

**ISTRUZIONE OPERATIVA PER L'INVIO
DI RECLAMI E SEGNALAZIONI RELATIVE A:**

- WHISTLEBLOWING E MODELLO 231/01
- RESPONSABILITÀ SOCIALE (SA8000)
- PARITA' DI GENERE (UNI PDR 125)

INDICE
1. SCOPO
2. AMBITO DI APPLICAZIONE
3. MODALITA'

3.0 Generalità

3.1 Soggetti che potrebbero essere interessati a fare delle segnalazioni (segnalante)

3.2 Chi sono i soggetti segnalati

3.3 Requisiti della segnalazione

3.4 Cosa è possibile segnalare

3.4.0 nell'ambito del decreto Whistleblowing (Modello Organizzativo 231/01 e Codice Etico)

3.4.1 nell'ambito della Responsabilità sociale

3.4.2 nell'ambito della Parità di Genere

3.5 Come fare per inviare una segnalazione

3.6 Gestione della segnalazione

 3.6.1 *Presenza in carico della segnalazione*

 3.6.2 *Analisi e Valutazione della segnalazione da parte dell'organo competente*

 3.6.3 *Aggiornamento, monitoraggio e chiusura della segnalazione.*
4. RIFERIMENTI NORMATIVI

3	11/12/2023	Nuova impostazione dell'istruzione per adozione portale Whistleblowing	RQ	ODV/DIR AMM/RQ/RPC/RBS	CDA
2	13/01/2023	Integrazione con UNI PDR 125. § Recapiti; §Effetti;	RQ	ODV/RQ/RPC	DG
1	01/02/2018	Aggiornamento	RQ	ODV/RQ/RPC	DG
0	25/01/2008	Prima edizione	Consulente esterno	RQ	Presidente
Rev.	Data	Descrizione	Preparato	Verificato	Approvato

1. SCOPO

La presente procedura ha lo scopo di regolamentare le modalità per inoltrare segnalazioni/reclami a DAY RISTOSERVICE SPA SOCIETA' BENEFIT di seguito, anche solo Day S.p.A. SB. e la relativa gestione.

2. AMBITO DI APPLICAZIONE

Le tematiche per le quali si applica la presente procedura, sono quelle connesse al c.d. Whistleblowing, nello specifico: al **modello organizzativo DLGS 231/01 e Codice Etico**, alle condizioni lavorative e genericamente alla **Responsabilità Sociale**, alla **parità di genere (PDR 125)**, ivi incluse eventuali forme di abuso fisico, verbale, digitale sul luogo di lavoro ma anche eventuali opinioni e suggerimenti per il cambiamento/miglioramento nell'organizzazione in ambito parità di genere.

3. MODALITÀ

3.0 Generalità

Day S.p.A. SB 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 siano adottate tutte le misure possibili per risolvere tempestivamente ed efficacemente eventuali problematiche.

3.1 Chi sono i soggetti che potrebbero essere interessati a fare delle segnalazioni (segnalanti)

Le persone più direttamente interessate sono coloro che collaborano con Day S.p.A. SB per questioni lavorative, a qualsiasi titolo e con qualsiasi forma contrattuale: tra questi, oltre ai dipendenti ed ai collaboratori, rientrano gli azionisti, i clienti ed i fornitori.

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

3.2 Chi sono i soggetti segnalati

Le Segnalazioni possono riguardare tutti i dipendenti, membri degli organi sociali (Consiglio di Amministrazione, Collegio Sindacale) e Società di Revisione, come pure altri soggetti terzi (clienti, fornitori, consulenti, collaboratori, partner etc.) in relazioni d'affari con Day Ristoservice S.p.A. Società Benefit.

3.3 Requisiti di una segnalazione

La segnalazione deve essere quanto più possibile circostanziata, per consentire la valutazione dei fatti da parte dei soggetti competenti a ricevere e gestire le segnalazioni medesime.

La segnalazione deve essere basata, in buona fede, sulla ragionevole convinzione, fondata su elementi di fatto, precisi e concordanti. La segnalazione deve:

- indicare le generalità o altri elementi che consentano di risalire al segnalato;
- contenere la descrizione del fatto;
- indicare chiaramente le circostanze di tempo e di luogo in cui si è verificato il fatto;
- indicare eventuali altri soggetti potenzialmente a conoscenza dei fatti.

3.4 Cosa è possibile segnalare

3.4.0 Nell'ambito del decreto Whistleblowing, Modello Organizzativo 231 e Codice Etico

Le violazioni oggetto delle segnalazioni consistono in:

- violazioni di norme nazionali e di norme dell'Unione Europea che ledono l'interesse pubblico o l'integrità dell'ente;
- violazioni commesse;
- violazioni non ancora commesse, ma che il segnalante ritiene possano esserlo sulla base di elementi concreti;

- condotte volte ad occultare violazioni;
- violazioni intervenute nell'ambito di un rapporto di lavoro nel frattempo terminato;
- violazioni intervenute nel periodo di prova;
- violazioni intervenute nel periodo in cui il rapporto di lavoro non è ancora iniziato, qualora le informazioni sulle violazioni oggetto della segnalazione siano state acquisite durante il processo di selezione o in altre fasi precontrattuali;
- illeciti amministrativi, contabili, civili o penali;
- condotte illecite rilevanti ai sensi del D.lgs. 231/2001;
- condotte illecite rilevanti ai sensi del Codice Etico adottato dalla società;
- violazione del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.lgs. 231/2001;
- atti od omissioni che ledono gli interessi finanziari dell'Unione Europea e/o riguardanti il mercato interno;
- illeciti commessi in violazione della normativa dell'UE indicata nell'Allegato 1 al D.lgs. n. 24/2023 e di tutte le disposizioni nazionali che ne danno attuazione;
- violazioni della normativa in materia di concorrenza e aiuti di Stato.

3.4.1 Nell'ambito della Responsabilità sociale

STANDARD INTERNAZIONALE SA8000: 2014. REQUISITI DA § 9.6.1 A 9.6.3.

9.6.1 *L'organizzazione deve stabilire una procedura scritta per i reclami che sia confidenziale, imparziale, non ritorsiva e accessibile e disponibile al personale e alle parti interessate, affinché essi **possano fare commenti, raccomandazioni, segnalazioni o reclami riguardanti il luogo di lavoro e/o non conformità allo Standard SA8000.***

9.6.2 *L'organizzazione deve avere delle procedure per indagare, gestire e comunicare i risultati dei reclami riguardanti il luogo di lavoro e/o le **non conformità allo Standard o alle relative politiche e procedure adottate.** Tali risultati devono essere resi pienamente disponibili al personale e, su richiesta, alle parti interessate.*

9.6.3 *L'organizzazione non deve applicare azioni disciplinari, licenziare o in alcun modo discriminare il personale o le parti interessate che abbiano fornito informazioni sulla conformità a SA8000 o che abbiano avanzato reclami relativi al luogo di lavoro.*

3.4.2 Nell'ambito della Parità di Genere

PRASSI UNI/PDR 125:2022. REQUISITO 6.3.2.6

6.3.2.6 ATTIVITÀ DI PREVENZIONE DI OGNI FORMA DI ABUSO FISICO, VERBALE, DIGITALE (MOLESTIA) SUI LUOGHI DI LAVORO

In relazione alle proprie politiche e risorse, l'organizzazione deve dare piena attuazione alle previsioni di legge e agli accordi collettivi, sottoscritti dalle organizzazioni imprenditoriali cui aderisce, in materia di contrasto alle molestie sui luoghi di lavoro. In particolare, l'organizzazione deve:

- Omissis*
- Omissis*
- Omissis*
- prevedere una metodologia di segnalazione anonima di questa tipologia di accadimenti a tutela dei/delle dipendenti che segnalano;*

Chiunque, diverso dal gestore, riceva una segnalazione deve trasmetterla tempestivamente e, in ogni caso, entro 7 giorni dalla sua ricezione al gestore stesso tramite la piattaforma web, garantendo la massima riservatezza sulle violazioni e sull'identità del segnalante e del segnalato, fatti salvi gli obblighi di legge e la tutela dei diritti della Società, nonché l'onorabilità dei soggetti segnalati, dando contestuale notizia della trasmissione al segnalante.

3.5 Come fare per inviare una segnalazione

Ognuno è libero di procedere come preferisce, la segnalazione può essere in forma scritta o verbale, anonima o palese. Le segnalazioni devono fondarsi su elementi di fatto che siano precisi e concordanti.

Nel sito istituzionale di Day, www.day.it, sezione Governance, è presente un link <https://segnalazioni.day.it> che dà accesso ad un portale, come di seguito illustrato

The screenshot shows the landing page of the reporting portal. At the top left is the 'Up Day' logo. Below it, the title reads 'Day - Accesso al sistema di segnalazioni (Whistleblowing/Parità di genere/SA8000)'. A central message states: 'Il portale è dedicato all'invio di segnalazioni da parte di chiunque sia legittimo portatore di un interesse nei confronti di DAY S.p.A SB'. There is a prominent blue button labeled 'Invia una segnalazione'. Below this, a smaller text prompt asks: 'Hai già effettuato una segnalazione? Inserisci la tua ricevuta.' followed by a text input field and a blue 'Accedi' button.

Fatto clic su “invia una segnalazione” il segnalante, ha la possibilità di scegliere l’area tematica “canale”: Molestie, SA8000, Whistleblowing, per cui intende effettuare la segnalazione, come da immagine di seguito illustrata

This screenshot shows the channel selection step. The title is 'Day - Accesso al sistema di segnalazioni (Whistleblowing/Parità di genere/SA8000)'. Below the title, it says 'Scegli un canale di segnalazione:'. There are three input fields with the labels 'Molestie', 'SA8000', and 'Whistleblowing'.

Dopo aver cliccato sul canale di segnalazione riferito alla tematica che si vuole segnalare, il segnalante ha la possibilità di compilare dei campi per descrivere l’accaduto ed è possibile nel caso, allegare documenti e/o foto.

This screenshot shows the form for describing the report. The title is 'Day - Accesso al sistema di segnalazioni (Whistleblowing/Parità di genere/SA8000)'. The selected channel is 'Whistleblowing'. The form contains three main sections: 1. 'Descrivi in poche parole la tua segnalazione. *' with a text input field. 2. 'Descrivi la tua segnalazione in dettaglio. *' with a larger text input area. 3. 'Dove sono avvenuti i fatti? *' and 'Quando sono avvenuti i fatti? *' with two separate text input fields.

Al termine della compilazione cliccando su “INVIA”, verrà visualizzato un **codice di una chiave digitale** che gli servirà per accedere alla sua segnalazione, è l’unico elemento identificativo della segnalazione che pertanto rimane completamente anonima, a meno che nella descrizione o nei documenti allegati il segnalante non si sia palesato. Per seguire gli sviluppi della segnalazione effettuata è quindi **necessario conservare questo codice**.

Nel caso si preferisse scrivere una lettera, di seguito si riportano i recapiti:

Day S.p.A. SB
Via Dei Trattati Comunitari Europei, 11
40128 Bologna
Tel: 051.2106611; fax: 051.533524

Alla c.a. dell'Organismo Di Vigilanza (ODV), del Comitato Guida per la Parità di Genere o Social Performance Team (SPT) a seconda dell'area tematica della segnalazione, come più sopra descritto.

Nel caso si preferisse scrivere una mail, di seguito si riportano i recapiti:

odvdayup@libero.it

paritadigenere@day.it

spt@day.it

CANALI DI COMUNICAZIONE ESTERNA

Per quanto concerne il Whistleblowing, si può procedere alla segnalazione esterna verso ANAC quando essa riguarda la violazione del diritto dell'UE e ricorre una delle seguenti condizioni:

- 1) Se il canale interno non è attivo o è attivo ma non conforme a quanto previsto dal legislatore in merito ai soggetti e alle modalità di presentazione delle segnalazioni;
- 2) Il segnalante ha già effettuato una segnalazione interna e la stessa non ha avuto seguito;
- 3) Il segnalante ha fondati motivi per ritenere che, se effettuasse una segnalazione interna, alla stessa non sarebbe dato seguito o ci sarebbero grandi rischi di ritorsione;
- 4) Il segnalante ha fondati motivi di ritenere che la violazione possa costituire un pericolo imminente o palese per il pubblico interesse.

Le segnalazioni ANAC possono essere inviate utilizzando il seguente canale:

<https://www.anticorruzione.it/-/whistleblowing>

DIVULGAZIONE PUBBLICA

Con la divulgazione pubblica le informazioni sulle violazioni sono rese di pubblico dominio tramite la stampa o i mezzi elettronici/di diffusione in grado di raggiungere un elevato numero di persone (social media).

Si può effettuare una divulgazione pubblica quando le segnalazioni riguardano violazioni del diritto dell'UE e ricorrono le seguenti condizioni:

- 1) È stata fatta una segnalazione interna a cui l'ente non ha dato riscontro nei termini previsti e a tale segnalazione abbia fatto seguito una segnalazione esterna ad ANAC la quale, a sua volta, non ha fornito riscontro al segnalante entro termini ragionevoli;
- 2) Il segnalante ha già effettuato direttamente una segnalazione esterna ad ANAC la quale, tuttavia, non ha dato riscontro in merito alle misure previste o adottate per dare seguito alla segnalazione entro termini ragionevoli;
- 3) Il segnalante ha fondato motivo di ritenere, ragionevolmente, sulla base di circostanze concrete, che la violazione possa rappresentare un pericolo imminente o palese per il pubblico interesse;

4) La persona effettua direttamente una divulgazione pubblica poiché ha fondati motivi di ritenere che la segnalazione esterna possa comportare il rischio di ritorsioni oppure possa non avere efficace seguito (es. collusione tra il gestore e l'autore della violazione).

Solo nell'ambito della Responsabilità Sociale (SA8000) è possibile inviare segnalazioni e reclami anche a soggetti esterni

TÜV Management Service

- Tel. 02.241301; Fax 02.24130397
e-mail: tuv.ms@tuv.it

SAAS

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

È assolutamente vietato effettuare atti di ritorsione o discriminatori, diretti o indiretti, nei confronti del segnalante fatto salvo il diritto degli aventi causa a tutelarsi qualora siano accertate in capo al segnalante responsabilità di natura penale o civile legate alla falsità della segnalazione/dichiarazione.

Il licenziamento ritorsivo o discriminatorio del soggetto segnalante, nel caso sia un dipendente, è nullo. Sono altresì nulli il mutamento di mansioni ai sensi dell'articolo 2103 del Codice civile, nonché qualsiasi altra misura ritorsiva o discriminatoria adottata nei confronti del segnalante.

L'adozione di misure discriminatorie nei confronti del segnalante può essere denunciata all'Ispettorato nazionale del lavoro, per i provvedimenti di propria competenza, oltre che dal segnalante stesso, nonché dall'organizzazione sindacale indicata dal medesimo.

Le segnalazioni/reclami restano registrate nel portale per un periodo non inferiore ai 3 anni. Tutte le funzioni/posizioni organizzative di Day Ristoservice S.p.A. Società Benefit interessate dalla ricezione e trattamento delle segnalazioni devono garantire l'assoluta riservatezza e anonimato delle persone segnalanti se da questi richiesto.

3.6 Gestione della segnalazione

3.6.1 presa in carico della segnalazione

La gestione delle segnalazioni e dei reclami relativi alla tematica Whistleblowing/Mod.231 sono gestite dall'Organismo Di Vigilanza (ODV).

La gestione delle segnalazioni e dei reclami relativi alla Parità di Genere sono gestiti dal Comitato Guida.

La gestione delle segnalazioni e dei reclami relativi alla Responsabilità Sociale sono gestiti dal Social Performance Team (SPT).

Nel caso in cui uno dei tre organismi, SPT, ODV e Comitato Guida (CG) ricevessero una segnalazione di pertinenza dell'altro sarà necessario che la inoltri all'altro a seconda dei casi.

Tutte le funzioni/posizioni organizzative interessate e coinvolte nella gestione delle Segnalazioni garantiscono la riservatezza circa i dati del segnalante, adottando misure idonee a tutelare l'identità del segnalante e a

mantenere la riservatezza dell'informazione in ogni fase del processo di gestione della Segnalazione. Il Processo di gestione delle segnalazioni riconosce, infatti, l'importanza dell'anonimato in quanto la segnalazione ha la sola funzione di allerta, dovendo l'ente adoperarsi per approfondire, accertare e verificare la veridicità dei fatti attraverso l'utilizzo di strumenti informativi che consentano il dialogo con il segnalante in modo anonimo.

Le segnalazioni, pertanto, non potranno essere utilizzate oltre quanto necessario per dare adeguato seguito alle stesse.

L'identità del segnalante non potrà essere rivelata senza il suo consenso espresso a persone diverse da quelle competenti a ricevere o a dare seguito alla segnalazione ed espressamente autorizzate a trattare tali dati.

Il canale di segnalazione interno, quindi, garantisce l'accesso alle segnalazioni solo da parte del personale autorizzato, la riservatezza del segnalante, del segnalato, del facilitatore e del contenuto della segnalazione, la tutela dei dati personali.

3.6.2 Analisi e valutazione della segnalazione

L'ODV ricevuta la segnalazione, si riunisce per analizzarla e valutare anche le eventuali evidenze prodotte dal segnalante, informa la Direzione di Day e di concerto vengono prese le debite decisioni in merito, individuando altresì l'eventuale personale interno che collaborerà con l'ODV nella ricerca della documentazione e di quanto utile alle indagini.

La Direzione e il Gomitato Guida per la parità di genere si riuniscono per valutare oggettivamente l'accaduto e decidere quali azioni intraprendere o provvedimenti attivare.

La Direzione interviene in maniera diretta, nel modo ritenuto più idoneo, al fine di interrompere i comportamenti lesivi e di ripristinare un ambiente di lavoro sicuro. Si assicura che non vi siano ripercussioni sulla/sul denunciante e vigila sull'effettiva cessazione dei comportamenti lesivi. Nel caso dalla segnalazione emergano comportamenti con potenziale rilevanza penale il Comitato Guida suggerirà alla vittima di denunciare l'accaduto ai preposti organi di sicurezza garantendo il supporto dell'azienda.

Il SPT per la Responsabilità Sociale (SA8000) si riunisce per esaminare oggettivamente l'accaduto al fine di comprenderne le cause che hanno generato il disagio, individuando eventuali debolezze del sistema di gestione per la Responsabilità Sociale, soprattutto in termini di efficacia.

Non sempre è necessario effettuare una vera e propria indagine, a volte, infatti, si tratta di situazioni di cui si conoscono le cause e si sta già lavorando per risolverle. Altre volte, invece, la situazione è tale per cui non è possibile risalire a cause oggettive. In tutti gli altri casi, l'indagine deve essere fatta per individuare le cause e, se possibile, rimuoverle.

3.6.3 Aggiornamento, Monitoraggio e chiusura della segnalazione

Il portale è settato in modo che ogni 7 giorni invia una mail al gruppo di lavoro che deve dare un riscontro, ogni 7 giorni.

Dal punto di vista del segnalante, rientrando nel portale con il codice univoco assegnato alla segnalazione, è in grado di vedere lo "stato di avanzamento", che è suddivisa in 3 step: "aperta", "in lavorazione", "chiusa".

Nel caso il segnalante utilizzi la mail o la comunicazione scritta, in forma non anonima, verrà tenuto al corrente dello stato di avanzamento di ogni fase di cui si compone la loro gestione e dell'esito delle azioni adottate.

Entro 3 mesi dalla data di ricevimento della segnalazione, il gestore comunica al segnalante:

- l'archiviazione della segnalazione e ne motiva le ragioni;
- l'accertamento della fondatezza della segnalazione;

- la trasmissione della segnalazione agli organi competenti per i relativi seguiti.

Il riscontro da rendersi entro il termine di 3 mesi può essere anche solo interlocutorio, ove l'istruttoria non sia terminata. In tal caso, occorre informare il segnalante dell'attività svolta e di quella che si intende svolgere.

Il segnalante sarà successivamente informato dell'esito dell'istruttoria.

L'organismo di certificazione per l'SA8000 e la PDR 125 ha accesso a tutti gli atti compatibilmente con quanto prescritto dal regolamento dell'organismo, dagli accordi contrattuali e dagli impegni alla riservatezza sottoscritti.

4. RIFERIMENTI NORMATIVI

Per quanto attiene al Whistleblowing, ai fini della corretta applicazione e interpretazione della presente istruzione si fa riferimento in particolare ai seguenti atti normativi:

- D.lgs. 24/2023 "Attuazione della direttiva (UE) 2019/1937 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2019, riguardante la protezione delle persone che segnalano violazioni del diritto dell'Unione e recante disposizioni riguardanti la protezione delle persone che segnalano violazioni delle disposizioni normative nazionali, pubblicata sulla GU n.63 del 15-03-2023";
- D.lgs. 231/2001 "Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle Società e delle Associazioni anche prive di personalità giuridica, a norma dell'art. 11 della L. 300/2000", pubblicata sulla G.U. n. 140 del 19-6-2001 e s.m.i.;
- Regolamento (UE) 2016/679 "Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati";
- Disposizioni del Garante per la protezione dei dati personali.

Per quanto attiene alla Parità di genere, ai fini della corretta applicazione e interpretazione della presente istruzione si fa riferimento in particolare alla UNI PDR 125/2022.

Per quanto attiene alla Responsabilità Sociale, ai fini della corretta applicazione e interpretazione della presente istruzione si fa riferimento in particolare alla SA8000:2014.