	Istruzione Operativa Gestione segnalazioni e reclami interni	IO.MGL01/2
		Data di emissione: 19/09/2016
		Data di revisione: 28/02/2017

Politica

Questa Istruzione Operativa ha lo scopo di istituire:

- a) canali informativi idonei a garantire la ricezione, l'analisi, il trattamento e il monitoraggio di segnalazioni da inoltrarsi all'ODV (Organismo di Vigilanza) relative a violazioni del Codice Etico Comportamentale (CEC) e a problematiche in materia di responsabilità amministrativa della società (Modello di Gestione, Organizzazione e Controllo - MOG);
- b) alcune disposizioni che hanno lo scopo di fornire una guida per il personale aziendale e per tutte le parti interessate, per segnalare in modo confidenziale ed anonimo eventuali non conformità rispetto ai principi dello standard SA 8000 e alla Politica e Impegno per la Responsabilità Sociale, piuttosto che suggerimenti in merito al miglioramento del sistema di Responsabilità Sociale.

Rif. a):


Codice Etico Comportamentale

Documento che esprime i valori, i principi, gli impegni e le responsabilità etiche nella conduzione degli affari e delle attività aziendali assunti dai collaboratori di Karalis Service e delle società controllate, siano essi amministratori o dipendenti in ogni accezione di tali imprese, ha l'obiettivo di garantire i principi di trasparenza, assicurare la chiarezza nell'ambito dei comportamenti ammessi e la conformità alle relative normative anti-corrruzione in qualsiasi luogo in cui Karalis Service svolga la propria attività, assicurare il mantenimento dei più elevati livelli di integrità.

Il Codice Etico che Karalis Service adotta si basa sui seguenti principi:

1. **Rispetto:** non è ammesso nessun tipo di discriminazione (età, razza, sesso, religione, opinioni, politiche, handicap fisici, nazionalità, condizioni sociali). Tutte le risorse umane di Karalis Service devono attenersi al rispetto reciproco, alla buona educazione nei modi e nei linguaggi.
2. **Onestà:** è l'elemento essenziale di tutte le attività aziendali. Karalis Service si impegna a rispettare tutte le leggi, i codici, le normative, le direttive nazionali ed internazionali. Nessun obiettivo aziendale può essere realizzato in violazione delle leggi.
3. **Trasparenza:** Karalis Service garantisce una informazione completa e trasparente ai propri dipendenti e collaboratori ed alle altre parti interessate per quanto riguarda le proprie linee aziendali.
4. **Riservatezza:** Tutte le risorse umane di Karalis Service devono mantenere in ogni circostanza la più assoluta riservatezza su dati e informazioni di cui vengono a conoscenza così come esplicitato nell'"Impegno di riservatezza" (M.DIR.13).
5. **Salute e Sicurezza sui luoghi di lavoro:** Tutte le risorse umane di Karalis Service devono mantenere in ogni circostanza un comportamento di massima attenzione per salvaguardare la propria sicurezza e quella dei propri colleghi, attenendosi alle disposizioni aziendali in materia di sicurezza e di tutela dell'ambiente.

Redazione: RSI	Verifica: DIR.OP	Approvazione: DIR.GEN	Pagina 1 di 7
----------------	------------------	-----------------------	---------------

	Istruzione Operativa Gestione segnalazioni e reclami interni	IO.MGL01/2
		Data di emissione: 19/09/2016
		Data di revisione: 28/02/2017

6. **Relazioni sindacali:** Karalis Service si impegna a favorire rapporti buoni e continuativi con le organizzazioni sindacali e di tutela dei lavoratori, al fine di salvaguardare al meglio i diritti dei lavoratori.
7. **Concorrenza leale:** Karalis Service si ispira al principio della concorrenza leale con le imprese concorrenti.

Il Codice Etico adottato, stabilisce inoltre la politica di Karalis Service in merito a ricezione e offerta di omaggi, ospitalità ed intrattenimenti (ossia erogazioni gratuite di beni e servizi, a fini promozionali o di pubbliche relazioni).


Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (MOG)

Documento previsto dal Decreto Legislativo 8 giugno 2001, n. 231, che ha introdotto un regime di responsabilità amministrativa a carico delle società per alcune tipologie di reati; è il documento adottato con delibera dell'Amministratore Unico.

Rif. b): Requisiti richiesti dalla norma SA 8000

In aggiunta ai principi sopra enunciati Karalis Service si impegna per mettere in pratica i requisiti richiesti dalla Norma SA 8000:

PUNTO DELLA NORMA	IMPEGNI AZIENDALI	INIZIATIVE DA INTRAPRENDERE SE
Lavoro infantile	L'azienda non usufruisce o favorisce il lavoro infantile (bambini di età inferiore ai sedici anni) e non impiega personale che non abbia assolto agli obblighi scolastici	Se si vedono bambini lavorare presso cantieri bisogna denunciare il fatto utilizzando le modalità riportate nella presente istruzione operativa.
Lavoro forzato e obbligato	L'azienda non usufruisce o favorisce l'utilizzo di lavoro forzato e non richiede al personale di depositare somme di denaro e/o documenti di identità o qualsiasi altra forma di garanzia presso l'azienda	Se so che lavora o si vedono delle persone lavorare sotto minaccia di punizione occorre denunciare il fatto utilizzando le modalità riportate nella presente istruzione operativa.
Salute e Sicurezza	L'azienda si impegna a fornire ai propri dipendenti formazione e addestramento periodici sulla sicurezza e si impegna affinché i dispositivi protezione individuale siano sempre disponibili ed utilizzati	Se non vengono effettuati gli addestramenti e la formazione periodici sulla sicurezza, se non sono disponibili dispositivi di protezione individuali, se non siete messi in condizione di lavorare in sicurezza bisogna denunciare il fatto utilizzando le modalità riportate nella presente istruzione operativa
Libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva	L'azienda garantisce il diritto di tutto il personale di dare vita o di iscriversi a sindacati di propria scelta e di condurre contrattazioni collettive. L'azienda garantisce l'esercizio del diritto di assemblea nei luoghi di lavoro, mettendo a disposizione spazi per eventuali riunioni.	Se si verifica che i rappresentanti del personale sono soggetti a qualche discriminazione e non possono comunicare liberamente con i propri associati sul posto di lavoro, bisogna denunciare il fatto utilizzando le modalità riportate nella presente istruzione operativa.
Discriminazione	La nostra azienda non attua ne favorisce alcun tipo di discriminazione. Viene rispettato il diritto del personale di conservare credenze o pratiche religiose, o di soddisfare esigenze relative a razza, ceti sociale, età, nazionalità, religione, disabilità, sesso, preferenze sessuali, responsabilità familiari, stato civile, appartenenza a sindacati, affiliazione/pensiero politico. Sono vietati comportamenti, gesti, linguaggio o contatto fisico di tipo sessuale, minacciosi, di sfruttamento e test di gravidanza o di verginità	Se si è oggetto o si è spettatori di atti di discriminazione, se si è oggetto o si è spettatori di insulti, minacce, comportamenti violenti, bisogna denunciare il fatto utilizzando le modalità riportate nella presente istruzione operativa.

	Istruzione Operativa Gestione segnalazioni e reclami interni	IO.MGL01/2
		Data di emissione: 19/09/2016
		Data di revisione: 28/02/2017

PUNTO DELLA NORMA	IMPEGNI AZIENDALI	INIZIATIVE DA INTRAPRENDERE SE
Pratiche disciplinari	L'azienda non attua né favorisce la pratica di punizioni corporali, coercizione mentale o fisica e abusi verbali. I provvedimenti disciplinari eventualmente intrapresi fanno riferimento alla legge.	Se si è oggetto o spettatori di punizioni fisiche o di insulti, di violenze anche mentali, se si è oggetto o si è spettatori di pratiche disciplinari contrarie alla dignità ed al rispetto della persona bisogna denunciare il fatto utilizzando le modalità riportate nella presente istruzione operativa.
Orario di Lavoro	L'azienda in materia di orario di lavoro applica le prescrizioni del Contratto di categoria. Il lavoro straordinario viene richiesto solo in circostanze eccezionali, non supera le 200 ore annue ed è sempre pagato in misura maggiore rispetto alla normale retribuzione.	Se si devono rispettare degli orari diversi rispetto da quelli definiti dal proprio contratto se il lavoro straordinario non è pagato con maggiorazione bisogna denunciare il fatto utilizzando le modalità riportate nella presente istruzione operativa.
Remunerazione	L'azienda garantisce che gli stipendi sono conformi alla normativa vigente e a quanto stabilito dal CCNL di categoria	Se lo stipendio che si prende non corrisponde a quanto stabilito dalla legge bisogna denunciare il fatto utilizzando le modalità riportate nella presente istruzione operativa.

Responsabilità

Organismo di Vigilanza (OdV)

Organismo di Karalis Service con il compito di vigilare sul funzionamento e l'osservanza del Modello di Organizzazione Gestione e Controllo i cui componenti sono in possesso dei requisiti di autonomia, indipendenza, onorabilità, professionalità, competenza e continuità d'azione richiesti dal D. Lgs. 231/01, in base ai criteri stabiliti dal Modello di Organizzazione Gestione e Controllo.

Risorse Umane – sezione Gestione CCNL (GCL)

La Direzione ha nominato l'Ufficio Risorse Umane – sezione Gestione CCNL (GCL) che ha il compito di raccogliere le segnalazioni, i suggerimenti e reclami su aspetti che riguardano la responsabilità sociale. GCL ha il compito di tenere sotto controllo la documentazione di riferimento e di gestire la normale applicazione del sistema e riferire al Responsabile dei sistemi integrati (RSI), Direzione Operativa (DIR.OP) e Direzione Generale (DIR.GEN).

Rappresentante dei Lavoratori per la Responsabilità Sociale (RLRS)

Il personale dipendente elegge un Rappresentante dei Lavoratori per la Responsabilità Sociale che ha il compito di facilitare la comunicazione tra lavoratori e Direzione sugli aspetti della responsabilità sociale.


Istruzione Operativa

1. Definizioni

Segnalazione

Qualsiasi notizia avente ad oggetto presunti rilievi, irregolarità, violazioni, comportamenti e fatti censurabili o comunque qualsiasi pratica non conforme a quanto stabilito nel Codice Etico Comportamentale di Karalis Service e nel Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (MOG) e ai requisiti della SA8000 o comunque che possa arrecare danno, anche all'immagine, di Karalis

Redazione: RSI	Verifica: DIR.OP	Approvazione: DIR.GEN	Pagina 3 di 7
----------------	------------------	-----------------------	---------------

	Istruzione Operativa Gestione segnalazioni e reclami interni	IO.MGL01/2
		Data di emissione: 19/09/2016
		Data di revisione: 28/02/2017

Service riferibile a dipendenti, membri degli organi sociali (AU, Sindaco) e a terzi (partner, clienti, fornitori, consulenti, collaboratori). Le eventuali segnalazioni relative ai membri dell'Organismo di Vigilanza vanno indirizzate all'Amministratore Unico di Karalis Service.

Segnalazione anonima

Qualsiasi segnalazione in cui le generalità del segnalante non siano esplicitate, né siano rintracciabili.

Segnalazione in mala fede

Segnalazione priva di riscontro fattuale, fatta al solo scopo di danneggiare o comunque recare pregiudizio a dipendenti, a membri degli organi sociali.

Soggetti segnalanti

Le segnalazioni possono essere inoltrate dai seguenti soggetti: dipendenti (inclusi dirigenti), membri degli organi sociali, partner (soggetti in rapporto di collaborazione commerciale), fornitori (soggetti in rapporto di fornitura) e collaboratori (soggetti in rapporto negoziale avente ad oggetto la prestazione continuativa di servizi) di Karalis Service.

Soggetti segnalati

Le segnalazioni possono riguardare dipendenti (inclusi dirigenti), membri degli organi sociali, partner, fornitori, collaboratori.

Soggetti riceventi

Sono soggetti riceventi le segnalazioni i membri dell'Organismo di Vigilanza nonché i Responsabili di Funzione, i quali comunque devono tempestivamente trasmettere in originale quanto ricevuto all'Organismo di Vigilanza, utilizzando criteri di riservatezza a tutela dell'efficacia degli accertamenti ed all'onorabilità delle persone interessate dalla segnalazione.

2. Principi di riferimento

Garanzia di anonimato e riservatezza

Tutte le funzioni/posizioni organizzative di Karalis Service interessate dalla ricezione e trattamento delle segnalazioni devono garantire l'assoluta riservatezza e la non divulgazione del nominativo delle persone segnalanti se non all'Organismo di Vigilanza.

Karalis Service sanzionerà qualsiasi forma di minaccia o ritorsione nei confronti dei Soggetti segnalanti.


Segnalazioni anonime

Le segnalazioni effettuate da mittenti anonimi saranno prese in considerazione soltanto se opportunamente circostanziate e supportate da elementi fattuali.

Segnalazioni in mala fede

Karalis Service interverrà per impedire atteggiamenti ingiuriosi e diffamatori. L'Organismo di Vigilanza garantisce adeguata sanzione contro le segnalazioni in mala fede, censurando simili condotte e informando la società in ipotesi di accertata mala fede.

Redazione: RSI	Verifica: DIR.OP	Approvazione: DIR.GEN	Pagina 4 di 7
----------------	------------------	-----------------------	---------------

	Istruzione Operativa Gestione segnalazioni e reclami interni	IO.MGL01/2
		Data di emissione: 19/09/2016
		Data di revisione: 28/02/2017

3. Procedimento

Canali di comunicazione: Chiunque intenda effettuare una segnalazione, sia per aspetti CEC e SA8000, può farlo utilizzando il documento “Modulo segnalazione interna” (M.MGL.12). La segnalazione risulta valida anche su carta libera, se contenente tutti gli elementi necessari a circoscrivere l'accaduto. I canali di comunicazione predisposti da Karalis Service per favorire l'inoltro delle segnalazioni sono:

Per le segnalazioni relative a problematiche in materia di Responsabilità Amministrativa della società:

- posta elettronica **organismodivigilanza@karalisservice.it**
- posta ordinaria (Destinatario: Organismo di Vigilanza c/o Karalis Service via Fleming 3 Selargius)

Per le segnalazioni relative a non conformità rispetto ai principi dello standard SA 8000 (rif. Tabella requisiti norma SA 8000):

- posta elettronica **gestioneCCNL@karalisservice.it**
- posta ordinaria (Destinatario: Risorse Umane Gestione CCNL c/o Karalis Service via Fleming 3 Selargius)

La predisposizione ed il mantenimento operativo dei suddetti canali di comunicazione è garantita sia dall'Organismo di Vigilanza, sia dalla applicazione e monitoraggio del Sistema di Gestione Integrato adottato da Karalis Service in relazione agli aspetti SA8000.

Nel caso in cui l'azienda non affronti o non risolva in modo soddisfacente le problematiche segnalate, il personale può inoltrare i reclami e gli appelli all'Ente di Certificazione SA8000 ed in ultima istanza al SAAS mediante:

- ✓ Inoltro all'ente di certificazione - Quaser Certificazioni - Via Melchiorre Gioia, 7 2 - 2 0 1 2 5 Milano

e-mail: info@quasercert.com; quasercertificazioni@pec.it

Tel: +39 02 6 7 4 7 92 5 4 -Fax: +39 02 6 72 5 2 81


Inoltro al SAAS (Social Accountability Accreditation Service) 15 West 44 Th Street, 6th floor New York - e-mail: saas@saasaccreditation.org Fax: +212-684-1515

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

Istruttoria segnalazione

Qualora la segnalazione non sia indirizzata direttamente all'Organismo di Vigilanza, i destinatari della segnalazione stessa (dipendenti, membri di organi sociali, ecc.) trasmettono tempestivamente in originale quanto ricevuto all'Organismo di Vigilanza. L'Organismo di Vigilanza riceve ed annota ciascuna segnalazione in un apposito documento denominato “Registro segnalazioni e reclami” (M.MGL.01). GCL dopo aver ricevuto la segnalazione in materia di responsabilità sociale, provvede

Redazione: RSI	Verifica: DIR.OP	Approvazione: DIR.GEN	Pagina 5 di 7
----------------	------------------	-----------------------	---------------

	Istruzione Operativa Gestione segnalazioni e reclami interni	IO.MGL01/2
		Data di emissione: 19/09/2016
		Data di revisione: 28/02/2017

a registrarne il contenuto all'interno del documento "Registro segnalazioni e reclami" (M.MGL.01) condividendolo con il Rappresentante dei Lavoratori per la Responsabilità Sociale (RLRS).

Verifica e accertamento preliminare

Per quanto concerne le segnalazioni in materia di responsabilità amministrativa della società, l'Organismo di Vigilanza è competente a decidere se procedere o meno ad ulteriori verifiche motivando per iscritto nei verbali delle Riunioni dell'Organismo di Vigilanza la decisione assunta. Tutte le segnalazioni sono oggetto di verifica preliminare ai fini di valutarne la pertinenza.

A conclusione dell'accertamento, l'Organismo di Vigilanza aggiorna il "Registro segnalazioni e reclami" (M.MGL.01) e, in caso di decisione motivata a non procedere, archivia la segnalazione.

Qualora le segnalazioni ricevute non fossero di competenza dell'Organismo di Vigilanza, dopo aver ricevuto il consenso da parte del segnalante, sono indirizzate alla funzione aziendale interna di competenza.

Per quanto concerne le segnalazioni in materia di responsabilità sociale, GCL in staff con RSI, DIR.OP e RLRS analizzano periodicamente le segnalazioni ricevute, valutandone la pertinenza. Qualora DIR.OP e RLRS decidessero di procedere, RSI apre una azione di miglioramento, secondo le modalità riportate nella procedura "Gestione azioni correttive" (PR.MGL.03) e aggiornando il "Registro segnalazioni e reclami" (M.MGL.01).

Attività di monitoraggio

Audit: Le attività di auditing sono seguite dall'Organismo di Vigilanza con i Responsabili delle Funzioni, valutando le singole circostanze:

- comunicando per iscritto i risultati dei propri accertamenti ai Responsabili delle Funzioni, qualora dai controlli scaturissero aspetti suscettibili di miglioramento;
- ottenendo dai Responsabili medesimi le Schede di Evidenza (M.RIS.12), ove vengono segnalate, con relativa tempistica, le attività suscettibili di miglioramento, nonché le specifiche delle modifiche che dovrebbero essere attuate al fine di eliminare le criticità.

Per le attività inerenti la gestione delle "Schede di evidenza", OdV e le funzioni aziendali interessate fanno riferimento alla procedura "Gestione schede di evidenza" (PR.RIS.04).

Per quanto concerne le segnalazioni in materia di responsabilità sociale, è compito del **Social Performance Team** (SPT) valutare la conformità ai requisiti SA 8000 secondo le modalità riportate nel "Regolamento Comitato Sicurezza e SPT".

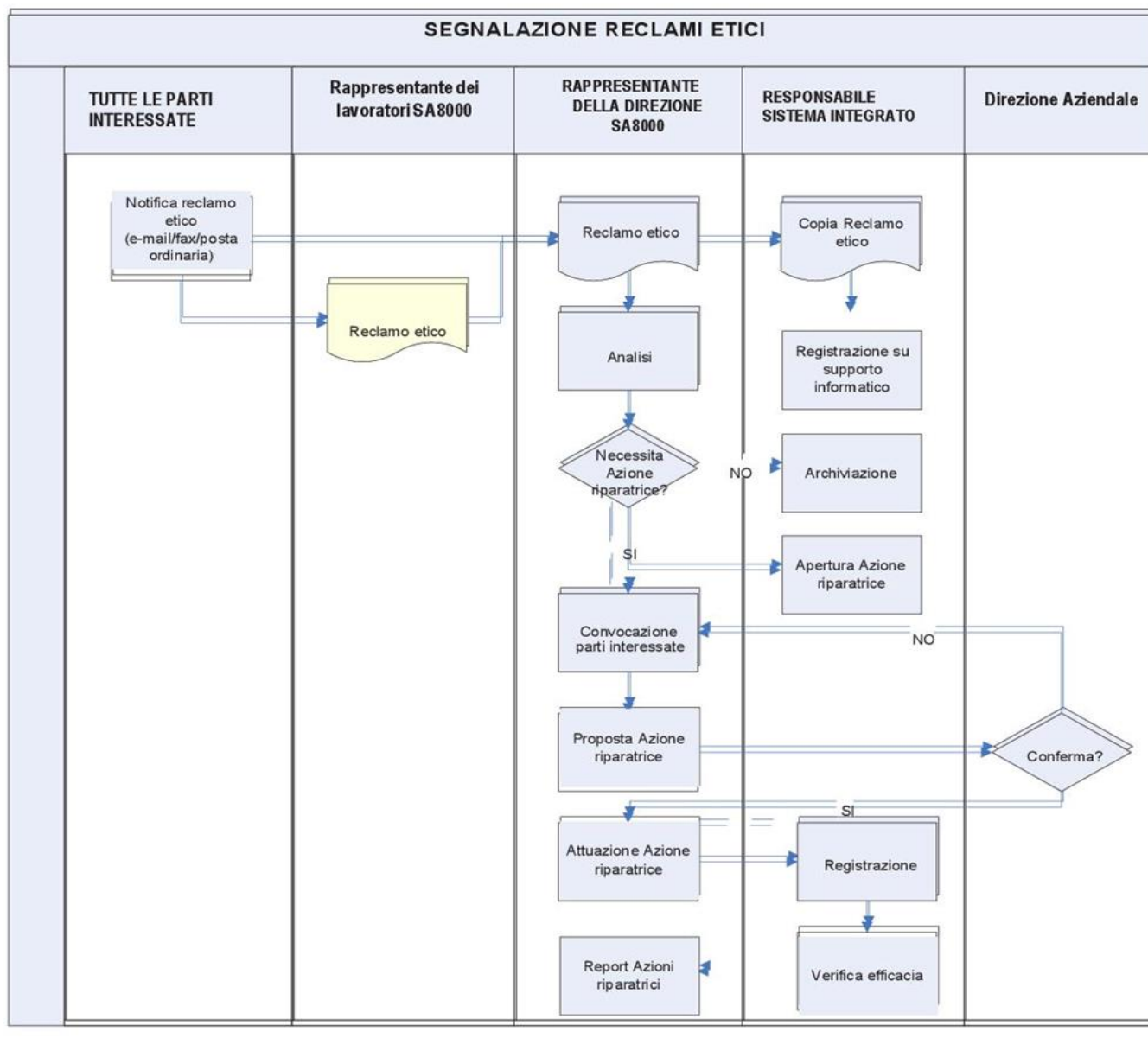
Follow-up: Eventuali piani di azione che emergessero a fronte dell'audit sono monitorati periodicamente dall'Organismo di Vigilanza e/o RSI e/o SPT per ambito di competenza

A conclusione dell'attività OdV e/o RSI aggiorna il "Registro segnalazioni e reclami" (M.MGL.01).

Eventuali piani di miglioramento emersi come risultato degli audit interni, sono gestiti da RSI secondo le modalità riportate nella procedura "Gestione azioni correttive" (PR.MGL.03).

Redazione: RSI	Verifica: DIR.OP	Approvazione: DIR.GEN	Pagina 6 di 7
----------------	------------------	-----------------------	---------------

FLUSSO SEGNALAZIONE RECLAMI ETICI



Documenti di riferimento

- Scheda di Evidenza (M.RIS.12)
- Registro segnalazioni e reclami” (M.MGL.01)
- “Gestione schede di evidenza” (PR.RIS.04)
- “Modulo segnalazione interna” (M.MGL.12)
- ”Impegno di riservatezza” (M.DIR.13)
- “Gestione azioni correttive” (PR.MGL.03)
- Codice Etico Comportamentale (CEC)