



## Sommario

<a href="#">1. Scopo</a>	2
<a href="#">3. Riferimenti Normativi</a>	2
<a href="#">4. Terminologia e abbreviazioni</a>	2
<a href="#">5. Modalità operative</a>	2
<a href="#">5.1 Segnalazioni e/o reclami da parte dei Lavoratori</a>	2
<a href="#">5.2 Segnalazioni e/o reclami da parte delle altre parti interessate</a>	3
<a href="#">5.3 Garanzia di anonimato e non discriminazione</a>	3
<a href="#">5.4 Gestione della Segnalazione e/o Reclamo</a>	3
<a href="#">5.5 Risposta al reclamo</a>	4
<a href="#">6. Registrazioni</a>	4
<a href="#">7. Allegati</a>	4
<a href="#">8. Sensibilizzare i fornitori</a>	5
<a href="#">9. Registrazioni</a>	5
<a href="#">10. Riferimenti</a>	5
<a href="#">11. Responsabilità</a>	6

## 1. SCOPO

La presente procedura ha lo scopo di fornire alle parti interessate (lavoratori, clienti, fornitori, etc.) le modalità con cui effettuare segnalazioni e/o reclami di eventuali non conformità da parte della Società HR INFRASTRUTTURE PRIMARIE SPA ai requisiti espressi dalla norma PAS 24000:2014.

## 2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura è applicata a tutte le segnalazioni e/o reclami provenienti da qualsiasi soggetto interessato aventi come oggetto il rispetto dei requisiti espressi all'interno della norma PAS 24000.

## 3. RIFERIMENTI NORMATIVI

- PAS24000 Responsabilità Sociale – IV. REQUISITI DI RESPONSABILITA' SOCIALE - punto 9. "SISTEMA DI GESTIONE".
- MPAS 01 Manuale del Sistema di Responsabilità Sociale.

## 4. TERMINOLOGIA E ABBREVIAZIONI

**DIR:** Direzione Generale

**Resp.PAS 24000:** Responsabile Sistema Gestione PAS 24000

**Rapp. Lav. PAS 24000:** Rappresentante Lavoratori PAS 24000

**OdC:** Organismo di Certificazione

**OdA:** Organismo di Accreditamento

## 5. MODALITÀ OPERATIVE

### 5.1 Segnalazioni e/o reclami da parte dei Lavoratori

I lavoratori possono effettuare segnalazioni e/o reclami in relazione a fatti e accadimenti aventi natura di abuso, offesa o illegalità verificatisi nell'ambito lavorativo ed in contrasto con i principi di responsabilità sociale contenuti nella norma PAS 24000 come segue:

- tramite il Rappresentante dei Lavoratori PAS 24000 (sig. Coratella Emanuele), inoltrando la segnalazione e/o reclamo verbalmente (è suo diritto chiedere di mantenere l'anonimato) o per scritto utilizzando il modulo PAS24000 - SEGNALAZIONI/RECLAMI PAS24000 (firmato o in forma anonima);
- tramite l'apposita "Cassetta Segnalazioni e/o Reclami PAS24000" posta nel locale adibito a magazzino attrezzi da lavoro, utilizzando il modulo PAS24000 - SEGNALAZIONI/RECLAMI PAS24000 (firmato o in forma anonima);
- tramite l'Organismo di Certificazione (OdC) per la PAS24000.
- tramite l'Organismo di Accreditamento per la PAS24000.

### ***5.2 Segnalazioni e/o reclami da parte delle altre parti interessate***

Le parti interessate possono effettuare segnalazioni e/o reclami in relazione a fatti e accadimenti aventi natura di abuso, offesa o illegalità verificatisi nell'ambito lavorativo ed in contrasto con i principi di responsabilità sociale contenuti nella norma PAS24000 come segue:

- tramite il Responsabile del Sistema di Gestione PAS24000 (sig. Russo Umberto) inoltrando la segnalazione e/o reclamo per scritto utilizzando il modulo PAS24000 - SEGNALAZIONI/RECLAMI PAS24000 a disposizione presso l'azienda nelle zone dedicate o su carta bianca, firmato o in forma anonima, da recapitare alla Società HR INFRASTRUTTURE PRIMARIE SPA - Strada Statale n. 673 Km 14+00 - 71122 Foggia (FG)
- tramite Tel. +39 3481020135 sig. Coratella Emanuele (Responsabile Sistema di Gestione PAS24000).
- tramite l'Organismo di Certificazione (OdC) per la PAS24000
- tramite l'Organismo di Accreditamento per la PAS24000.

### ***5.3 Garanzia di anonimato e non discriminazione***

La Società una volta ricevuto la segnalazione e/o reclamo, garantisce:

- la massima riservatezza sui fatti contenuti nello stesso;
- il diritto al mantenimento dell'anonimato;
- nel caso di segnalazione e/ reclamo non anonimo, o qualora sia possibile identificare il soggetto che lo ha inoltrato, di non attuare alcuna forma di discriminazione nei confronti del soggetto mittente.

### ***5.4 Gestione della Segnalazione e/o Reclamo***

La Società si impegna a gestire tutte le segnalazioni e/o reclami pervenuti anonimi e non. Il reclamo è gestito dal Responsabile del Sistema di Gestione PAS 24000 (sig. Russo Umberto) che ne coordina la risoluzione attivando le necessarie azioni correttive.

Il Rappresentante dei Lavoratori PAS 24000 ed il Responsabile del Sistema di Gestione PAS 24000, verificheranno con cadenza settimanale, la presenza di segnalazioni e/o reclami nell'apposita cassetta, di cui dispongono in forma esclusiva della chiave.

Nei casi in cui la segnalazione e/o reclamo non sia in forma anonima, la Società favorisce l'incontro diretto e lo scambio di valutazioni con il lavoratore autore dello stesso, affiancato dal Rappresentante dei Lavoratori PAS 24000, al fine di acquisire completa conoscenza dei fatti allo scopo di dare concreto sostegno al lavoratore eventualmente destinatario o testimone di forme di abuso, offesa o altri fenomeni di scorrettezza o illegalità, sempre garantendone l'anonimato nei confronti degli altri soggetti.

La Società garantisce sempre il compimento di ogni tipo di sforzo e azione concreta necessari alla risoluzione del problema evidenziato e a prevenire il verificarsi di situazioni simili.

L'Organismo di Certificazione e l'Organismo di Accreditamento gestiscono i reclami attraverso proprie procedure.

### **5.5 Risposta al reclamo**

La Società si impegna a dare evidenza della ricezione della segnalazione e/o reclamo entro 3 gg. lavorativi dalla presa visione dello stesso dal Rappresentante dei Lavoratori PAS 24000 e dal Responsabile del Sistema di Gestione PAS 24000, per mezzo di avviso di ricevimento affisso in bacheca posta a fianco della “Cassetta Segnalazioni e/o Reclami PAS 24000”, consentendo così al soggetto interessato di verificarne la presa in carico da parte dell’azienda e dei tempi dalla stessa stimati e necessari alla sua risoluzione, a seconda dell’oggetto.

La Società si impegna altresì a fornire ai soggetti interessati dalla segnalazione e/o reclamo, risposta e quanto è stato deciso ed attuato per la risoluzione dello stesso con modalità diverse da stabilire di volta in volta da parte del Responsabile del Sistema di Gestione PAS 24000 a seconda dell’oggetto, entro 10 gg. lavorativi dalla presa visione.

## **6. REGISTRAZIONI**

Le segnalazioni e/o reclami inoltrati alla Società sono registrati in un apposito registro dove si dà evidenza dell’oggetto del reclamo, della sua origine e delle azioni correttive che sono state intraprese per dargli soluzione.

Le annotazioni sul Registro Segnalazioni/Reclami sono affidate al Responsabile del Sistema di Gestione PAS 24000.

Le segnalazioni e/o reclami sono conservati agli atti.

## **7. ALLEGATI**

Mod. PAS 24000 - SEGNALAZIONI/RECLAMI PAS 24000

## **8. SENSIBILIZZARE I FORNITORI**

Va premesso che la Società HR INFRASTRUTTURE PRIMARIE SPA si accerta, prima di instaurare qualsiasi nuovo rapporto di fornitura, che i propri fornitori non facciano uso di lavoro infantile e si impegnino, in forma scritta, al rispetto di tale principio attraverso la sottoscrizione di un Codice di condotta e alla compilazione di un questionario mirato. Il rispetto di tale requisito è ritenuto fondamentale per un rapporto commerciale duraturo.

Nel caso di riscontro certo dell’utilizzo di un bambino da parte dei fornitori o subfornitori, la Società con il supporto degli Enti con i quali ha rapporti sul tema della Responsabilità Sociale (Ente di Certificazione, ONG, Istituzioni pubbliche/private), attuerà azioni di informazione e sensibilizzazione del fornitore o subfornitore relativamente alla legislazione italiana, continuando a monitorare il loro comportamento e attendendone la regolarizzazione.

La Società si impegna con il supporto degli Enti con i quali ha rapporti sul tema della Responsabilità Sociale (Ente di Certificazione, ONG, Istituzioni pubbliche/private) a garantire la futura protezione del bambino seguendo il successivo percorso lavorativo/scolastico.

In riferimento ai giovani lavoratori invece la Società cercherà di sensibilizzare il fornitore che li utilizza affinché:

- fornisca un lavoro leggero e sicuro al minore;
- consenta l'attuazione/completamento del percorso di istruzione laddove necessario;
- supporti il minore e la famiglia per il proprio sostentamento.

Le situazioni di utilizzo di minori riscontrate saranno trattate e gestite come gravi NC che incideranno sullo stato di qualifica del fornitore.

Laddove il peso della Società nei confronti del fornitore non lasciasse prevedere il successo di una iniziativa di questo tipo, si provvederà a promuovere la ricerca di un canale più appropriato per il coinvolgimento del fornitore (ad esempio, attraverso la sensibilizzazione ad opera di ONG).

## **9. REGISTRAZIONI**

Qualsiasi caso di lavoro infantile o giovane lavoratore studente (compresa tutta la documentazione inerente l'identità e i dati del lavoratore, le motivazioni riguardanti l'esigenza di lavoro, le azioni intraprese e le evidenze sul recupero di una regolare istruzione del bambino o giovane lavoratore e/o del suo necessario allontanamento dal lavoro) verrà relazionato progressivamente dai membri del SPT, in collaborazione con il consulente del lavoro, e archiviato come dossier per futuri casi.

## **10. RIFERIMENTI**

La norma nasce come aggregazione formata dai principi stabiliti da altri documenti internazionali quali:

- PAS 24000 Responsabilità Sociale – IV. REQUISITI DI RESPONSABILITA' SOCIALE - punto 1. "LAVORO INFANTILE"
- Convenzione ILO 138
- Convenzione ILO 146
- Convenzione ILO 182
- MPAS 01 Manuale del Sistema di Responsabilità Sociale
- D.Lgs. 345/1999 Protezione dei giovani sul lavoro
- D.Lgs. 262/2000 Disposizioni integrative e correttive del D.Lgs. 345/1999
- Legge 296/2006 (Finanziaria 2007) Aumento da 15 a 16 anni dell'età per l'accesso al lavoro.

## **11. RESPONSABILITÀ**

La responsabilità dell'applicazione della presente procedura è in carico a tutto il personale operante presso la HR INFRASTRUTTURE PRIMARIE SPA, che ha il compito di segnalare immediatamente eventuali situazioni di sfruttamento minorile.



**Infrastrutture  
Primarie SPA**

## **SEGNALAZIONE E/O RECLAMI PAS24000**

Identificazione: PRO2

Revisione:00

Data: 04.04.2025

Rif. Norme

PAS 24000 :2022

Compito dei membri del SPT è quello di prevedere le azioni per la gestione di tale situazione.