



PROCEDURA PER LA GESTIONE DELLE
SEGNALAZIONI

SCS Giocolare

PRO-SGZ 20.07.26

PROCEDURA PER LA GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI

Redatto da Francesca Rovai
(RSGI)

Verificato da Arianna Neri
(Ufficio SGI)

Approvato da Andrea Fornari
(Presidente)

Storia delle modifiche

Descrizione delle modifiche apportate	GG/MM/AA
Integrazione procedura con norma PAS24000	20.07.26
Integrazione modalità di risposta ai reclami anonimi	07.01.25
Integrazione procedura ad aspetti inerenti parità di genere	21.08.23
Prima emissione	01.06.21

	PROCEDURA PER LA GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI	SCS Giocolare
		PRO-SGZ 20.07.26

Sommario

1	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE.....	3
2	NORMATIVA DI RIFERIMENTO.....	3
2.1	Riferimenti internazionali	Errore. Il segnalibro non è definito.
2.2	Riferimenti nazionali	Errore. Il segnalibro non è definito.
3	RESPONSABILITA'	4
4	MODALITA' OPERATIVE	3
5	ANALISI DEI RECLAMI.....	Errore. Il segnalibro non è definito.
6	Comunicazione	4

1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura ha lo scopo di definire le modalità di gestione dei reclami/suggerimenti/segnalazioni presentati dalle parti interessate a Giocolare ScS (lavoratori, enti locali e nazionali, organizzazioni non governative, associazioni sindacali, associazioni di categoria, organi di stampa, mass media, clienti, ecc...), relativamente al mancato rispetto dei requisiti dello standard SA 8000, della norma PAS 24000 e UNI/PdR 125 e, in generale, dei diritti umani e dei lavoratori, con l'obiettivo del miglioramento continuo di confronto tra le parti interessate.

2 NORMATIVA DI RIFERIMENTO

2.1 Norme di riferimento

PAS 24000 – Sistema di gestione sociale

Norma SA 8000 – Responsabilità sociale

UNI/PdR 125 – Parità di genere

Legislazioni internazionali, europei e nazionali in tema di diritti umani e diritti dei lavoratori

2.2 Altre normative di riferimento applicabili al Sistema

- CCNL Cooperative Sociali
- D.Lgs 81/08 Testo unico della Sicurezza sul lavoro

3 DOCUMENTI DEL SISTEMA

Manuale del Sistema di Responsabilità Sociale

PRO-ANC – Procedura per la gestione delle Non conformità, dei Reclami e delle azioni di miglioramento

PRO-DOR (Procedura per la gestione della documentazione e delle registrazioni)

Mod. RNC – Registro per le Non conformità, dei Reclami e Raccomandazioni

Istruzione per segnalazioni Whistleblowing

Mod. RSS – Modulo per Reclamo, Segnalazione, Suggerimento

4 MODALITA' OPERATIVE

Il lavoratore e le altre parti interessati possono effettuare suggerimenti e/o reclami e/o segnalazioni in modo sia formale sia informale, attraverso le seguenti modalità:

- Casella di posta elettronica segnalazioni@giocolare.net;
- Piattaforma per segnalazione anonima collegandosi al sito: <https://www.giocolare.net/whistleblowing-e-segnalazioni/>, sulla base delle specifiche **Istruzioni**. Il riscontro alla segnalazione verrà gestito tramite la piattaforma dedicata;
- Posta ordinaria (Giocolare società cooperativa sociale - Via Aretina n.246 -Frazione Sieci- 50065 Pontassieve (FI) all'attenzione del Comitato Guida per la Parità di genere o del RLSA8000);
- Compilazione ed invio del "Mod. RSS – Modulo per Reclamo, Segnalazione, Suggerimento" reperibile sul sito della cooperativa a questo indirizzo <https://www.giocolare.net/responsabilita-sociale/> ;



PROCEDURA PER LA GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI

SCS Giocolare

PRO-SGZ 20.07.26

Nel caso di segnalazioni indirizzate al Comitato guida per la Parità di genere, lo stesso, terminate le fasi di analisi e risoluzione, fornirà riscontro al segnalante attraverso l'indirizzo e-mail da cui è giunta la segnalazione stessa.

Nel caso di ricezione di un **Reclamo**, potrà essere valutato di registrarlo anche all'interno del "Mod. RNC - Registro Non Conformità, Raccomandazioni, Comunicazioni e segnalazioni", nella sezione dedicata ad esse (con conseguente evidenza della gestione dello stesso), come da PRO-ANC.

5 COMUNICAZIONE

La presente procedura viene portata a conoscenza delle parti interessate:

Interne:

- Pubblicazione sul sito internet dell'azienda
- Formazione ed informazione del personale aziendale

Esterne:

- Pubblicazione sul sito internet dell'azienda
- Invio di mail periodica agli stakeholders individuati

6 RESPONSABILITA'

La Procedura ha validità per tutto il personale della cooperativa Giocolare.

Il RSGI è il responsabile della presente procedura e della sua applicazione, avvalendosi della collaborazione delle altre figure presenti nell'organigramma aziendale.

7 TRACCIABILITA' E CONSERVAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE

La documentazione citata nella presente procedura, viene prodotta, conservata, archiviata, registrata e riemessa secondo quanto previsto dalla PRO-DOR.