

| SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI SA8000 |       |            |            |             |  |
|------------------------------------|-------|------------|------------|-------------|--|
| INAS – Toscana Energia             |       |            |            |             |  |
| COD. PROCEDURA                     | P71/2 | DECORRENZA | 23/06/2014 | PAG. 1 DI 6 |  |

## SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI SA8000

Emesso da INAS – Toscana Energia

Verificato da PEORSI – Toscana Energia S.p.A.

Approvato da AD

  
\_\_\_\_\_  
(Luca LAZZERI)

  
\_\_\_\_\_  
(Antonio BRESCHI)

  
\_\_\_\_\_  
(Ivano BIANCHI)

| SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI SA8000 |       |            |            |             |  |
|------------------------------------|-------|------------|------------|-------------|--|
| INAS – Toscana Energia             |       |            |            |             |  |
| COD. PROCEDURA                     | P71/2 | DECORRENZA | 23/06/2014 | PAG. 2 DI 6 |  |

**FRUIBILITÀ DEL DOCUMENTO**

**Il presente documento è disponibile nel portale informativo aziendale  
nella sezione “Sistema QARS”.**

**INDICE**

|  |          |
|--|----------|
| <b>1. INFORMAZIONI PRELIMINARI .....</b>                                   | <b>3</b> |
| 1.1 Annulla e sostituisce .....  | 3        |
| 1.2 Motivo emissione .....   | 3        |
| 1.3. Elenco unità citate nel documento .....                               | 3        |
| 1.4. Definizioni .....   | 3        |
| <b>2. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE.....</b>                               | <b>4</b> |
| <b>3. DESCRIZIONE DEL PROCESSO.....</b>                                    | <b>4</b> |
| <b>4. RESPONSABILITÀ E MODALITÀ OPERATIVE .....</b>                        | <b>5</b> |
| 4.1. Ricezione delle segnalazioni/suggerimenti .....                       | 5        |
| 4.2. Registrazione ed analisi delle segnalazioni/suggerimenti .....        | 5        |
| 4.3. Gestione delle segnalazioni/suggerimenti .....                        | 5        |
| <b>5. ARCHIVIAZIONE, CONSERVAZIONE ED ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE.....</b> | <b>6</b> |
| 5.1. Archiviazione e conservazione documenti.....                          | 6        |
| 5.2. Accesso .....   | 6        |
| <b>6. RIFERIMENTI.....</b>   | <b>6</b> |
| <b>7. ALLEGATI.....</b>  | <b>6</b> |

| SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI SA8000 |       |            |            |             |  |
|------------------------------------|-------|------------|------------|-------------|--|
| INAS – Toscana Energia             |       |            |            |             |  |
| COD. PROCEDURA                     | P71/2 | DECORRENZA | 23/06/2014 | PAG. 3 DI 6 |  |

## 1. INFORMAZIONI PRELIMINARI

### 1.1 Annulla e sostituisce

Titolo: “Segnalazioni e Suggerimenti SA 8000”

Codice: P 71/1

Decorrenza: 13/07/2011

Unità emittente: QUAS – Toscana Energia

### 1.2 Motivo emissione

Variazione modalità di inoltro delle segnalazioni e adeguamento alle modifiche organizzative.

### 1.3. Elenco unità citate nel documento

TOSCANA ENERGIA GREEN S.P.A.:

PRES PRESIDENTE

AD AMMINISTRATORE DELEGATO

TOSCANA ENERGIA S.P.A.:<sup>(1)</sup>

PEORSI PERSONALE, ORGANIZZAZIONE E SISTEMI

INAS INTERNAL AUDIT E SISTEMA QUALITÀ, AMBIENTE E SICUREZZA

### 1.4. Definizioni

#### **Contratto di Servizio**

Accordo tra due o più parti per lo scambio di prestazioni di servizio.

#### **Segnalazione**

Comunicazione, da parte di soggetti interessati nelle forme specificate dalla presente procedura, atta a fornire indicazioni o informazioni circa il parziale o mancato soddisfacimento dei requisiti della norma SA8000.

#### **Suggerimento**

Proposta indirizzata all’Azienda al fine di migliorare le prestazioni del sistema di gestione e il rispetto dei requisiti della norma SA8000.

#### **Rappresentante dei Lavoratori SA8000 (RLRS)**

Lavoratore scelto per facilitare la comunicazione con la direzione nelle questioni legate alla norma SA8000, incaricato dal/i sindacato/i riconosciuto/i nelle aziende sindacalizzate e, altrove, eletto a tal fine dal personale senza responsabilità di gestione.

---

(1) Unità della Società Toscana Energia S.p.A., che erogano prestazioni in base al “Contratto di Servizio per prestazioni di servizi di staff” sottoscritto con Toscana Energia Green S.p.A.

| SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI SA8000 |       |            |            |             |  |
|------------------------------------|-------|------------|------------|-------------|--|
| INAS – Toscana Energia             |       |            |            |             |  |
| COD. PROCEDURA                     | P71/2 | DECORRENZA | 23/06/2014 | PAG. 4 DI 6 |  |

**Rappresentante della Direzione per il sistema di gestione per la qualità, la responsabilità sociale, l'ambiente e la sicurezza (RDD)**

E' un componente della struttura direzionale che, indipendentemente da altre sue responsabilità, ha la responsabilità e l'autorità anche per:

- assicurare che i processi necessari per il sistema di gestione per la qualità, l'ambiente e la responsabilità sociale siano predisposti, attuati e tenuti aggiornati,
- riferire in occasione del riesame di direzione sulle prestazioni del sistema di gestione per la qualità, l'ambiente e la responsabilità sociale e su ogni esigenza di miglioramento,
- assicurare la promozione della consapevolezza dei requisiti del cliente nell'ambito di tutta l'organizzazione.

**Riesame della direzione**

Riunione periodica alla quale partecipa la direzione aziendale ed il Rappresentante della Direzione, nella quale viene riesaminato il sistema di gestione per la qualità, l'ambiente e la responsabilità sociale per assicurarsi della sua continua idoneità, adeguatezza ed efficacia. Al riesame del sistema di gestione per la responsabilità sociale prende parte anche il Rappresentante del Lavoratori SA8000 (RLRS).

**Sistema di gestione**

Sistema per stabilire politica ed obiettivi e per conseguire tali obiettivi.

Un sistema di gestione di un'organizzazione può includere sistemi di gestione differenti, quali un sistema di gestione per la qualità, un sistema di gestione finanziaria o un sistema di gestione ambientale. In Toscana Energia Green esso include il sistema di gestione per la qualità, l'ambiente, la salute e la sicurezza e la responsabilità sociale.

**2. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE**

Scopo della presente procedura è divulgare all'interno e alle parti esterne interessate le modalità di ricezione e gestione delle segnalazioni e dei suggerimenti in merito agli aspetti inerenti alla norma SA 8000.

**3. DESCRIZIONE DEL PROCESSO**

Il processo descritto nella presente procedura si può sintetizzare nelle seguenti fasi:

- Ricezione delle segnalazioni/suggerimenti;
- Registrazione ed analisi delle segnalazioni/suggerimenti;
- Gestione delle segnalazioni/suggerimenti.

| SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI SA8000 |       |            |            |             |
|------------------------------------|-------|------------|------------|-------------|
| INAS – Toscana Energia             |       |            |            |             |
| COD. PROCEDURA                     | P71/2 | DECORRENZA | 23/06/2014 | PAG. 5 DI 6 |

#### 4. RESPONSABILITÀ E MODALITÀ OPERATIVE

##### 4.1. Ricezione delle segnalazioni/suggerimenti

Toscana Energia Green, al fine di garantire un canale diretto per le segnalazioni/suggerimenti sulla norma SA 8000, ha ufficializzato e pubblicizzato attraverso il sito internet aziendale le seguenti modalità di inoltro:

a) Diretti in Azienda:

- tramite posta all'indirizzo Toscana Energia Green S.p.A. Via Ciliegiole n°43 51100 Pistoia
- tramite posta elettronica all'indirizzo [sa8000@toscanaenergiagreen.it](mailto:sa8000@toscanaenergiagreen.it)
- tramite fax 050 848530
- tramite cassetta anonima presente presso le sedi aziendali di Pistoia e Pisa

b) Diretti all'Organismo di Certificazione:

- tramite posta all'indirizzo SGS ITALIA S.p.A. Via G. Gozzi 1/a 20129 Milano
- tramite posta elettronica [sa8000@sgs.com](mailto:sa8000@sgs.com) oppure [laura.ligi@sgs.com](mailto:laura.ligi@sgs.com)
- tramite fax +39 051 6389926

c) Diretti al Social Accountability International (SAI):

- tramite posta all'indirizzo 220 East 23th Street, Suite 605, New York, New York 10010, USA
- tramite posta elettronica [saas@saasaccreditation.org](mailto:saas@saasaccreditation.org)
- tramite fax +212-684-1515

Le segnalazioni/suggerimenti possono essere inoltrati in forma anonima oppure nominativa.

Toscana Energia Green nel caso di segnalazioni nominative da parte di dipendenti in nessun modo adotta provvedimenti disciplinari o qualunque iniziativa che possa discriminare qualsiasi membro del personale.

##### 4.2. Registrazione ed analisi delle segnalazioni/suggerimenti

Il Rappresentante dei Lavoratori SA8000, con cadenza mensile, provvede a controllare se siano pervenute segnalazioni/suggerimenti direttamente in Azienda mediante i canali esplicitati nel paragrafo precedente. Nel caso di ricezione di segnalazione/suggerimento il Rappresentante dei Lavoratori SA8000 coinvolge il Responsabile dei sistemi di gestione affinché effettuino un'analisi congiunta per determinare se pertinente o meno, interessando eventualmente l'Unità di Toscana Energia Green/Toscana Energia competente. Se la segnalazione/suggerimento risulta pertinente INAS provvede alla registrazione sul modulo "Gestione Segnalazioni/Suggerimenti SA8000" modulo codice 77.12.700 Ediz.n per il conseguente trattamento.

##### 4.3. Gestione delle segnalazioni/suggerimenti

Una volta effettuata la registrazione e l'analisi della segnalazione/suggerimento, l'Unità interessata, il Rappresentante dei Lavoratori SA8000 e il Responsabile dei

| SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI SA8000 |       |            |            |             |
|------------------------------------|-------|------------|------------|-------------|
| INAS – Toscana Energia             |       |            |            |             |
| COD. PROCEDURA                     | P71/2 | DECORRENZA | 23/06/2014 | PAG. 6 DI 6 |

sistemi di gestione propongono ai vertici della Società l'azione da intraprendere per la conseguente approvazione.

Il monitoraggio dell'attuazione dell'azione è effettuato sia dal Responsabile dei Lavoratori SA8000 che dal Responsabile dei sistemi di gestione; quest'ultimo effettua il monitoraggio anche nel corso degli audit interni.

Le segnalazioni e i suggerimenti oggetto della presente procedura, nonché le azioni intraprese per il loro trattamento, fanno parte degli elementi in ingresso del Riesame della Direzione. Gli esiti vengono resi noti a tutto il personale della Società mediante pubblicazione nel portale intranet aziendale e affissione nelle bacheche.

## 5. ARCHIVIAZIONE, CONSERVAZIONE ED ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE

### 5.1. Archiviazione e conservazione documenti

Di seguito si riporta la tabella riepilogativa dei termini e delle responsabilità di conservazione dei documenti citati nella presente procedura.

| TIPO DOCUMENTO                              | CONDIZIONE   | CONSERVAZIONE | RESPONSABILITÀ |
|---|--------------|---------------|----------------|
| Gestione segnalazioni/ suggerimenti SA8000* | in originale | 5 anni        | INAS           |

\* con allegata la documentazione relativa alla segnalazione.

### 5.2. Accesso

L'accesso alla documentazione è riservato alle Unità interessate. Le Unità deputate alla conservazione dei documenti devono garantirne la pronta rintracciabilità.

## 6. RIFERIMENTI

- SA 8000:2008

## 7. ALLEGATI

- Allegato n°1: Modulo “Gestione segnalazioni/suggerimenti SA8000” codice 77.12.700 Ediz.n