgimento delle attività del CE.S.VO.P. e formalizzate nel sistema di gestione di Responsabilità Sociale legate alle attività di: "*Pianificazione, progettazione ed erogazione di servizi di consulenza per le associazioni di volontariato su: mezzi e strumenti per la realizzazione di eventi ed iniziative sul volontariato e corsi di formazione*".

Il presente manuale documenta e descrive il sistema di gestione di Responsabilità Sociale definito dal Ce.S.Vo.P., applicato a tutte le attività svolte, per sviluppare e mantenere politiche e pratiche lavorative che forniscono un contributo sociale positivo.

Nel manuale sono individuate le caratteristiche strutturali del Centro e le procedure di controllo atte a monitorare il rispetto dei requisiti della norma SA8000:2008.

Il Manuale è redatto ad integrazione ed in conformità alle procedure del Sistema di Gestione Qualità e che vengono qui citate come riferimento per la descrizione dettagliata delle modalità di applicazione.

Attualmente il Manuale integra dati e informazioni che nelle successive revisioni costituiranno report di dati periodici raccolti e gestiti nel documento Bilancio Sociale, separatamente rispetto al Manuale.

Costituiranno successivi documenti allegati di prossima elaborazione il Bilancio Sociale e il Codice Etico, di cui verranno descritti anche destinatari e modalità di divulgazione.

Il Manuale RS viene sottoposto ad attività di riesame una volta l'anno e comunque ogni volta che si verificano all'interno del Centro i cambiamenti o innovazioni riguardanti il servizio. Tale attività di riesame potrà essere svolta e documentata mediante un verbale, anche in concomitanza del periodico Riesame della Direzione.

2 I REQUISITI SA8000

I requisiti SA8000 e le modalità di applicazione e controllo nell'ambito aziendale sono sinteticamente descritti nei paragrafi successivi con lo scopo di evidenziarne intenti e approccio della Direzione, attuali modalità di attuazione, attuali risultati, punti da chiarire.

2.1 LAVORO INFANTILE

Politica del Centro è di non utilizzare o favorire l'impiego di lavoro infantile o di giovani lavoratori ancora in obbligo scolastico. La Direzione pertanto garantisce che sia impiegato soltanto personale che abbia compiuto i 18 anni di età. Infatti opera attraverso procedure di selezione PR. 6.2.1 e PR. 6.2.2. tali da rilevare per il personale impiegato la conformità ai requisiti richiesti, compresi i requisiti di età.

Inoltre ha previsto azioni di rimedio e comportamenti proattivi, adeguandosi non solo a non mettere in campo comportamenti negativi, ma impegnandosi nell'efficace sostegno di politiche a tutela e sostegno dei bambini.

Il Ce.S.Vo.P. si impegna affinché anche i fornitori non utilizzino bambini nelle loro attività e, qualora impieghino giovani lavoratori, ciò avvenga tutelando il diritto allo studio, la salute, l'integrità e sviluppo fisico, in conformità alla legislazione vigente. A tale proposito il Ce.S.Vo.P. applica procedure di sensibilizzazione, monitoraggio e controlli presso i fornitori critici i cui risultati verranno raccolti sistematicamente e pubblicati annualmente nel Bilancio Sociale. In caso avvenuto riscontro di fornitori che utilizzino bambini, il Centro darà, qualora necessario, sostegno finanziario o di altro tipo per garantire a tali bambini la frequenza e la permanenza a scuola fino all'età prevista.

Ad oggi, presso i fornitori non risultano informazioni che possano far sorgere qualsiasi dubbio di impiego di lavoro infantile. Anche l'impiego di giovani lavoratori è inesistente, anche se vi può essere una % di possibilità di affiancamento, per esempio di figli in orario extra scolastico.

Qualora venisse riscontrato anche un solo caso di lavoro infantile o di impiego di giovane lavoratore non conforme (PR. 8.3.1), il Ce.S.Vo.P. interverrà attivandosi tramite enti specifici affinché fornisca supporto al bambino/giovane lavoratore, tuteli la sua famiglia e le condizioni di lavoro PR. 6.2.2.

Inoltre vengono prese in considerazione sistematicamente le eventuali proposte (interne dei dipendenti, provenienti da collaboratori, segnalate da altri stakeholders) di attività a sostegno di associazioni/programmi che si occupano dell'inserimento nel mondo del lavoro di giovani lavoratori mediante stage o affiancamento (PR. 8.5.1).

Non si sono registrate segnalazioni in merito all'utilizzo di lavoro infantile da parte né del centro né delle associazioni di volontariato in merito a fornitori o sub-fornitori di conseguenza ci si pone l'obiettivo sensibilizzare le associazioni in tal senso con una e-mail.

Risultati, obiettivi ed azioni di miglioramento verranno riportati successivamente nel Bilancio Sociale sottoposto al Riesame della Direzione annualmente.

Per verificare l'operato dei nostri fornitori nell'utilizzo dei bambini, si è realizzata una sezione di formazione anche per i neo assunti sullo standard SA8000 in modo da essere in grado di verificare e comunicare alla direzione quanto rilevato.

2.2 LAVORO FORZATO E COATTO

Il Ce.S.Vo.P. non utilizza e non ammette l'impiego di personale contro la propria volontà ed anzi, come ribadito nella Carta dei Valori, ricerca la motivazione delle persone non solo attraverso incentivi ma anche e soprattutto tramite il coinvolgimento nei progetti e nelle attività del centro.

L'assunzione ed i contratti di lavoro vengono effettuati in conformità alla legislazione ed ai vigenti contratti nazionali di categoria (si veda PR. 6.2.1).

Per la gestione del rapporto di lavoro, l'amministrazione elabora e gestisce un documento codice disciplinare riepilogativo delle norme comportamentali estratto dal CCNL (comunque copia del contratto collettivo nazionale di categoria è sempre affissa in bacheca disponibile ed accessibile a tutti). Il documento è esposto in bacheca e distribuito a tutti i dipendenti. Inoltre il personale ha diritto a lasciare il luogo di lavoro a completamento della giornata lavorativa.

Il Ce.S.Vo.P. non ha mai richiesto, né chiederà, né da nessun lavoratore sono mai stati lasciati, depositi di denaro o copie originali di documenti di riconoscimento e/o espatrio.

Tutte le persone impiegate nel Ce.S.Vo.P. prestano la loro opera volontariamente.

Per raccogliere le valutazioni sul clima e l'ambiente organizzativo aziendale, vengono effettuati colloqui con i dipendenti .

I Colloqui vengono programmati in concomitanza alle valutazioni dei responsabili verso i propri collaboratori/dipendenti o in occasione di cambiamenti organizzativi o interni/esterni ritenuti significativi in termini di percezione da parte dei dipendenti.

Segnalazioni e osservazioni possono pervenire anche dalla gestione dei Reclami e delle comunicazioni interne raccolte mediante la procedura PGS. 7.2.2. o raccolti dal Rappresentante dei lavoratori per SA8000. Lo stesso, avuti i colloqui con i dipendenti provvede a fare le eventuali segnalazione prima alla direzione interna e poi agli organi preposto esterni.

La verifica si ha con la raccolta ed analisi delle segnalazioni(interne ed esterne) ricevute che si auspica siano meno di due.

Risultati, obiettivi ed azioni di miglioramento verranno successivamente riportati nel Bilancio Sociale sottoposto al Riesame della Direzione semestralmente.

Nel 2016 e nel corso del 2017 non si sono registrati eventi e situazioni da affrontare.

2.3 SALUTE E SICUREZZA

Al fine di garantire un luogo sicuro e salubre ai lavoratori o a chiunque altro possa essere coinvolto nelle attività del Centro, il Ce.S.Vo.P. si impegna con il Comitato per la Salute e Sicurezza composto da RSPP, RLS, Medico competente ed il Direttore , a predisporre piani di valutazione dei rischi (analisi dei rischi, documento di valutazione dei rischi redatto almeno annualmente e ad ogni sopravvenuta variazione delle condizioni, piano degli obiettivi), azioni mirate alla eliminazione dei rischi e loro riduzione al minimo, procedure e istruzioni operative finalizzate a prevenire e fronteggiare situazioni di emergenza, esercitazioni periodiche, investimenti per il miglioramento della sicurezza, monitoraggio sanitario del personale e dell'ambiente di lavoro.

La Direzione garantisce le risorse adeguate necessarie a soddisfare gli adempimenti richiesti ed assicura la nomina del RSPP responsabile del Servizio di Prevenzione, e del Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RE).

Il personale che frequenta l'ufficio presso la sede ha a disposizione locali dove non è consentito fumare, spazi confortevoli, doppi servizi igienici (uomini, donne), erogazione di acqua potabile e disponibilità di servizi di approvvigionamento caffè, acqua calda, acqua refrigerata.

Le idonee condizioni igieniche dei locali e delle attrezzature presso l'ufficio sono mantenute mediante un fornitore incaricato la cui efficacia è determinata dal un monitoraggio condotto dall'amministrazione (IST.6.3.1).

All'interno degli uffici Salute e Sicurezza vengono garantite mediante il corretto mantenimento in efficienza e pulizia e la dotazione dei dispositivi di sicurezza richiesti.

Per le attività che si svolgono al di fuori dell'unità locale ufficio, Salute e Sicurezza vengono garantite mediante il corretto mantenimento in efficienza delle attrezzature.

La Direzione, dopo aver fatto i sopralluoghi con RSPP nei nuovi locali adibiti a sportelli territoriali, ha predisposto un piano di azione per eliminare le criticità emerse.

Dall'apertura del centro ad oggi non si sono mai stati registrati infortuni dei lavoratori nel posto di lavoro o durante le ore di lavoro.

La formazione e informazione del personale sul tema Salute e Sicurezza viene svolta a cura di docenti interni o esterni qualificati, rispettando lo scadenziario formazione sulla sicurezza gestito da RQ..

La formazione e l'informazione riguardo procedure di salute e sicurezza sono descritte nel piano di prevenzione rischi redatto in conformità al D.Lgs. 81/08.

Il benessere

Poiché il termine "salute" include non solo "l'assenza di malattia o danno", ma anche tutte quelle condizioni fisiche e mentali che possono pregiudicare la salute stessa, compresi fattori di ordine psicologico quali stress, violenza sul luogo di lavoro, mobbing, il Ce.S.Vo.P. si impegna ad individuare anche in questo ambito delle strategie di miglioramento, contribuendo a migliorare la qualità della vita per i dipendenti (e i relativi nuclei famigliari).

Per verificare tali requisiti si è predisposto un indicatore i cui risultati nel tempo vengono paragonati: numero di non conformità registrate nell'ambito di salute e sicurezza dei luoghi di lavoro.

Risultati ed azioni di miglioramento individuate saranno periodicamente pubblicati nel Bilancio Sociale.

Nei primi mesi del 2017 non si sono registrate non conformità relativi alla salute ed alla sicurezza dei lavoratori.

2.4 Libertà di Associazione e Diritto alla Contrattazione Collettiva

Il Ce.S.Vo.P. rispetta pienamente la libertà del personale di adesione sindacale ed il diritto alla contrattazione collettiva in conformità alla legislazione vigente ed ai contratti di lavoro.

Per l'esercizio di tale diritto, il Ce.S.Vo.P. mette a disposizione l'uso dei locali e concede ad ogni dipendente otto ore annue retribuite per assemblee da tenersi fuori dall'orario di lavoro (CCNL).

Il Ce.S.Vo.P. non ha sindacato di settore, tuttavia riconosce e la possibilità dei propri dipendenti ad essere iscritti presso liste sindacali e garantisce che eventuali rappresentanti/iscritti non siano soggetti a discriminazione e possano comunicare con i propri iscritti all'interno del luogo di lavoro.

2.5 DISCRIMINAZIONE

All'interno del Ce.S.Vo.P. sono garantite pari opportunità e libertà di seguire i propri principi a tutti i dipendenti, non sono ammessi comportamenti offensivi o coercitivi e alcuna forma discriminatoria.

Il personale è selezionato e assunto in considerazione della specificità delle mansioni da ricoprire in base a parametri oggettivi quali livello e tipo di formazione, esperienza, competenze adeguate al profilo richiesto. Al momento dell'assunzione e nel corso dello svolgimento del rapporto di lavoro non vengono né indagate né tenute in considerazione opinioni politiche, religiose o sindacali nonché fatti non rilevanti ai fini della valutazione dell'attitudine professionale del lavoratore.

La conformità a tali riferimenti è rispettata per promozioni, dimissioni e licenziamenti, pensionamenti, retribuzioni, accesso ai corsi di formazione.

Per verificare che nel centro non vi sia discriminazione viene rapportato il numero di lavoratori con tipi di contratti diversi (il 95% è a tempo indeterminato) e la % tra componente maschile (7 unità) e quella femminile (12 unità).

Nella realtà attuale su 19 lavoratori il 63% è costituito da personale femminile, la cui retribuzione media risulta inferiore a quella maschile.

Descrizione	Numero 2016	Numero 2017	% 2016	% 2017	stipendio medio lordo maggiore 2016	stipendio medio lordo maggiore 2017	stipendio medio lordo minore 2016	stipendio medio lordo minore 2017
Dipendenti	18	19			€ 2.438,00	€ 2.538,84	€ 835,00	€ 911,42
Uomini	8	7	44%	37%	€ 2.438,00	€ 2.538,84	€ 1.371,00	€ 1.494,73
Donne	10	12	56%	63%	€ 2.157,00	€ 2.187,56	€ 920,00	€ 911,42
Tempo Determinato	0	1	0	95%		€ 1.064,58		€ 1.465,81
Tempo Indeterminato	18	18	100%	5%	€ 2.438,00	€ 2.538,84	€ 835,00	€ 1.064,58
Full-time	14	14	78%	74%	€ 2.438,00	€ 2.538,84	€ 1.161,00	€ 1.454,93
Part-Time	4	5	22%	26%	€ 920,00	€ 1.086,50	€ 835,00	€ 911,42

2.6 PROCEDURE DISCIPLINARI

Il Ce.S.Vo.P. non ammette l'impiego di pratiche disciplinari coercitive mentali o fisiche, violenze verbali, o corporali.

Per le norme disciplinari si attiene a quanto prescritto nel CCNL ANASTE, esposto ed accessibile a tutti i lavoratori mediante affissione in bacheca.

2.7 Orario di Lavoro

La Direzione del Ce.S.Vo.P. ha stabilito un orario di lavoro relativo a tutte le attività. L'orario è oggetto di esame tra le parti al momento dell'assunzione e per tipologia delle attività effettuate, viene esposto e reso pubblico mediante l'affissione in bacheca.

La settimana lavorativa è di 38 ore, ed è sempre prevista almeno una ora di pausa pranzo, in linea con quanto prescritto dal CCNL. Le eventuali modifiche all'orario programmato, ferie, permessi, etc..., sono concordati con i lavoratori.

Il lavoro straordinario viene richiesto, effettuato e recuperato attraverso la banca ore in conformità alla legislazione vigente, al CCNL ed agli accordi integrativi aziendali.

Lo straordinario ha carattere di eccezionalità, per cause dovute ad assenza improvvisa di un lavoratore o ad accadimenti che richiedono interventi immediati. Il monitoraggio dei dati è responsabilità dell'amministrazione che verifica mensilmente le registrazioni riportate.

Dalle registrazioni delle ore lavorate da ogni dipendente non si evince il superamento delle ore previste dal CCNL se non recuperate con banca dati come previsto dallo stesso.

Risultati, obiettivi ed azioni di miglioramento verranno riportati nel successivo Bilancio Sociale sottoposto al Riesame della Direzione semestralmente.

2.8 Retribuzione

Il Ce.S.Vo.P. garantisce una retribuzione regolare, superiore ai minimi retributivi espressi nel CCNL, proporzionata alla quantità e qualità del lavoro, comunque in grado di assicurare al lavoratore stesso ed alla sua famiglia un'esistenza dignitosa e per quanto possibile conforme alle personali aspettative di guadagno.

Sia in fase di colloquio preliminare all'assunzione, sia successivamente nel caso di personale già assunto, la funzione dedicata RUO si preoccupa di sondare quali siano le esigenze del singolo, individuali e connesse alla propria famiglia, quali il tenore di vita i bisogni e le aspettative, al fine di commisurare la richiesta con quanto il Ce.S.Vo.P. è disposto ad offrire e regolandosi così più sulle esigenze del singolo che sulla tendenza del mercato.

Per il Ce.S.Vo.P. l'entità delle retribuzioni, i termini dei pagamenti e la garanzia dei versamenti.

Descrizione	Numero 2017	stipendio medio lordo maggiore 2016	stipendio medio lordo minore 2017
Dipendenti	19	€ 2.438,00	€ 911,42
Uomini	7	€ 2.438,00	€ 1.494,73
Donne	12	€ 2.157,00	€ 911,42
Tempo Determinato	1		€ 1.465,81
Tempo Indeterminato	18	€ 2.438,00	€ 1.064,58
Full-time	14	€ 2.438,00	€ 1.454,93
Part-Time	5	€ 920,00	€ 911,42

Retribuzioni, monte salari e tipologia di contratto sono gestiti e monitorati dall'amministrazione che inoltre verifica presso il personale il relativo grado di soddisfazione.

Non sono applicate e non è prassi applicare trattenute sul salario a scopo disciplinare, tutte le indennità retributive sono indicate chiaramente e regolarmente a beneficio dei lavoratori nella busta paga personale. Tutte le attività connesse alla gestione della retribuzione sono svolte dall'amministrazione in collaborazione con il Consulente del Lavoro incaricato, assolvendo all'adempimento degli obblighi aziendali nei confronti del personale.

Gli accordi sono di lavoro sono formalizzati, sempre escludendo l'applicazione di programmi di falso apprendistato o di lavoro nero.

I lavoratori assunti a tempo indeterminato costituiscono il 95% dei dipendenti.

IL SISTEMA DI GESTIONE

Per garantire lo svolgimento di attività in conformità a quanto prescritto dalla specifica SA8000, il **CE.S.VO.P.** ha integrato nel proprio Sistema di Gestione Qualità già attivo anche i principi dell'etica, in particolare realizzando un Sistema di Gestione integrato Qualità ed Etica, mediante:

- l'inserimento del Manuale di Responsabilità Sociale nella documentazione interna gestita
- l'integrazione delle procedure con i contenuti necessari, quindi la modifica delle procedure attuali dove possibile e l'inserimento di nuove procedure
- l'integrazione dei moduli con campi o notazioni necessari, quindi la modifica dei moduli attuali dove possibile e l'inserimento di nuovi moduli

Tutte le modifiche al Sistema di Gestione sono state effettuate tenendo conto di criteri quali:

- promozione requisiti SA8000
- inserimento del Rappresentante per i lavoratori della responsabilità sociale
- promozione compartecipazione

Il sistema di gestione e di aggiornamento della Responsabilità Sociale, viene descritto nel presente Manuale di Responsabilità Sociale con tutti i riferimenti necessari alla correlazione con il Manuale di Gestione Qualità ed i collegamenti alle procedure, alle istruzioni, ai moduli, ai documenti interni di Sistema di gestione integrato.

L'attività di redazione, verifica, approvazione, emissione delle procedure e dei documenti necessari alla conformità dei requisiti della Responsabilità Sociale, intese del Sistema Etica, sono gestite in conformità al Sistema Documentale già applicato.

3.1. APPROVAZIONE DELLA POLITICA AZIENDALE E DIFFUSIONE

Il Presidente definisce e formalizza la Politica di Responsabilità Sociale condividendola in sede di riesame con lo staff direttivo analogamente a quanto definito per la Politica Qualità e responsabilità sociale (DR.2 PR. 5.6.1). Tale documento propositivo riporta gli impegni e i macro obiettivi assunti dal **CE.S.VO.P.** nei confronti della Responsabilità Sociale, utilizzando come linea guida la Carta dei Valori di cui il **CE.S.VO.P.** si è dotata, e ribadendo la necessità di rispettare le Norme e le Leggi applicabili e di soddisfare i requisiti della specifica SA8000.

Ogni sei mesi Politica e obiettivi di massima (formalizzati nei verbali di riunione interna e in piani annuali archiviati presso la Direzione) vengono discussi e condivisi in sede di Riesame dalla Direzione e SPT, quindi divulgati all'interno del centro mediante affissione negli spazi comuni e pubblicazione nei documenti formativi.

3.2. SOCIAL PERFORMANCE TEAM E ANALISI DEI RISCHI

Il CE.S.VO.P. ha definito il SPT composto da DIR, PRE, RE, FAMM, e da eventuali collaboratori competenti in materia di Responsabilità Sociale, al fine di garantire il rispetto dei requisiti della specifica SA8000 e di sviluppare i Piani di Intervento da proporre al C.DIR nell'ottica del Miglioramento Continuo del Sistema stesso. Si riunisce almeno una volta l'anno.

Il SPT conduce periodicamente in forma scritta una valutazione dei rischi per identificare ed attribuire un ordine di priorità alle aree di reale o potenziale non conformità allo standard SA8000; queste valutazioni vengono condotte in base alle informazioni possedute e alla consultazione con le parti interessante. Il SPT suggerisce al Datore di Lavoro le azioni per affrontare i rischi individuati. Tali azioni avranno un ordine di priorità in base alla gravità dei rischi..

3.3. RAPPRESENTANTI DEI LAVORATORI PER SA 8000

Il personale è periodicamente convocato (almeno una volta all'anno) in una riunione sui temi della Responsabilità Sociale e sui temi della Sicurezza. Nel corso della riunione vengono nominati il Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) e il Rappresentante dei Lavoratori per la responsabilità sociale (RE) che, a scelta dei lavoratori, possono essere una funzione congiunta.

La nomina avviene in seguito ad elezione da parte dei lavoratori presenti di uno dei candidati proposti in sede di riunione.

Al ruolo di RE ed RLS possono candidarsi tutti i dipendenti del centro.

L'elezione avviene di norma mediante espressione del voto anonimo e scrutinio ma, a richiesta dell'unanimità del lavoratori, può avvenire per semplice alzata di mano.

Il Rappresentante dei Lavoratori per la responsabilità sociale (RE) ha il compito di facilitare le relazioni tra i lavoratori la direzione in materie collegate alla presente norma, gestire ed attivare la procedura di gestione dei Reclami e dei Ricorsi, concorrere a mantenere normali rapporti tra i lavoratori ed il datore di lavoro per lo svolgimento regolare delle attività, in uno spirito di collaborazione, reciproca comprensione e salvaguardia dei principi espressi dalla SA8000 sulla Responsabilità Sociale.

Spetta al Rappresentante dei Lavoratori per la responsabilità sociale (RE):

- intervenire presso la direzione per l'esatta osservanza delle norme di legislazione sociale, di igiene e RLS per l'esatta osservanza delle norme di sicurezza del lavoro
- esaminare con il datore di lavoro, o in prima istanza con il direttore, anche preventivamente e al fine di un'auspicabile soluzione di comune soddisfazione, gli schemi di regolamenti del centro, la programmazione delle ferie disposta dal centro tenendo conto dei desideri espressi dai lavoratori, la distribuzione del normale orario di lavoro
- prendere visione del Manuale di Responsabilità Sociale e degli eventuali altri documenti correlati emessi dalla Direzione, prima della loro pubblicazione, potendo integrare note e commenti.

In caso di adesione dei lavoratori del Centro al sindacato, il RS verrà incaricato da sindacati riconosciuti.

3.4. MONITORAGGIO

La Direzione sottopone a riesame periodico il Sistema di Gestione di Responsabilità Sociale congiuntamente e con le stesse modalità del Sistema Qualità per assicurare complessivamente la conformità alle norme UNI EN ISO 9001:2015, SA8000:2014, l'adeguatezza e l'efficacia nel tempo in relazione agli obiettivi dichiarati. La cadenza è semestrale, ma all'occorrenza il SPT ha comunque la facoltà di convocare la riunione di riesame anche con scadenze più ravvicinate.

Alla riunione partecipano il SPT ed i responsabili di area. Possono inoltre intervenire, i dipendenti o persone esterne all'organizzazione (parti interessate), ritenute utili per il contributo di competenza o le informazioni che possono fornire.

In tali riunioni vengono fornite le direttive e le linee guida per la conduzione aziendale in riferimento anche ai temi della responsabilità sociale. Viene rivista l'analisi dei rischi ed eventualmente aggiornata così come gli obiettivi ad essa associati.

Gli obiettivi definiti in sede di Riesame, formalizzati nel verbale di Riesame o nel Piano Generale di Miglioramento dell'Etica e della Qualità, costituiscono gli *Obiettivi Prioritari* al raggiungimento dei quali deve concorrere tutta l'Organizzazione.

Nelle riunioni dedicate al Riesame vengono valutati:

- risultati delle verifiche ispettive interne e di quelle dell'Ente di Certificazione;
- risultati delle verifiche ispettive e sopralluoghi presso i Fornitori (piano di controllo)
- misure correttive, preventive e migliorative proposte e intraprese anche a seguito di precedenti riesami della Direzione;
- le informazioni e i reclami provenienti da dipendenti, da parte terza o dai clienti
- le registrazioni di anomalie, non conformità, problematiche (etiche e di qualità)
- i risultati dei questionari di soddisfazione del Cliente
- i risultati dei monitoraggi di soddisfazione interna
- registrazioni e risultati del Programma di Formazione e Addestramento;
- stato di avanzamento del Piano Generale di Miglioramento Etica e Qualità;
- le prestazioni dei processi, attraverso l'analisi degli indicatori proposti;
- considerazioni generali sullo stato del SGI e sui contenuti del MO e del MS
- considerazioni generali sullo stato e sui contenuti del Bilancio Sociale
- eventuali altri elementi relativi all'etica e alla qualità atti a completare il quadro informativo generale, come ad esempio, suggerimenti dei Dipendenti, relazioni di area, ecc.

Sulla base degli elementi a disposizione, la Direzione ha la possibilità di verificare:

- la coerenza della politica e degli impegni per l'etica e la qualità con gli obiettivi del il CE.S.VO.P., le aspettative dei dipendenti, le aspettative degli utenti
- la validità e la completezza delle politiche, degli impegni e degli obiettivi per l'etica, la qualità, la completezza della diffusione della politica e degli impegni stessi
- la coerenza dei comportamenti del centro con la politica e gli impegni per la qualità
- l'aderenza di quanto pianificato con i requisiti delle norme di riferimento, i risultati raggiunti rispetto a quanto pianificato, con particolare riferimento al Piano Generale di Miglioramento Qualità

Nel corso della riunione ed in funzione delle valutazioni emergenti possono essere individuati nuovi obiettivi, azioni preventive e/o correttive, nuove attività o progetti. Il tutto può generare integrazioni o modifiche ai documenti che formalizzano le attività del **CE.S.VO.P.** per l'etica, la qualità.

Gli output del riesame comprendono:

- Piano di Miglioramento Generale Etica e Qualità

- Piano Addestramento compilato
- Piano di Verifiche Ispettive compilato (comprensivo Piano di Controllo dei Fornitori)
- Politiche Aziendali della responsabilità Sociale e qualità

Le registrazioni dei verbali di riesame e il Piano di Miglioramento sono conservati presso la direzione che ne gestisce l'accessibilità assicurando anche la distribuzione delle copie ai partecipanti la riunione e a tutto il personale coinvolto nelle eventuali azioni decise (il Personale coinvolto nelle eventuali azioni decise a seguito del riesame viene informato a cura dei diretti Responsabili di Settore)

3.5. PIANIFICAZIONE E IMPLEMENTAZIONE

Ruoli, competenze, addestramento per tutte le funzioni vengono definiti e monitorati dal direttore che valuta sulla base delle evidenze riscontrate, l'esigenza di attivare corsi di formazione per funzioni o per singole risorse redigendo un Piano di Addestramento/Formazione riesaminato, aggiornato ed approvato semestralmente in sede di Riesame.

La formazione programmata tiene conto sistematicamente dei temi della Responsabilità Sociale sia per le funzioni di struttura (riunioni dei dipendenti in sede), sia per il personale operativo.

Alle sessioni di sensibilizzazione sulla responsabilità sociale partecipano anche i fornitori coinvolti nelle attività di erogazione del servizio.

La formazione viene svolta almeno due volte l'anno, a cura di docenti interni o esterni

Il centro consulta la Linea Guida SA8000 come guida interpretativa dello standard.

3.6. CONTROLLO DEI FORNITORI/SUBAPPATATORI E SUBFORNITORI

Il Centro ha predisposto un piano di monitoraggio per i fornitori per verificare per iscritto l'impegno degli stessi a

- Conformarsi a tutti i requisiti dell' SA 8000 e di richiedere lo stesso ai propri subfornitori;
- Partecipare alle attività di monitoraggio come richiesto dall'azienda;
- Identificare le cause e implementare prontamente azioni correttive e preventive per risolvere ogni non conformità identificata in rispetto dei requisiti del presente standard;
- Informare prontamente e completamente l'azienda su ciascun e tutte le relazioni commerciali con altri fornitori/sub-contraenti e sub-fornitori.

Il Centro ha stabilito, mantiene e documenta in forma scritta, appropriate procedure per la valutazione e la selezione dei fornitori/sub-contraenti (e, ove appropriato, subfornitori) tenendo in considerazione la loro prestazione e impegno a rispondere ai requisiti del presente standard.
Il Centro pianifica con cadenza annuale il monitoraggio dei fornitori per dare evidenza dello sforzo attuato per assicurare che i requisiti del presente standard siano stati ottemperati dai fornitori e sub-fornitori.

Piano di controllo dei fornitori

Per questi fornitori, e per quelli ritenuti critici nell'ambito della definizione del Sistema di gestione integrato predispone e gestisce gli elenchi Fornitori Indiretti Qualificati e Fornitori Diretti Qualificati.

È politica del Ce.S.Vo.P. servirsi unicamente di Fornitori affidabili e conosciuti, sono privilegiati i fornitori che dimostrano il loro impegno per i temi di responsabilità sociale.

Per garantire il rispetto delle caratteristiche tecniche/logistiche, economiche qualitative, etiche dei materiali/servizi da acquistare, il Ce.S.Vo.P. gestisce e controlla un processo di Selezione e Approvvigionamento che prevede la selezione, la classificazione (critico, potenzialmente critico e non critico), la valutazione e la qualifica. In fase di accreditamento vengono valutate dal SPT tutte le informazioni disponibili riguardo la capacità di rispondere ai requisiti della specifica SA8000; viene altresì richiesto di sottoscrivere l'impegno al rispetto dei requisiti della norma, gestito come documento interno, di cui RE mantiene la registrazione dell'invio e del ricevimento della copia controfirmata.

Tutti i fornitori accreditati vengono sistematicamente inseriti dal SPT nel piano di controllo dei fornitori, parte integrante del piano di Verifiche Ispettive gestito da SPT con il supporto del Consulente esterno.

Nel caso specifico dei fornitori di servizi si attuano verifiche e controlli al momento dell'attivazione del servizio, in corso servizio ed a servizio concluso, in conformità a quanto prescritto anche per i controlli relativi ai requisiti di Etica, Qualità, Sicurezza, Igiene:

- Al momento dell'attivazione del servizio, mediante la controfirma da parte del fornitore della politica della responsabilità sociale del centro per condivisione dei principi .
- In corso servizio mediante Verifiche Ispettive programmate presso i luoghi di partenza (siti di carico) e presso i fornitori diretti critici.
- A conclusione servizio, sulla base delle registrazioni rilevate e le eventuali segnalazioni del Cliente o di stakeholder esterni

In caso di Fornitori ritenuti responsabili di problematiche o Non Conformità particolarmente gravi o ripetitive, la Direzione può decidere la loro esclusione dall'Elenco dei Fornitori Qualificati.

La scheda dei Fornitori esclusi, aggiornata con la valutazione comprovante l'esclusione, viene conservata nell'archivio Fornitori come promemoria per evitare il loro successivo reinserimento a meno di comprovati miglioramenti dei Fornitori stessi.

3.7. PROBLEMATICHE, AZIONI PREVENTIVE E CORRETTIVE

Genericamente il Ce.S.Vo.P. "anomalia" lo scostamento o assenza , evidenti o percepiti, delle caratteristiche specifiche rispetto a requisiti attesi, siano essi generate da Fornitori, da Clienti, o dal Ce.S.Vo.P.. Tali anomalie, se di origine "etica", cioè riconducibili ai punti della norma, sono definite *problematiche etiche*.

Le anomalie/problematiche etiche segnalate verbalmente o per iscritto al SPT o direttamente al Direttore, vengono gestite in analogia alle anomalie di servizio e anomalie ambientali, mediante registrazione, analisi della causa, individuazione del trattamento e dell'eventuale successiva azione da intraprendere (PR. 8.3.1).

L'identificazione, la gestione e la registrazione delle eventuali problematiche è del SPT, che valuta congiuntamente ed eventuali altre funzioni o enti esterni le azioni correttive da intraprendere.

Gestione problematiche relative all'erogazione del servizio

Tutte le segnalazioni provenienti dalle attività di erogazione del servizio vengono registrate nel DR.1 PR. 7.2.2, quindi registrate dal RQ e inoltrate ad RS per la gestione, la valutazione delle cause, la definizione dei provvedimenti da adottare, la valutazione dell'efficacia.

Inoltre, l'utenza interna o esterna può segnalare attraverso il sito, inviando una e-mail al Direttore o alla Presidente per il SPT, e/o a SA8000@rina.org.

Gestione dei reclami, segnalazioni e ricorsi

Qualsiasi segnalazione, reclamo, ricorso presentata verbalmente o per iscritto da una parte interessata direttamente al Ce.S.Vo.P. relativamente all'ottenimento/mantenimento della certificazione etica, o al rispetto dei requisiti della norma SA8000 viene gestita come "problematica etica".

Tali "problematiche" possono essere presentate da tutti i lavoratori in forma verbale o scritta direttamente al SPT, a RE e comunicate in forma anonima mediante l'utilizzo di una cassetta presente in sede (DR.1 PR. 7.2.2).

La cassetta può essere altresì utilizzata per la segnalazione di proposte di miglioramento.

Le segnalazioni fatte pervenire in forma anonima mediante l'inserimento in apposita cassetta adiacente la bacheca, costituiscono altresì strumento per indagare sulle problematiche dei dipendenti rispetto alla politica aziendale ed ai requisiti della SA8000.

Le segnalazioni poste all'interno del cassetta vengono raccolte da RS mensilmente per essere sottoposti alla funzione pertinente, o inserite tra gli argomenti in discussione in occasione del Riesame della Direzione.

RS gestisce e mantiene aggiornato l'elenco delle segnalazioni rilevate, verificandone che a tutte sia data risposta.

Le "problematiche etiche" possono generare azioni di miglioramento raccolte come suggerimenti per attività di miglioramento periodicamente presentate all'attenzione della Direzione o inserite nel Piano Generale di Miglioramento del centro.

Nel tal caso, RE sorveglia e verifica periodicamente lo stato di avanzamento dei miglioramenti concordati ed il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Le segnalazioni, reclami o ricorsi, possono essere presentate direttamente all'organismo di certificazione (RINA), i cui indirizzi e riferimenti sono segnalati sul frontespizio della cassetta di raccolta e sul sito aziendale. Il personale viene informato mediante riunioni periodiche e la pubblicazione delle istruzioni in bacheca.

3.8. COMUNICAZIONE ESTERNA E COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER

Il Ce.S.Vo.P. si è dotata di una procedura (PR. 5.6.1) e di un piano di comunicazione, gestito dalla direzione, per la gestione e la diffusione di tutti i documenti che possano interessare gli stackholders.

La Direzione utilizza l'affissione in bacheca e la pubblicazione sul sito per informare tutti i dipendenti, i collaboratori, i clienti e le altre parti interessate, rendendo pubbliche comunicazioni ritenute rilevanti o di interesse per l'esecuzione delle attività.

Nel caso particolare di richieste di parti interessate esterne riguardanti il Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale, formalizza ciascuna fase di gestione della comunicazione (acquisizione, documentazione e risposta) in maniera da mantenere memoria e assicurare che venga data risposta ed integra con le proprie note i documenti gestiti dal Dir per la gestione dei reclami.

Il Ce.S.Vo.P. ha deciso di pubblicare sul sito del centro tutti i riesami del SGI nonché tutti i dati di ritorno dall'implementazione di tale sistema che quantificano la conformità del centro ai requisiti.

Il Ce.S.Vo.P., con cadenza quindicennale organizza le riunioni di staff in cui vengono direzione dipendenti dialogano sulle attività lavorative e sulle esigenze che sono emerse nel periodo intercorso dall'ultima riunione. Inoltre la direzione si riunisce con soggetti pubblici e privati (Enti Locali, Fornitori, Utenti) al fine di rafforzare il clima costruttivo tra le parti necessario.

Particolare attenzione viene dedicata al coinvolgimento degli stakeholder affinché possano partecipare attivamente alla realizzazione del sistema di responsabilità sociale insieme alla proprietà ed alla direzione aziendale.

Internamente al Ce.S.Vo.P., il Comitato QR ha l'autorità necessaria a svolgere le attività previste dalla SA8000 nell'organigramma del centro e riferisce direttamente alla direzione generale.

I dipendenti sono coinvolti in momenti di informazione, sensibilizzazione e formazione organizzati durante l'orario di lavoro e dedicati alla descrizione della specifica SA8000, in termini chiari e comprensibili.

I lavoratori eleggono il proprio rappresentante SA8000 (RE) che viene coinvolto nelle eventuali attività di associazionismo attivate dai dipendenti.

Rispetto agli stakeholders esterni al Ce.S.Vo.P., è prevista l'attivazione di un progetto di redazione di Bilancio Sociale, con cadenza annuale, al fine di trasferire e diffondere i principi di trasparenza e sostenibilità nell'operato sposati dalla proprietà, nonché render noti i miglioramenti, i risultati, le performance del sistema di gestione integrato adottato nei confronti dei requisiti SA8000.

Il Bilancio Sociale costituirà lo strumento di comunicazione sia con i dipendenti centrali e periferici, sia con i clienti e le istituzioni verso i quali sono rivolti i servizi del Ce.S.Vo.P., i fornitori, le banche e gli organismi di controllo che regolano le attività aziendali. Inoltre viene redatto in un linguaggio non tecnico per essere trasferibile anche alla collettività impegnata a costruire una società giusta e un ambiente salubre per le future generazioni.

Inoltre, nei confronti dei partner finanziari, viene elaborato uno specifico Codice Etico di autoregolamentazione e autocontrollo nei rapporti commerciali.

3.9. ACCESSO ALLA VERIFICA

Il Ce.S.Vo.P., richiedendo la certificazione di conformità alla specifica SA8000, in analogia a come già effettuato in relazione alle certificazioni di Qualità, volontariamente accetta di sottoporsi a verifiche ispettive, rendendosi disponibile a fornire tutte le informazioni ritenute utili all'ente accreditato incaricato.

Tutti i processi del Ce.S.Vo.P. sono inoltre sottoposti a verifica ispettiva interna periodica, secondo un piano di verifica ispettiva integrato, annuale, redatto dal SPT e approvato dalla direzione.

Inoltre richiede ai suoi stessi fornitori e subfornitori le stesse informazioni e la stessa possibilità di accesso. Il Ce.S.Vo.P. è altresì disponibile a sottoporsi a visite ispettive dei suoi clienti, garantendo la

massima trasparenza nel mettere a disposizione le proprie strutture, in cambio della garanzia alla assoluta riservatezza delle informazioni scambiate nel corso delle visite.

Inoltre il centro assicura l'accesso ai propri locali e ragionevoli informazioni richieste dagli auditor sia in caso di audit annunciati o non annunciati.

3.10. REGISTRAZIONE EVIDENZE CONFORMITÀ AI REQUISITI

La funzione RQ è responsabile della raccolta, dell'identificazione e dell'archiviazione della documentazione di registrazione relativa a tutto il Sistema di Gestione Etica e Qualità.

ALLEGATI

PROCEDURE E MODULI DI SUPPORTO

Sigla	Titolo procedura	Aspetto di responsabilità sociale associato
MS	Manuale della responsabilità sociale	Sistema di Gestione
PR.8.2.2	Verifiche Ispettive Interne	Sistema di Gestione Controllo fornitori
PR. 8.3.1	Gestione delle Anomalie	Sistema di Gestione (Problematiche ed Azioni Correttive)
PR.4.2.1	Gestione della documentazione	Sistema di Gestione
PR. 5.7.1	Analisi dei Rischi	Sistema di Gestione
PR.5.8.1	Costituzione e gestione SPT e CSS	Sicurezza e gestione
PR. 6.2.1	Addestramento e Formazione	Salute e Sicurezza Discriminazione
PR. 6.3.1	Controllo e Manutenzione Mezzi/Attrezzature	Salute e Sicurezza
PR. 7.4.2	Qualificazione dei Fornitori	Sistema di Gestione
PR. 7.4.1	Acquisto di Materiali e Servizi	Sistema di Gestione
PR.5.6.1	Procedura Comunicazione Stakeholder	Comunicazione Esterna
	Procedura Gestione Emergenze	Salute e Sicurezza
	Piano di Emergenza	Salute e Sicurezza
PR. 6.2.2	Piano di Recupero Lavoro Infantile	Lavoro Infantile

PR.6.2.1	Ricerca e Selezione e gestione delle Risorse Umane	Lavoro infantile Lavoro Obbligato Discriminazione Sistema di Gestione
PR. 6.3.1 IST.6.3.1	Prontuario Operativo AUT	Salute e Sicurezza
DOC INT	Documento Valutazione dei Rischi	Salute e Sicurezza
DOC INT	Bilancio SA8000	Sistema di Gestione

DEFINIZIONI

- **Azione di rimedio per i bambini**: ogni forma di sostegno e azione necessari a garantire la sicurezza, la salute, l'educazione e lo sviluppo dei bambini che sono stati sottoposti a lavoro infantile e hanno terminato tale lavoro.
- **Bambino:** qualsiasi persona con meno di 15 anni di età, a meno che leggi locali sull'età minima prevedano un'età più alta per il lavoro o per la scuola dell'obbligo, nel qual caso si applica l'età minima più alta. Se, comunque, la legge locale sull'età minima stabilisce 14 anni di età in accordo con le eccezioni previste per i Paesi in via di sviluppo che aderiscono alla convenzione ILO 138, si applica l'età più bassa.
- **Giovane lavoratore**: qualsiasi lavoratore che superi l'età di bambino come sopra definito e inferiore ai 18 anni.
- **Lavoro infantile**: qualsiasi lavoro effettuato da un bambino con età inferiore all'età specificata nella definizione di bambino sopra riportata, ad eccezione di ciò che è previsto dalla raccomandazione ILO 146.
- **Lavoro obbligato**: ogni lavoro o servizio ottenuto da una persona sotto la minaccia di una qualsiasi penale e per il quale detta persona non si è offerta volontariamente
- **Lavoratore a domicilio**: una persona che effettua lavoro per un'azienda sotto contratto diretto o indiretto, oltre che su direttive dell'azienda, per essere remunerato. Questo dà luogo alla fornitura di un prodotto/servizio, come da specifica di assegna il lavoro, senza che si tenga conto di chi fornisce le apparecchiature, i materiali e gli inputs/outputs utilizzati.
- **ONG (Organizzazione Non Governativa)**: comprende organizzazioni della società civile come gruppi di tutela delle donne o delle comunità, organizzazioni per lo sviluppo e altre organizzazioni che non fanno parte né del settore privato né del settore pubblico
- **Parte interessata:** individuo o gruppo interessato a , o che influisce su, la prestazione sociale dell'azienda
- **Social Statement:** strumento volontario diffuso dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali per la promozione della cultura della Responsabilità all'interno del sistema industriale

- **Corporate Social Responsability:** integrazione da parte delle imprese delle preoccupazioni sociali ed ecologiche nelle loro operazioni commerciali e nei loro rapporti con le parti interessate

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Le normative di riferimento applicabili al Sistema di Gestione del Ce.S.Vo.P. sono le seguenti:

SA8000: 2008 – Responsabilità Sociale 8000;

UNI EN ISO 9001: 2008 – Sistemi di gestione per la qualità (requisiti);

Sono altresì applicabili tutti i documenti di origine esterna riportati nell'elenco dedicato, come Leggi e Norme vigenti, i capitolati, le specifiche dei clienti, le linee guida tematiche applicabili alle attività svolte dal Ce.S.Vo.P.e la documentazione dell'Ente di Certificazione.

La documentazione di origine esterna riguardante il campo di applicazione del servizio Ce.S.Vo.P. è gestita in maniera controllata in conformità alle procedure del SGI, catalogata ed elencata, a disposizione di tutte le funzioni mediante consultazione del dossier cartaceo o, in alternativa, dell'archivio elettronico. Tutti i documenti internazionali sono accessibili mediante consultazione del sito www.ilo.org.

Si riporta di seguito l'elenco della normativa di riferimento (estratto dettaglio pertinenza responsabilità sociale):

TEMA	*CODICE*	*DATA*	*TITOLO*
Documenti Internazionali	ILO Convenzioni 29 e 105	1930	Lavoro obbligato o vincolato
Documenti Internazionali	ILO Convenzione 87	1948	Libertà di Associazione
Documenti Internazionali	ILO Convenzione 98		Diritto Contrattazione Collettiva
Documenti Internazionali	ILO Convenzioni 110 e 111		Parità di retribuzione, per lavoro uguale, tra manodopera maschile e femminile; Discriminazione
Documenti Internazionali	ILO Convenzione 135		Convenzione dei Rappresentanti dei Lavoratori
Documenti Internazionali	ILO Convenzione 135		Convenzione dei Rappresentanti dei Lavoratori
Documenti Internazionali	ILO Convenzione 138 e Raccomandazione146		Età minima e raccomandazione
Documenti Internazionali	ILO Convenzione 155 e Raccomandazione164		Sicurezza e Salute sul Lavoro
Documenti Internazionali	ILO Convenzione 159		Riabilitazione Professionale e Impiego delle persone disabili
Documenti Internazionali	ILO Convenzione 177		Lavoro a casa
Documenti Internazionali	ILO Convenzione 182		Peggiori forme di lavoro infantile
Documenti Internazionali	Dichiarazione Universale dei Diritti Umani		
Documenti Internazionali	Convenzione delle Nazioni Unite sui Diritti del Bambino		
Documenti Internazionali	Convenzione delle Nazioni Unite per eliminare tutte le forme di discriminazione contro le donne		
Lavoro	CCNL ANASTE	25/05/2004	Contratto Collettivo Nazionale del Lavoro
Lavoro	L. 236/93	19/7/1993	Collocamento – Mercato del Lavoro
Lavoro	D.Lgs 345	4/8/1999	Apprendistato, Tutela del lavoro dei bambini e adolescenti

Lavoro	L. 108/90	11/5/1990	Licenziamenti Individuali
Lavoro	L. 863/84	19/12/1984	Cassa Integrazione Guadagni
Lavoro	L. 903/77	9/12/1977	Parità trattamento Uomo Donna
Lavoro	D.Lgs 645/1996	25/11/1996	Delle gestanti, puerpere e in periodo allattamento
Salute e Sicurezza	D. Lgs. 81/08 e s.m.i.	2008	Salute e Sicurezza
Salute e Sicurezza	D.Lgs. 242/96	19/3/1996	Miglioramento Salute e Sicurezza
Privacy	D.Lgs 196/03 e s.m.i.	30/12/2003	Codice della Privacy

Quando le leggi nazionali e le altre leggi vigenti, gli altri requisiti sottoscritti, e la normativa volontaria adottata riguardano la stessa materia, si applica la normativa che risulta più restrittiva.

In caso di contrasto nell'interpretazione delle norme applicabili e dei documenti del Sistema di Gestione Etica, Qualità del Ce.S.Vo.P. vale il seguente criterio di priorità:

- Leggi vigenti
- SA8000, UNI EN ISO 9001:2015,
- Manuale di Responsabilità Sociale
- Manuale Operativo
- Procedure operative
- Istruzioni operative