

**ISTRUZIONE PER L'INVIO DI RECLAMI  
E SEGNALAZIONI  
RELATIVE ALLA RESPONSABILITÀ SOCIALE  
E AL MODELLO ORGANIZZATIVO DLGS 231/01**

## **1. SCOPO ED AMBITO DI APPLICAZIONE**

### **1.1. Scopo di questo documento**

Questa istruzione descrive la procedura da seguire per inoltrare reclami e segnalazioni in DAY RISTOSERVICE.

### **1.2. Ambito di applicazione**

Le tematiche di maggiore interesse sono quelle connesse alle condizioni lavorative genericamente alla responsabilità sociale di DAY RISTOSERVICE e al modello organizzativo ed DLGS 231/01. La direzione aziendale, in ogni caso, si impegna a prendere in considerazione qualsiasi reclamo e segnalazione, anche se non rientra propriamente tra queste tematiche.

#### **1.2.1. Persone che potrebbero essere interessate**

Le persone più direttamente interessate sono coloro che collaborano con DAY RISTOSERVICE per questioni lavorative, a qualsiasi titolo e con qualsiasi forma contrattuale: tra questi, oltre ai dipendenti ed ai collaboratori, rientrano i clienti ed i fornitori.

Chiunque altro ritenga di avere comunque un interesse all'operato di DAY RISTOSERVICE, seppure indiretto, anche non economico o giuridico, è invitato a considerare questa procedura e, se ritiene, ad inviare le proprie segnalazioni.

## **2. POLITICA**

DAY RISTOSERVICE opera con l'intento di soddisfare le esigenze e le aspettative dei clienti, dei lavoratori, della proprietà, dei collaboratori, dei fornitori e di tutte le persone coinvolte nel suo operato.

Le risorse e le capacità aziendali sono impiegate per fare in modo che non si presentino disagi; ciò nonostante, data anche la complessità del lavoro, può capitare che incomprensioni ed inconvenienti generino motivi di insoddisfazione.

La direzione è impegnata ad assicurare che ogni segnalazione sia attentamente valutata e che siano adottate tutte le misure possibili per risolvere tempestivamente ed efficacemente eventuali problematiche. I reclami sono registrati ed analizzati per impedire che si ripetano le situazioni che li hanno generati. Le registrazioni di dati ed informazioni personali sono effettuate solo con il consenso degli interessati ed è sempre tutelata la riservatezza delle persone coinvolte.

Non saranno presi provvedimenti disciplinari né discriminatori e non saranno attuate forme di rappresaglia nei confronti di chiunque, ancorché dipendente Day, che fornisca informazioni riguardanti le condizioni lavorative, la responsabilità sociale o possibili violazioni a norme di legge o aziendali, o comunque di natura illecita o costituenti una frode o un atto contrario a quanto riportato nel Codice Etico di DAY (Legge 30 novembre 2017 n 179 sul Whistleblowing).

Indipendentemente dalla forma (scritta o verbale, palese o anonima) ogni segnalazione avrà adeguata considerazione ed ognuno sarà ascoltato con attenzione.

Se ci sarà disponibilità da parte di tutti i soggetti coinvolti, la problematica sarà risolta. Se, a fronte di una responsabilità diretta di DAY RISTOSERVICE non sarà trovata un'utile soluzione, si cercheranno gli accordi per eventuali indennizzi.

DAY RISTOSERVICE considera le segnalazioni di qualsiasi problematica un'utile opportunità di miglioramento delle capacità di rispondere alle aspettative e, conseguentemente, di sviluppo aziendale sostenibile.

### 3. OPERATIVITÀ

#### 3.1. Come fare per inviare segnalazioni e reclami.

Ognuno è libero di procedere come preferisce.

Per ragioni di chiarezza e per consentirne una più efficace gestione, sarebbe opportuno inviare la segnalazione in forma scritta, per posta elettronica o tramite posta ordinaria. E' necessario specificare i propri recapiti se si intende essere tenuti aggiornati degli sviluppi conseguenti.

Saranno comunque prese in considerazione anche segnalazioni anonime.

Le segnalazioni devono fondarsi su elementi di fatto che siano precisi e concordanti. Si fa presente che sono previste sanzioni disciplinari (per il personale dipendente) per coloro che effettuano segnalazioni che si rivelino infondate. Se l'anonimato non è interesse del mittente, il mezzo più immediato è la comunicazione per posta elettronica.

#### 3.2. Recapiti.

Day Ristoservice S.p.A.  
Via Dei Trattati Comunitari Europei, 11 – 40128 Bologna  
Tel: 051.2106611; fax: 051.533524  
*Ufficio qualità e responsabilità sociale*  
Monica Salmi  
E-Mail: [msalmi@day.it](mailto:msalmi@day.it)

Social Performace Team  
E-Mail: [spt@day.it](mailto:spt@day.it)

Rappresentanti dei lavoratori (RSU)  
Donà Serena - [sdona@day.it](mailto:sdona@day.it)  
Vivarelli Chiara – [cvivarelli@day.it](mailto:cvivarelli@day.it)

Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS)  
Vanessa Barone  
E-Mail: [vbarone@day.it](mailto:vbarone@day.it)

E' possibile inviare segnalazioni e reclami anche a soggetti esterni che sanno come affrontare eventuali problematiche relative alla responsabilità sociale di DAY SpA.

- **TÜV Management Service**  
Tel. 02.241301; Fax 02.24130397  
Email: [tuv.ms@tuv.it](mailto:tuv.ms@tuv.it)  
Gruppo di audit:  
Sara Brandimarti  
Sabrina Grendene

- **SAAS**  
Director of Accreditation,  
220 East 23rd Street, Suite 605, New York, NY 10010  
fax: +212-684-1515  
e-mail: [saas@saasaccreditation.org](mailto:saas@saasaccreditation.org)

Se le segnalazioni sono inerenti a condotte illecite rilevanti ai sensi del D.Lgs. 231/01 e fondate su elementi di fatto precisi e concordanti, o di violazioni del Modello di cui si sia venuti a conoscenza in ragione delle funzioni svolte occorre, inviarle all'indirizzo a [odvdayup@libero.it](mailto:odvdayup@libero.it) E' possibile effettuare la segnalazione anche al Responsabile del sistema di gestione ([msalmi@day.it](mailto:msalmi@day.it)) che la gestirà secondo quanto descritto nell'apposita procedura.

### 3.3. Effetti.

La gestione delle segnalazioni e dei reclami relativi alla responsabilità sociale sono descritte in una apposita procedura disponibile, solo per i dipendenti, nella rete informatica aziendale. In essa sono riportati i principali elementi per la loro gestione:

- La politica per la gestione di reclami e segnalazioni in tema di responsabilità sociale.
- La struttura organizzativa dedicata con il dettaglio delle responsabilità ed autorità.
- L'addestramento del personale coinvolto nella gestione.
- Le procedure per: raccolta, rilevazione e registrazione; esame; trattamento; azioni per il miglioramento; controllo.
- Strumenti e metodi per il monitoraggio e l'analisi dei risultati raggiunti.
- Tutte le segnalazioni ed, a maggior ragione, i reclami, sono presi in considerazione. I responsabili incaricati analizzano le cause di eventuali situazioni non conformi alle normative vigenti ed alle politiche aziendali; pongono rimedio, quando possibile, alla situazione contingente; verificano che le problematiche rilevate non siano determinate da inefficacia del sistema di gestione e, nel caso, avviano le azioni finalizzate al suo miglioramento per prevenirne il ripetersi.

### 3.4. Condivisione

Per le segnalazioni ed i reclami non anonimi, i diretti interessati sono tenuti al corrente dello stato di avanzamento di ogni fase di cui si compone la loro gestione e dell'esito delle azioni adottate.

Il SPT viene informato relativamente alle segnalazioni pervenute, ma non sono a conoscenza dei nominativi delle persone in esse coinvolte, a meno che queste non ne diano il consenso o non sia possibile procedere alla risoluzione della problematica senza un loro coinvolgimento.

Per tutti gli altri soggetti eventualmente interessati saranno disponibili informazioni e dati statistici anonimi e generici rappresentativi dell'esito del monitoraggio del processo di gestione delle segnalazioni e dei reclami.

L'organismo di certificazione ha accesso a tutti gli atti compatibilmente con quanto prescritto dal regolamento dell'organismo, dagli accordi contrattuali e dagli impegni alla riservatezza sottoscritti.