ArtCo servizi

I NOSTRI VALORI, IL VOSTRO SUCCESSO

MANUALE INTEGRATO VOLUME II:

LA RESPONSABILITÀ SOCIALE

(Secondo SA8000:2014, UNI ISO30415:2021 e UNI PdR125:2022)

MATRICE DELLE REVISIONI					
Ver.	**Rev.**	**Data**	**Redazione**	**Approvazione**	**NOTE**
00	01	14/07/2023	RSGI	Direzione	Emissione

Sommario

0. INTRODUZIONE 3
0.1 PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA 3
0.2 IDENTIFICAZIONE DELLE PARTI INTERESSATE (STAKEHOLDER) 5
0.3 CONTESTO 7
1. SCOPO E CAMPO D'APPLICAZIONE 9
2. ELEMENTI NORMATIVI 9
3. DEFINIZIONI 11
4. REQUISITI DI RESPONSABILITA' SOCIALE, PARITA' DI GENERE, DIVERSITA' & INCLUSIONE 17
4.1 LAVORO INFANTILE 17
4.2 LAVORO OBBLIGATO 17
4.3 SALUTE E SICUREZZA 18
4.4 LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE E DIRITTO ALLA CONTRATTAZIONE COLLETTIVA 18
4.5 DISCRIMINAZIONE 19
4.6 PRATICHE DISCIPLINARI 23
4.7 ORARIO DI LAVORO 23
4.8 RETRIBUZIONE 24
4.9 SISTEMI DI GESTIONE 25

0. INTRODUZIONE

Il presente Manuale della Responsabilità Sociale è stato redatto dal Responsabile del Sistema di Gestione Integrato in collaborazione con i membri del Social Performance Team e del Comitato Guida ed approvato dalla Direzione Aziendale è stato realizzato per fornire a tutte le parti interessate, interne ed esterne, una descrizione chiara e sintetica di come ARTCO SERVIZI COOP. attua e rende operative le proprie attività e di come vengono soddisfatti i requisiti delle norme di riferimento (SA8000:2014, UNI ISO30415:2021 e UNI PdR125:2022). Considerando l'eterogeneità delle norme si è scelto di strutturare il presente documento avendo come riferimento la struttura della Norma SA8000:2014.

0.1 PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

ARTCO SERVIZI COOP nel corso degli anni ha costantemente migliorato la sua attività adeguandola alle innovazioni tecnologiche e metodologiche ponendole al servizio delle imprese pubbliche e private.
Nel corso degli anni la Cooperativa si è sviluppata in modo tale da ampliare la gamma di servizi offerti in modo da diventare interlocutore unico rispetto alle esigenze dei propri Clienti.
L'Azienda al momento della redazione del presente documento sviluppa una serie di servizi che consistono in:

- Servizi di pulizia
- Servizi ambientali
- Servizi cimiteriali
- Servizi di facchinaggio/logistica
- Servizi di manutenzione del verde
- Servizi di portierato e custodia
- Gestione lavori di Pubblica Utilità

SERVIZI DI PULIZIA

Esecuzione di interventi personalizzati di pulizia civile ed industriale a partire dalle esigenze del Cliente e nel rispetto della normativa specifica per il tipo di attività svolta:

- pulizia interna ed esterna, anche meccanizzata, di alberghi, enti, uffici, condomini, appartamenti, scuole, mezzi di navigazione, impianti sportivi, capannoni con sistemi manuali, idrodinamici, aspirazione;
- pulizia deceratura e inceratura di pavimentazione in marmo, in pietra naturale, in pvc e parquet;
- lavaggio iniezione ed estrazione di moquette, divani, tappeti e rivestimenti tessili;
- lavaggio, disinfestazione e sterilizzazione celle frigo, cisterne, cucine di mense e alberghi;
- lavaggio e disinfestazione di piscine;
- lavaggio vetri e tende da sole, anche piani alti, mediante piattaforme aeree;
- riassetto generale camere di albergo e residence;
- pulizie civili in zone portuali;
- pulizie industriali nell'ambito della cantieristica navale
- pulizie delle attività industriali comprese le aziende del settore agroalimentare;
- pulizie in ambito sanitario compresa la pulizia e disinfezione del blocco operatorio.

SERVIZI AMBIENTALI

ARTCO SERVIZI COOP è iscritta dal 2002 alla sezione Regionale dell'Albo Nazionale Gestori Rifiuti con provvedimento n. TS/000552, in seguito a variazioni successive ad oggi è iscritta alle seguenti Categorie e Classi, per le quali sono state regolarmente accettate le relative garanzie finanziarie:

- Categoria 1 – B e relativamente all'attività di raccolta differenziata, rifiuti ingombranti e raccolta multimateriale: classe A; relativamente a Spazzamento meccanizzato: classe B; relativamente a Centri di raccolta: classe B; relativamente all'attività di raccolta e trasporto di rifiuti abbandonati sulle spiagge marittime e lacuali e sulle rive dei corsi d'acqua: classe F (fino a 2.000 t/a).
- Categoria 2 Bis;
- Categoria 4 iscrizione Ordinaria, classe C;
- Categoria 5 iscrizione Ordinaria, classe F;

- Categoria 8 iscrizione Ordinaria, classe C;

Nel dettaglio le attività di ambientali sono le seguenti:

- raccolta e microraccolta rifiuti
- trasporto rifiuti urbani e speciali, pericolosi e non pericolosi
- stoccaggio rifiuti
- spazzamento stradale meccanizzato e manuale, lavaggio strade meccanizzato
- gestione centri raccolta e riutilizzo comunali

SERVIZI CIMITERIALI

ARTCO SERVIZI COOP offre servizi di gestione completa di cimiteri, obitori e camere mortuarie. In particolare vengono svolti i seguenti servizi:

- custodia, presidio e sorveglianza;
- servizio informativo all'utenza, servizi di front/back office in ambito cimiteriale, compilazione e conservazione dei registri e della documentazione attinente i servizi di sepoltura;
- pulizie aree esterne cimiteriali e degli edifici, cappelle, celle mortuarie e pertinenze varie;
- piccole manutenzioni di manufatti (imbiancature, riprese degli intonaci, piccole verniciature) ed impiantistiche;
- sepolture (inumazioni e tumulazioni);
- interventi massivi di esumazioni ed estumulazioni;
- manutenzione delle aree verdi: sfalci, diserbi, potature, abbattimenti;
- presa in carico salme e movimentazione delle stesse all'interno delle strutture ospedaliere/obitoriali;
- presidio celle mortuarie e assistenza durante attività necroscopiche;
- tanatoprassi e tanatoestetica;
- pulizie strutture obitoriali;
- trasporti salme con furgoni attrezzati.

SERVIZI LOGISTICA E FACCHINAGGIO

ARTCO SERVIZI COOP effettua servizi di logistica e facchinaggio c/o imprese che sono alla ricerca di un supporto professionale per la spedizione, movimentazione e gestione interna ed esterna di merci e materiali, sia manuale che con mezzi meccanici. Nello specifico le attività riguardano:

- carico scarico merci;
- movimentazione e gestione interna dei materiali;
- imballaggio dei prodotti;
- selezione, prelievo, raggruppamento, imballo e spedizione di materiali a magazzino;
- servizi di fattorinaggio;
- veicolazione pasti c/o domicilio dell'utente;
- sgomberi e traslochi.

ATTIVITA' DI MANUTENZIONE AREE VERDI

Le attività di manutenzione del verde vengono svolte per committenti privati e pubblici eseguendo interventi di sistemazione giardini privati e condominiali, manutenzione parchi, gestione di aree verdi pubbliche.

In particolare vengono svolti i seguenti servizi:

- sfalcio del tappeto erboso;
- potature stagionali siepi e fusti arborei anche con l'ausilio di piattaforme aeree;
- abbattimento alberi anche di alto fusto;
- raccolta e pulizia foglie;
- cura e pulizia vialetti, bordi strada e perimetri esterni;
- pulizia caditoie e griglie;

SERVIZI DI CUSTODIA E PORTIERATO

ARTCO SERVIZI COOP effettua servizi di custodia e portierato con lo scopo di "sorvegliare" che tutte le attività che avvengono all'interno degli edifici avvengano nel modo previsto e che venga salvaguardato il patrimonio aziendale. Nello specifico rientrano nel servizio le seguenti attività:

- custodia;

- sorveglianza;
- vigilanza non armata;
- cura di beni immobili e mobili.

LAVORI DI PUBBLICA UTILITÀ: ATTIVITÀ DI INSERIMENTO LAVORATIVO DI SOGGETTI BENEFICIARI IN STATO DI DISOCCUPAZIONE

Nell'ambito dei progetti Lavori di Pubblica Utilità, finalizzati all'inserimento lavorativo di personale svantaggiato, ARTCO SERVIZI COOP svolge il ruolo di soggetto attuatore avente il compito di assumere presso la propria struttura organizzativa i soggetti beneficiari che successivamente vengono inseriti nell'organizzazione del Soggetto Proponente (amministrazioni pubbliche della Regione Friuli Venezia Giulia). Tali soggetti, affiancati da tutor aziendali, andranno a svolgere una serie di attività di carattere temporaneo in progetti territoriali che hanno per oggetto lo svolgimento di attività lavorative di pubblica utilità e di interesse generale. Tali iniziative sono caratterizzate dalla straordinarietà, occasionalità e temporaneità e non rientranti nell'ordinaria attività amministrativa della Pubblica Amministrazione.

I settori di intervento sono:

Si tratta di attività, puntualmente definite in specifici avvisi pubblicati dall'Amministrazione regionale FVG al fine di sostenere l'inserimento lavorativo a tempo determinato di soggetti svantaggiati residenti nel territorio regionale. Tali attività sono caratterizzate dalla straordinarietà, occasionalità e temporaneità e non rientranti nelle ordinarie attività individuate dalle Amministrazioni pubbliche. Gli ambiti tipici di intervento sono:

- valorizzazione di beni culturali e artistici anche mediante l'attività di salvaguardia, promozione, allestimento e custodia di mostre, musei e biblioteche;
- custodia e vigilanza finalizzati a migliorare la fruibilità degli impianti sportivi, centri sociali, educativi o culturali gestiti dalle Amministrazioni pubbliche;
- attività ausiliarie di tipo sociale a carattere temporaneo

All'interno del progetto agiscono i seguenti soggetti:

- Soggetti Proponenti, ovvero le PA aventi sede all'interno del territorio della Regione FVG che predispongono il progetto, lo sottopongono alla valutazione della Amministrazione regionale ed in caso di aggiudicazione, ospitano il progetto.
- Soggetti Attuatori, ovvero le imprese come ARTCO SERVIZI COOP che vengono individuati dal Soggetto Proponente a seguito di avviso pubblico, così come previsto dalla normativa europea sulla gestione del FSE, che contenga criteri selettivi individuati da ciascun soggetto proponente basati sui principi europei di trasparenza, parità di trattamento e non discriminazione.
- Destinatari delle operazioni, ovvero i soggetti in stato di svantaggio occupazionale e in possesso di determinate caratteristiche personali individuate dai bandi.
- Centri per l'impiego ovvero la struttura preposta alla selezione dei destinatari delle operazioni in base ad una graduatoria definita, prioritariamente a livello comunale, che tiene conto di una serie di criteri predefiniti.

0.2 IDENTIFICAZIONE DELLE PARTI INTERESSATE (STAKEHOLDER)

L'azienda ha valutato con molta attenzione i propri interlocutori, allargando il consueto panorama (azionisti, clienti e fornitori), a tutti le parti (stakeholder) interessate dall'attività nell'ambito socio-economico di riferimento. La "visione aziendale" della RSI quindi si deve rivolgere, all'interno, anche ai dipendenti quali co-protagonisti del successo del business e all'esterno a tutti i gruppi d'interesse che in qualche maniera ne condizionano i risultati o hanno un interesse in gioco: istituzioni, la comunità locale, organizzazioni no-profit, gruppi di consumatori, servizi pubblici, associazioni datoriali e sindacali, istituti di credito, mezzi di comunicazione, la stessa concorrenza, ecc. In secondo luogo, l'impresa deve comunicare efficacemente i valori di cui è portatrice per dare credibilità alla propria immagine oltre che al proprio prodotto "sostenibile".

Come di seguito esposto, sono stati individuati gli stakeholders aziendali, ovvero quei soggetti interni ed esterni all'azienda che hanno interesse di qualsiasi natura verso l'azienda stessa, che si concretizza in una serie di aspettative, esigenze informative, interessi di natura economica, ecc.

Partendo dall'analisi degli interlocutori aziendali più vicini all'azienda e più direttamente coinvolti nella vita aziendale, si sono individuate alcune categorie di stakeholder e per ciascuna di esse si sono identificati i soggetti coinvolti, gli argomenti più rilevanti per loro e le principali iniziative di ascolto, dialogo e coinvolgimento.

- **Stakeholder interni:**

Direzione Aziendale: Partecipa attivamente allo sviluppo del sistema integrato SA8000, UNI PdR 125 e ISO 30415 sollecitando la diffusione dei principi fondamentali, sostenendo gli incontri periodici fra il personale, migliorando la scelta degli indicatori e l'analisi dei risultati.

Lavoratori e lavoratori caratterizzati, sia individualmente e sia a livello di gruppo, da una o più caratteristiche (genere, disabilità, religione, provenienza geografica o etnica, ecc.) che possono renderli oggetto di discriminazione: ARTCO SERVIZI COOP considera i suoi dipendenti come una risorsa strategica, attraverso lo sviluppo del sistema integrato intende:

- garantire il rispetto dei loro diritti;
- promuovere lo sviluppo professionale e personale;
- contrastare la discriminazione;
- favorire l'inclusione.

Ciò attraverso le seguenti azioni:

- costituzione del Comitato Guida e del Social Performance Team, con il compito di implementare idonee strategie per il raggiungimento degli obiettivi del sistema, di monitorare degli indicatori (KPI) individuati e implementare correttivi azioni di miglioramento;
- formazione sui temi della Responsabilità Sociale, della parità di genere, della diversità e dell'inclusione;
- diffusione della politica aziendale sui temi di responsabilità sociale, della parità di genere, della diversità e dell'inclusione;
- istituzione di un sistema di raccolta e gestione segnalazioni relative al mancato rispetto dei diritti dei lavoratori e/o situazioni di discriminazione;
- rispetto dei contenuti dei CCNL applicati in azienda;

- **Stakeholder esterni:**

Fornitori: ARTCO SERVIZI COOP considera i propri fornitori come partner, non solo per la realizzazione del servizio ma anche per quanto riguarda l'impatto sociale. Per questo ha definito un piano di coinvolgimento dei fornitori critici attraverso la partecipazione di un numero sempre maggiore di fornitori al rispetto dei principi della norma SA8000 e loro sensibilizzazione sui temi della responsabilità sociale. L'azienda ha redatta una lettera di condivisione dei principi espressi nella Norma e adottati, che i suoi fornitori devono accettare.

Clienti: ARTCO SERVIZI COOP considera i Clienti come l'elemento fondamentale del suo successo, lavora per la loro attenzione all'ambiente, alla tutela della salute dei lavoratori in ogni fase ed al rispetto delle regole ispiratrici dello schema SA8000. L'azienda considera il cliente come un partner con cui lavorare per la soddisfazione non solo delle sue esigenze, ma anche delle aspettative aziendali, in un clima di trasparenza, di reciproco rispetto e di fiducia.

Istituzioni: L'atteggiamento aziendale nei confronti di tutte le istituzioni con cui interagisce è improntato alla trasparenza, al dialogo ed alla collaborazione.

Le aspettative degli stakeholder esterni, seppur eterogenee e dipendenti dai ruoli specifici che ognuno di essi assume nei confronti della Cooperativa possono essere sintetizzate come segue:

- consapevolezza di interagire con una azienda la cui attenzione rispetto ai temi della Responsabilità Sociale, della Parità di Genere e della Diversità e Inclusione è manifesta, verificata da organismi di parte terza indipendenti e dimostrata anche tramite la redazione del Bilancio Sociale SA8000.
- preservare la credibilità e la reputazione dell'Azienda, allo scopo di dare evidenza oggettiva del rispetto dei diritti umani dei lavoratori, mediante un sistema di gestione della responsabilità sociale, con il fine di confermare la reputazione dell'Azienda;

- migliorare i rapporti con le istituzioni facilitando le relazioni con gli Enti deputati al controllo di specifici adempimenti (previdenza, assistenza, controllo della sicurezza).

Tutte le parti interessate possono contribuire al Sistema di Gestione Integrato Responsabilità Sociale, Parità di Genere, Diversità e Inclusione, mediante la procedura di whistleblowing, segnalando eventuali anomalie riscontrate per mezzo della mail dedicata: rls@artcoservizi.it.

0.3 CONTESTO

Il successo di un'azienda dipende dal saper interpretare, possibilmente anticipandole, le aspettative legittime del mercato e i "segnali deboli" percepiti dall'ascolto di tutto l'ambiente in cui opera. L'evoluzione della situazione del mercato mondiale, caratterizzata da competizione spinta, globalizzazione, new economy, liberalizzazione commerciale e finanziaria, rivoluzione nei criteri di organizzazione della produzione, cambiamenti demografici, degrado ambientale, può provocare situazioni di peggioramento della qualità della vita e di lesioni dei diritti fondamentali dei lavoratori. In tale situazione la finalità dell'impresa non si può limitare alla semplice massimizzazione del profitto (prodotto) o alla creazione di valore (prodotto/servizio), ma deve evolvere ulteriormente verso un servizio che sia anche "sostenibile" a beneficio della comunità intera e delle generazioni future.

Mai come oggi, l'immagine e la reputazione dell'azienda sono fattori discriminanti nella creazione di un clima di fiducia e di fidelizzazione nell'acquisto di beni e servizi.

L'impegno per diventare un'impresa socialmente responsabile passa per la formalizzazione ed adozione al proprio interno di un codice di condotta coerente con la propria politica sociale, grazie al quale vengono attivati dei comportamenti che vanno al di là degli obblighi contrattuali e dei requisiti legislativi vigenti.

Per la stessa finalità vengono inoltre sviluppate azioni e relazioni per quanto possibile innovative riguardanti alcuni degli aspetti di:

- Etica: favorire il rispetto dei diritti umani e dei lavoratori, investire sulla motivazione e la professionalità dei dipendenti, i rapporti con fornitori responsabili, il commercio equo e solidale; adozione di modelli di buona gestione amministrativa, trasparenza e lotta alla corruzione.
- Socialità: azioni di solidarietà e integrazione sociale, partnership di marketing sociale, dialogo con gli stakeholders, sostegno a organizzazioni no profit, promozione dello sviluppo del territorio, integrazione nel tessuto economico locale, multiculturalità.
- Ambiente e sicurezza: progetti di miglioramento delle condizioni ambientali e di sicurezza del lavoro limitando l'impatto negativo delle proprie attività.

Analizzando alcuni dei problemi che con frequenza sempre maggiore si possono incontrare non solo nelle imprese ma anche nella società a livello regionale, nazionale ed anche globale, questi possono essere così sintetizzati:

- il numero delle persone che perdono la vita quotidianamente sul lavoro
- la bassissima partecipazione delle donne alla vita manageriale e politica
- la corruzione nelle organizzazioni pubbliche e private
- il fenomeno del lavoro nero e dello sfruttamento degli immigrati
- il mobbing e le molestie sul posto di lavoro
- la discriminazione e l'emarginazione sociale di altri soggetti svantaggiati
- le difficoltà a trovare soluzioni concrete e condivise per le problematiche ambientali.

L'adozione di un sistema di gestione della responsabilità sociale contribuisce in maniera determinante a creare un ambiente lavorativo idoneo per rilevare, affrontare e risolvere efficacemente tutte queste tipologie di problemi.

In un contesto di crescente globalizzazione del mondo richiede un'interazione tra le persone di diverse culture, generi, abilità, fedi religiose e formazioni professionali. Le persone non vivono e lavorano più in un mercato ristretto: esse sono oggi parte di un'economia globale. Per questa ragione la diversità può aiutare le organizzazioni a diventare più creative e ad aprirsi al cambiamento.

Massimizzare e capitalizzare la diversità sul luogo di lavoro è divenuto oggi un aspetto importante della gestione aziendale. I primi passi nella gestione della diversità si sono avuti con l'inclusione delle donne nel

mercato del lavoro. Questo ha dato il via ad un cambiamento demografico all'interno del mondo degli affari. Da questo punto in poi la diversità è divenuta sinonimo di uguaglianza di genere: le organizzazioni si concentravano sull'integrazione delle donne, facilitando il loro accesso al lavoro e garantendo loro pari opportunità di trattamento nel corso dello svolgimento dell'attività lavorativa.
Quello sull'uguaglianza di genere è oramai un dibattito maturo nel mondo aziendale europeo. Sebbene delle sfide siano ancora vive in alcuni Paesi - in particolare Spagna ed Italia – è ormai condivisa e consolidata l'importanza di questo tema e si è iniziata a sviluppare una precisa legislazione in merito.
Per esempio, nel Regno Unito è stata varata una legge volta a garantire uguaglianza di reddito e ad evitare discriminazioni legate al sesso ed alla razza. Negli anni '90 nella legislazione sono state integrate la disabilità e, più recentemente, l'età, l'orientamento sessuale e la religione. Tutta questa legislazione è fondata sul riconoscimento ed il rispetto delle differenze individuali, ed il contrasto di inique discriminazioni e promuovendo pari opportunità.
Nel 2000, l'UE ha emanato due Direttive per combattere la discriminazione:

- Una Direttiva per integrare parità di trattamento indipendentemente dall'origine etnica o razziale (Direttiva del Consiglio 2000/43/EC) che proibisce discriminazioni razziali relativamente all'impiego, all'educazione, alla sicurezza sociale, alla salute e all'accesso a beni e servizi.
- Una Direttiva che istituisce un quadro atto a garantire parità di trattamento nell'impiego e nell'occupazione in relazione a religione o fede, disabilità, età e orientamento sessuale (Direttiva del Consiglio 2000/78/EC)

Ogni Stato membro ha oggi sviluppato la propria legge nazionale anti-discriminazione.
Gli approcci tradizionali alla diversità sono soliti riferirsi al modo con cui le imprese recepiscono il quadro legislativo in tema di pari opportunità di impiego e alle azioni positive legate alla tutela delle pari opportunità in relazione alla razza, al genere ed alla disabilità.
Oggi le imprese hanno ampliato la loro comprensione del tema e sviluppato in maniera più estesa e attenta il loro approccio alla diversità.
Innanzitutto hanno ampliato la loro comprensione del concetto di "diversità": il concetto di diversità è stato esteso ad ogni differenza su cui può impattare un trattamento equo o corretto delle persone.
Questo può includere, ma non si limita a, differenze di genere, razza, età, cultura, disabilità, religione od orientamento sessuale. In questo contesto la diversità si manifesta in ogni caratteristica o aspetto attraverso il quale una persona può differire da un'altra.
Inoltre le imprese iniziano a percepire quali possono essere i benefici della diversità, grazie all'analisi, alla valutazione e allo sviluppo di strategie che contribuiscono ad accrescere e canalizzare le opportunità che possono nascere da queste differenze.
E' quindi cruciale per le imprese capire che la gestione della diversità non si riferisce solamente alle pari opportunità di genere.
Molte grandi imprese, specialmente quelle che operano in contesti culturali differenti, riconoscono che la gestione della diversità può generare significativi vantaggi per l'impresa quando è considerata in maniera trasversale alle varie attività dell'impresa:

- Diversità nelle risorse umane
- Diversità nel management
- Diversità tra i fornitori

Negli ultimi anni, vi è stato un forte incremento nella forza lavoro della presenza di donne, minoranze etniche, over 50 e persone di differenti nazionalità. L'emergere di questi gruppi, come consumatori e clienti, comporta allo stesso tempo sfide e opportunità.
Aumentare la diversificazione per rispondere ai bisogni dei consumatori richiede una maggiore creatività e innovazione nei prodotti. Processi, prodotti e servizi devono essere personalizzati per incontrare questi specifici bisogni: molte aziende si stanno muovendo su questo fronte.

1. SCOPO E CAMPO D'APPLICAZIONE

ARTCO SERVIZI COOP con la redazione del presente manuale si pone lo scopo di descrivere le modalità con le quali attua quanto previsto dalle Norme SA8000:2014 e UNI ISO 30415:2021 nonché dalla Prassi di Riferimento UNI (PdR) 125:2022.

Le disposizioni contenute nel presente manuale si applicano a tutte le attività dell'organizzazione così come descritte nell'introduzione ed ai rapporti con i suoi fornitori.

Data l'attinenza dei temi trattati delle norme SA 8000:2014, UNI ISO 30415 e UNI PdR 125 si è scelto di raggrupparli in un unico manuale denominato "MANUALE INTEGRATO DELLA RESPONSABILITA' SOCIALE" distinto dal "MANUALE INTEGRATO QUALITA', AMBIENTE e SICUREZZA" ma redatto ad integrazione ed in conformità alle procedure del Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza che vengono qui citate come riferimento per la descrizione dettagliata delle modalità di applicazione.

ARTCO SERVIZI COOP, dal 2012, con l'introduzione del Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale, ha scelto di estendere il proprio impegno anche alle tematiche della sostenibilità sociale, quale conseguenza di un percorso da tempo intrapreso finalizzato a promuovere una nuova cultura organizzativa capace di favorire il giusto equilibrio tra crescita economica, sostenibilità ambientale e responsabilità sociale.

Il presente manuale documenta e descrive il sistema di gestione Responsabilità Sociale, Diversità, Inclusione e Parità di Genere, applicato a tutte le attività svolte e indicate nell' introduzione del Manuale stesso, per sviluppare e mantenere politiche e pratiche lavorative che forniscono un contributo sociale positivo e sostenibile.

Il presente documento ha inoltre ha lo scopo di indicare le modalità operative per la valutazione e la rendicontazione della parità di genere all'interno della Cooperativa e le strategie messe in atto per colmare i gap rilevati e le modalità operative per la realizzazione degli obiettivi relativi alla Diversità e Inclusione al fine del raggiungimento dei traguardi di sviluppo sostenibile previsti.

Nel manuale sono individuate le caratteristiche strutturali dell'azienda e le procedure di controllo atte a monitorare il rispetto dei requisiti delle norme SA 8000:2014, UNI ISO 30415 e UNI PdR 125.

Il Manuale Costituiscono documenti allegati sia il Bilancio Sociale che il Codice Etico, di cui vengono descritti destinatari e modalità di divulgazione.

Ci sono molte definizioni di "gestione della diversità", che hanno tuttavia degli elementi comuni, di seguito specificati: La consapevolezza che le persone differiscono tra loro in molti modi.

Relativamente all'aspetto DIVERSITA', ARTCO SERVIZI COOP ritiene che le differenze hanno delle rilevanti influenze sull'ambiente lavorativo e pertanto ha deciso di estendere il proprio sistema di gestione integrato al fine di pianificare ed implementare idonee strategie al fine di rilevare i rischi e le opportunità presenti in azienda per un corretta loro gestione in modo tale da minimizzare i rischi e cogliere le opportunità derivanti dalle diversità presenti in azienda al fine di ottenere una maggiore valorizzazione delle risorse umane.

La gestione della diversità è quindi un approccio che vede nelle differenze tra la forza lavoro, nel mercato e nei fornitori delle opportunità positive per il business.

Con l'implementazione di un sistema di gestione basato sulla Prassi di Riferimento UNI (PdR) 125:2022 ARTCO SERVIZI COOP si pone Lo scopo di superare gli stereotipi di genere e di scardinare le fonti di disuguaglianza attraverso la misurazione, la rendicontazione e la valutazione dei dati relativi al genere all'interno della propria organizzazione con la finalità di colmare i gap attualmente esistenti, nonché incorporare il nuovo paradigma relativo alla parità di genere per produrre un cambiamento sostenibile e durevole nel tempo.

2. ELEMENTI NORMATIVI

ARTCO SERVIZI COOP osserva le leggi nazionali e tutte le altre leggi applicabili, gli altri requisiti da questa sottoscritte, standard di settore prevalenti, nonché le norme di riferimento del proprio Sistema di Gestione Integrato per la Responsabilità Sociale, Diversità, Inclusione e Parità di Genere.

Nel caso in cui le leggi nazionali, le altre leggi applicabili, gli standard di settore prevalenti, gli altri requisiti sottoscritti e la norma SA8000 riguardano la stessa materia, l'Impresa ARTCO SERVIZI SOC. COOP applica la normativa che risulta più favorevole ai lavoratori.

Di seguito si riporta un elenco non esaustivo dei riferimenti normativi assunti dall'Impresa ARTCO SERVIZI SOC. COOP per l'implementazione del proprio sistema di gestione per la responsabilità sociale.

- Norma SA8000:2014 Responsabilità Sociale
- SA8000:2014 -Allegato Indicatori di Performance
- Norma UNI ISO 30415:2021 Diversità e Inclusione
- Norma UNI PdR 125:2022 Pari Opportunità
- Documento Guida per la Responsabilità Sociale SA8000 – Ed. 2016
- Convenzione ILO 1 (Durata del Lavoro - Industria) e Raccomandazione 116 (Riduzione dell'orario di lavoro)
- Convenzioni ILO 29 (Lavoro forzato) e 105 (Abolizione del lavoro forzato)
- Convenzione ILO 87 (Libertà sindacale e protezione del diritto sindacale)
- Convenzione ILO 98 (Diritto di organizzazione e di negoziazione collettiva)
- Convenzioni ILO 100 (Uguaglianza di retribuzione) e 111 (Discriminazione – impiego e professione)
- Convenzione ILO 102 (Sicurezza Sociale – norme minime)
- Convenzione ILO 131 (Definizione del salario minimo)
- Convenzione ILO 135 (Rappresentanti dei lavoratori)
- Convenzione ILO 138 e Raccomandazione 146 (Età minima)
- Convenzione ILO 155 e Raccomandazione 164 (Sicurezza e Salute sul Lavoro)
- Convenzione ILO 159 (Reinserimento professionale e occupazionale - persone disabili)
- Convenzione ILO 169 (Popoli indigeni e tribali)
- Convenzione ILO 177 (Lavoro a domicilio)
- Convenzione ILO 181 (Agenzie per l'impiego private)
- Convenzione ILO 182 (Forme peggiori di lavoro minorile)
- Convenzione ILO 183 (Protezione della Maternità)
- Codice di condotta del ILO sull'HIV / AIDS e il mondo del lavoro
- Dichiarazione Universale dei Diritti Umani
- Patto internazionale sui diritti economici, sociali e culturali
- Patto internazionale sui diritti civili e politici
- Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti del bambino
- Convenzione delle Nazioni Unite sull'eliminazione di tutte le forme di discriminazione contro le donne
- Convenzione delle Nazioni Unite sull'eliminazione di tutte le forme di discriminazione razziale
- Principi guida delle Nazioni Unite su Business e Diritti Umani
- Decreto Legislativo 9 aprile 2008 n. 81 e s.m.i. "Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della sicurezza e della salute nei luoghi di lavoro"
- Legge 14 febbraio 2003 n. 30 e s.m.i. "Delega al Governo in materia di occupazione e mercato del lavoro"

- Legge 20 maggio 1970 n. 300 e s.m.i. “Norme sulla tutela della libertà e dignità dei lavoratori, della libertà sindacale e dell'attività sindacale nel luoghi di lavoro e norme sul collocamento”
- Legge 12 marzo 1999 n. 68 e s.m.i. “Norme per il diritto al lavoro dei disabili”
- Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, Codice in Materia di trattamento dei dati personali
- Decreto Legislativo 10 agosto 2018, n. 101” Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché' alla libera circolazione di tali dati”
- Regolamento generale per la protezione dei dati personali 2016/679 “General Data Protection Regulation o GDPR”
- Decreto Legislativo 11 aprile 2006, n.198 Codice delle pari opportunità tra uomo e donna, a norma dell'articolo 6 della legge 28 novembre 2005, n.246. (Gazzetta Ufficiale n.125 del 31-5-2006 - Suppl. Ordinario n.133)
- L. 162/2021 Modifiche al codice di cui al D.Lgs 11 aprile 2006 n.198 e altre disposizioni in materia di parità tra uomo e donna in ambito lavorativo (Gazzetta Ufficiale n.275 del 18-11-2021)
- Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro del Settore Servizi
- Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro delle Cooperative Alimentari
- Contratto collettivo Nazionale Pubblici Esercizi
- Contratto collettivo Nazionale Fise-Asso-ambiente

3. DEFINIZIONI

Si riportano di seguito le definizioni indicate dalle Norme SA 8000, UNI ISO 30415 e UNI PdR 125.

- **Azienda**: il complesso di qualsiasi organizzazione e organismo economico responsabile della implementazione dei requisiti della normativa SA8000, incluso tutto il personale assunto dall’azienda.
- **Bambino**: Qualsiasi persona con meno di 15 anni di età, eccetto i casi in cui le leggi locali sull’età minima stabiliscano un'età minima più elevata per l'accesso al lavoro o per la frequenza della scuola dell’obbligo, nel qual caso si applica l’età più elevata.
- **Lavoro infantile**: Qualsiasi lavoro effettuato da un bambino di età inferiore a quella(e) specificata(e) nella definizione di bambino sopra riportata, eccetto quanto previsto dalla Raccomandazione ILO 146.
- **Contratto collettivo**: Un contratto che specifica i termini e le condizioni di lavoro, negoziato tra un'organizzazione (per esempio un datore di lavoro) o un gruppo di datori di lavoro ed una o più organizzazioni dei lavoratori.
- **Azione correttiva**: Un'azione atta ad eliminare la(e) causa(e) alla radice di una non conformità individuata. Nota: le azioni correttive sono intraprese per prevenire il ripetersi della non conformità.
- **Azione preventiva:** Un'azione atta ad eliminare la(e) causa(e) alla radice di una non conformità potenziale. Nota: le azioni preventive sono intraprese per prevenire il verificarsi di una non conformità.
- **Lavoro forzato o obbligato**: Ogni lavoro o servizio che una persona non si è offerta di compiere volontariamente e che è prestato sotto la minaccia di punizione o ritorsione, o è richiesto come forma di pagamento di un debito.
- **Lavoratore a domicilio**: Una persona che ha un contratto con l’organizzazione o con un suo fornitore, sub-fornitore o subappaltatore, ma che non lavora presso i loro locali.
- **Tratta di essere umani**: Il reclutamento, trasferimento, alloggio o accoglienza di persone mediante l’uso di minacce, forza, raggiro, o altre forme di coercizione, a scopo di sfruttamento.

- **Parti interessate**: Individuo o gruppo interessato alle, o che subisce l'influenza delle, performance sociali e/o attività dell'organizzazione.
- **Salario dignitoso:** La retribuzione ricevuta per una settimana standard di lavoro da parte di un lavoratore in un determinato luogo, sufficiente a permettergli di sostenere uno standard di vita dignitoso per lui e per la sua famiglia. Gli elementi che contraddistinguono uno standard di vita dignitoso comprendono cibo, acqua, abitazione, istruzione, assistenza sanitaria, trasporti, vestiario e altre necessità essenziali incluso l'essere preparati ad eventi inattesi.
- **Non-conformità**: Non soddisfacimento di un requisito
- **Organizzazione**: Qualsiasi ente, a scopo di business o meno, responsabile dell'applicazione dei requisiti del presente standard, incluso tutto il personale impiegato dallo stesso. Nota: Per esempio, le organizzazioni includono: imprese, società, aziende agricole, piantagioni, cooperative, ONG e istituzioni governative.
- **Personale**: Tutti gli individui dipendenti da un'organizzazione o con altro tipo di rapporto contrattuale, inclusi ma non limitati a: direttori, dirigenti, manager, supervisori, impiegati, operai e lavoratori con qualsiasi forma di contratto, come guardie di sicurezza, addetti mensa, addetti ai dormitori e alle pulizie
- **Lavoratore**: Tutto il personale senza responsabilità di gestione.
- **Agenzia per l'impiego privata:** Qualunque ente, indipendente dalle autorità pubbliche, che fornisce uno o più dei seguenti servizi a mercato:
  - incontro tra domanda e offerta di lavoro, senza che l'agenzia diventi una parte del rapporto di lavoro che ne potrà scaturire;
  - impiego di lavoratori con la finalità di renderli disponibili a una terza parte, che assegna loro delle mansioni e ne supervisiona l'esecuzione.
- **Azioni di rimedio per il lavoro infantile**: Ogni forma di sostegno ed azioni necessarie a garantire la sicurezza, la salute, l'educazione e lo sviluppo dei bambini che siano stati sottoposti a lavoro infantile, come sopra definito, e il cui lavoro sia terminato.
- **Valutazione del rischio**: Un processo per identificare le politiche e le prassi di un'organizzazione inerenti la salute, la sicurezza e le politiche del lavoro, e attribuire una priorità ai rischi associati.
- **Rappresentante(i) dei lavoratori SA8000**: Uno o più rappresentante(i) liberamente eletto(i) dai lavoratori per facilitare la comunicazione con il(i) rappresentante(i) della direzione e con il senior management su tematiche relative a SA8000. Nei siti sindacalizzati, il(i) rappresentante(i) *deve(devono)* essere membro(i) del(i) sindacato(i) riconosciuto(i), se questo(i) sceglie(scelgono) di ricoprire tale ruolo. Nel caso in cui il(i) sindacato(i) non individui(individuino) un rappresentante o l'organizzazione non sia sindacalizzata, i lavoratori *possono* a tale scopo eleggere liberamente il(i) proprio(i) rappresentante(i).
- **Performance sociale:** Il raggiungimento da parte di un'organizzazione, attraverso il miglioramento continuo, della piena e sostenibile conformità a SA8000.
- **Coinvolgimento delle parti interessate**: La partecipazione delle parti interessate, incluse ma non limitate a: l'organizzazione, i sindacati, i lavoratori, le organizzazioni dei lavoratori, i fornitori, gli appaltatori, i compratori, i consumatori, gli investitori, le ONG, i media ed i rappresentanti dei governi locali e nazionali.
- **Fornitore/subappaltatore:** Qualunque ente o individuo(i) nella catena di fornitura che fornisce direttamente all'organizzazione beni o servizi integrati nella, o utilizzati in o per la, produzione dei beni e servizi dell'organizzazione
- **Sub-fornitore**: Qualunque ente o individuo(i) nella catena di fornitura che rifornisce il fornitore di beni e/o servizi integrati nella, o utilizzati in o per la, produzione di beni o servizi dell'organizzazione o di un suo fornitore
- **Organizzazione dei lavoratori**: Un'associazione autonoma e volontaria di lavoratori organizzata allo scopo di promuovere e difendere i diritti e gli interessi dei lavoratori.

- **Giovane lavoratore**: Qualsiasi lavoratore che superi l'età di bambino, come sopra definito, e che non abbia compiuto i 18 anni.
- **Lavoratore a domicilio**: una persona che ha un contratto con l'azienda o con un fornitore, sub-fornitore o sub-contrattista, ma che non lavora presso i loro stabilimenti.
- **Rappresentante SA8000 dei Lavoratori**: un lavoratore scelto per facilitare la comunicazione con la direzione nelle questioni legate alla SA8000, incaricato dal/i sindacato/i riconosciuto/i nelle aziende sindacalizzate e, altrove, da un lavoratore eletto a tal fine dal personale non dirigente.
- **Contratto Collettivo**: un contratto di lavoro negoziato tra un datore di lavoro o un gruppo di datori e una o più organizzazioni di lavoratori, che specifichi i termini e le condizioni di assunzione.
- **Addetto/a**: Persona occupata in un'unità giuridica, come lavoratore/lavoratrice indipendente o dipendente (a tempo pieno, a tempo parziale o con contratto di formazione lavoro), anche se temporaneamente assente (per servizio, ferie, malattia, sospensione dal lavoro, Cassa integrazione guadagni, ecc.). Comprende il/i titolare/i della/e impresa/e partecipante/i direttamente alla gestione, i cooperatori (soci di cooperative che, come corrispettivo della loro prestazione, percepiscono un compenso proporzionato all'opera resa e una quota degli utili dell'impresa), i coadiuvanti familiari (parenti o affini del titolare che prestano lavoro manuale senza una prefissata retribuzione contrattuale), dirigenti, quadri, impiegati, operai e apprendisti.
- **Benefit**: Tutti i beni e servizi che un'organizzazione offre, in varie forme (es. buoni pasto, automobile, assicurazione sanitaria, asili nido, voucher per attività sportive dei figli, facilitazioni d'acquisto sui propri prodotti), al personale dipendente in aggiunta alla retribuzione.
- Budget: Programmazione delle attività di un'organizzazione in vista del conseguimento di determinati obiettivi, con stanziamento della somma che si decide di spendere.
- **Caregiver**: Chi si prende cura di un'altra persona.
- **Check list**: Lista dei requisiti della presente UNI/PdR che occorre controllare e spuntare per verificare che le attività pianificate siano state eseguite correttamente.
- **Comitato guida**: Comitato istituito dall'Alta Direzione per l'efficace adozione e la continua ed efficace applicazione della Politica per la Parità di Genere.
- **Conciliazione vita-lavoro**: Capacità di equilibrare la sfera lavorativa e quella privata.
- **DEI**: Diversità, Equità e Inclusione.
- **Delega**: Assegnazione dell'esercizio di poteri e funzioni e della capacità di agire relativamente a determinati voci di costo, investimenti, compiti.
- **Dipendente**: Persona che svolge la propria attività lavorativa in un'unità giuridica ed è iscritta nel libro paga dell'organizzazione. Sono considerati tra i/le lavoratori/lavoratrici dipendenti:
  - le persone socie di cooperativa iscritte nel libro paga;
  - i/le dirigenti, i quadri, gli/le impiegati/e e gli/le operai/e, a tempo pieno o parziale;
  - gli/le apprendisti/e;
  - i/le lavoratori/lavoratrici a domicilio iscritti nel libro paga;
  - i/le lavoratori/lavoratrici stagionali;
  - i/le lavoratori/lavoratrici con contratto di formazione lavoro.
- **Discriminazione**: Assenza di pari opportunità e trattamento, operata in seguito a un giudizio o a una classificazione.
- **Empowerment femminile**: Processo attraverso cui una donna acquisisce competenze,
- autonomia e potere che le permettono di compiere scelte strategiche in ambito personale, sociale, politico ed economico e quindi di avere il controllo sulla propria vita. Tale processo, sostenuto da politiche che favoriscono la parità di genere, riconosce i bisogni e le esperienze specifiche delle donne, permettendo loro di vivere relazioni paritarie e di esercitare il diritto di accedere al mercato del lavoro e ai servizi pubblici rilevanti (es. welfare, salute, istruzione).
- **Formazione**: Processo attraverso cui le persone acquisiscono conoscenze e capacità, tecniche e manageriali, che abilitano la piena partecipazione e contribuzione rispetto al proprio ruolo all'interno dell'organizzazione.

- **Gender diversity**: Diversità di genere.
- **Governance**: Sistema di governo attraverso il quale un'organizzazione prende e attua le decisioni nel perseguimento dei suoi obiettivi.
- **HR**: Risorse Umane.
- **Inclusione**: Inserimento stabile e funzionale in un sistema o gruppo per favorire pari opportunità e non discriminazione creando valore per le persone, per le organizzazioni e il contesto sociale.
- **Key Performance Indicator (KPI)**: Indicatori chiave di prestazione, utilizzati per il monitoraggio degli obiettivi stabiliti dalla politica di parità di genere e descritti nel piano strategico.
- **Molestia (molestia sessuale)**: Comportamento indesiderato avente lo scopo o l'effetto di rendere un ambiente di lavoro offensivo, umiliante o degradante.
- **Parità di genere**: Parità di genere tra sessi.
- **Piano strategico**: Documento formale nel quale l'organizzazione definisce gli obiettivi da perseguire, stabilisce risorse, responsabilità, metodi e frequenze di monitoraggio.
- **Politica di parità di genere**: Documento formale nel quale l'organizzazione definisce il quadro generale all'interno del quale devono essere individuate le strategie e gli obiettivi riguardanti l'uguaglianza di genere.
- **Promozione**: Passaggio a una qualifica o livello contrattuale o organizzativo superiore.
- **Recruiting**: Selezione del personale.
- **Retribuzione**: Importo della retribuzione complessiva corrisposta, delle componenti accessorie del salario, anche collegate alle premialità del risultato, dei bonus e di ogni altro beneficio riconosciuti al personale, in base a quanto previsto dai contratti collettivi sottoscritti dalle organizzazioni sindacali comparativamente più rappresentative a livello nazionale per il settore di riferimento. La retribuzione si compone di una parte fissa a cui possono aggiungersi una parte variabile (monetaria e/o finanziaria) ed eventuali benefit (tipicamente non monetari).
- **Selezione**: Processo volto al reperimento, alla scelta e all'inserimento nell'organizzazione di nuove risorse.
- **Smart working o lavoro agile o lavoro flessibile**: Modalità di esecuzione del rapporto di lavoro subordinato caratterizzato dall'assenza di vincoli orari o spaziali e un'organizzazione per fasi, cicli e obiettivi, stabilita mediante accordo tra dipendente e datore di lavoro; una modalità che aiuta il lavoratore a conciliare i tempi di vita e lavoro e, al contempo, favorire la crescita della sua produttività.
- **Staff**: Gruppo di persone addette a un particolare compito, di solito sotto la guida di una persona responsabile che coordina.
- **Stereotipi di genere**: Insieme rigido di credenze condivise e trasmesse socialmente, su quelli che sono e devono essere i comportamenti, il ruolo, le occupazioni, i tratti, l'apparenza fisica di una persona, in relazione alla sua appartenenza di genere.
- **Sviluppo**: Sistema integrato di attività tramite il quale il personale migliora le proprie
- competenze e abilità e ne impara di nuove, in modo da svolgere il lavoro in modo più efficace ed efficiente (formazione, coaching, job rotation, ecc.).
- **Talent development**: Processo di sviluppo del talento del personale e del suo potenziale.
- **Target**: Obiettivo che un'organizzazione si propone di raggiungere, espresso in termini quantitativi.
- **Telelavoro**: Lavoro effettuato a distanza grazie all'utilizzo di sistemi telematici di comunicazione.
- **Valori**: Elementi chiave della cultura di un'organizzazione che rafforzano l'identità nell'organizzazione stessa, che indirizzano i comportamenti attesi dalle risorse e che e al tempo stesso la contraddistinguono da tutte le altre organizzazioni.
- **Vertice**: Top Management o Alta Direzione (es. Country Manager).
- **Welfare aziendale**: Insieme delle azioni volte a migliorare il benessere dei/delle lavoratori/lavoratrici e delle loro famiglie con un approccio di "corso di vita". I/le lavoratori/lavoratrici sono consumatori di servizi e prodotti di welfare aziendale e devono essere partecipi (soggetti attivi) delle azioni decise. Il piano di welfare aziendale deve essere integrativo e complementare con il welfare pubblico e coerente

con il contesto locale dell'organizzazione. Le somme, i beni, le prestazioni, le opere e i servizi hanno finalità di rilevanza sociale e per questo sono escluse, in tutto o in parte, da reddito di lavoro.

- **Well-being**: Benessere fisico, psicologico e sociale.
- **Whistle-blowing**: Denuncia, di solito anonima, presentata dal personale di
- un'organizzazione alle autorità pubbliche, ai mezzi d'informazione, a gruppi di interesse pubblico, di attività non etiche o illecite commesse all'interno dell'organizzazione stessa. Termine utilizzato anche per le denunce al Sistema interno di Responsabilità Sociale.
- **Accessibilità:** Misura in cui ambienti di lavoro, sistemi e prodotti e servizi dell'organizzazione sono accessibili e possono essere utilizzati dalla più ampia gamma di persone**.**
- **Adattare**: Modificare o adeguare a.
  - L'obiettivo dell'adattamento a esigenze specifiche è quello di consentire alle persone con diverse capacità di avere accesso al lavoro e contribuire all'organizzazione.
  - Gli aggiustamenti possono variare secondo le diverse capacità, le specifiche esigenze individuali e le circostanze. Per esempio, disporre di politiche organizzative che contemplino adeguamenti dei locali, dell'orario di lavoro, delle responsabilità lavorative e delle attrezzature, e la fornitura di informazioni accessibili e di tecnologie assistive, nonché di tempo per il trattamento e la riabilitazione, se del caso.
- **Responsabilità di rendere conto**: Obbligo di una persona o di un'organizzazione di rendere conto delle proprie attività o di assumere la responsabilità di tali attività.
- **Impatto negativo**: Risultato svantaggioso e potenzialmente discriminatorio per individui e gruppi di persone.
- **Pregiudizio**: Tendenza, inclinazione o opinione preconcetta o non ragionata che impedisce il giudizio imparziale.
- **Lavoro dignitoso**: Lavoro svolto in condizioni di libertà, equità, sicurezza e dignità umana.
- **Diversità**: Caratteristiche di differenze e similarità tra le persone.
  - La diversità comprende i fattori che influenzano le identità e le prospettive che le persone apportano quando interagiscono sul lavoro.
  - La diversità può essere di supporto allo sviluppo di ambienti e pratiche di lavoro che incoraggiano l'apprendimento dagli altri per acquisire prospettive diverse sull'inclusività.
  - Le dimensioni della diversità comprendono le caratteristiche demografiche e altre caratteristiche personali della forza lavoro, per esempio età, disabilità, sesso, orientamento sessuale, genere, identità di genere, razza, colore, nazionalità, origine etnica o nazionale, religione o credenza, nonché caratteristiche legate al contesto socio-economico. Queste sono spesso dimensioni identificate e concordate, che possono essere associate a requisiti legali in giurisdizioni differenti.
- **Gruppo dl risorse dei dipendenti; ERG**: Persone con dimensioni condivise di diversità demografica e di altro tipo, e loro sostenitori.
  - Un ERG è generalmente costituito da persone che si uniscono in una rete per condividere esperienze e credenze, e per promuovere la diversità e l'inclusione (punto 3.12) sul posto di lavoro.
  - Gli ERG possono contribuire all'approccio di un'organizzazione alla D&I e promuovere, guidare e fornire supporto per i relativi obiettivi.
  - Le organizzazioni possono sostenere il ruolo e il contributo di un ERG assegnando un budget e identificando uno sponsor del gruppo di leadership.
- **Parità**: Stato di parità, in particolare per quanto riguarda la condizione sociale, i diritti, le opportunità o i risultati.
- **Equità**: Principio secondo cui le politiche, i processi e le pratiche dovrebbero essere applicati in modo imparziale e dovrebbero essere riconosciute le esigenze individuali.
- **Imparzialità**: Principio secondo cui ognuno dovrebbe essere soggetto a procedure eque e, per quanto possibile, prive di pregiudizio (punto 3.5) sistematico.
- **Inclusione**; Incluslvltà: Pratica di includere tutti gli stakeholder nei contesti organizzativi.

- L'inclusione può coinvolgere stakeholder di diversi gruppi che sono accettati, accolti e messi in condizioni di avere una voce e sviluppare un senso di appartenenza.
- L'inclusione può anche comportare l'offerta di opportunità alle persone in base alle loro conoscenze, abilità e capacità, nonché l'accesso a risorse che consentono la loro partecipazione.

- **Cultura dell'inclusione**: Valori, credenze e pratiche che influenzano la condotta e il comportamento delle persone e delle organizzazioni mediante l'inclusione e la valorizzazione di prospettive e contributi della più ampia gamma di stakeholder.
- **Comportamento Inclusivo**: Condotta che promuove l'inclusione.
  - Le organizzazioni possono creare condizioni che incoraggiano un comportamento inclusivo.
  - Gli individui all'interno di un'organizzazione dimostrano un comportamento inclusivo quando permettono a tutti di avere una voce e accettano e valorizzano i punti di vista e i contributi di ogni stakeholder.
- **Intersezionalità**: Combinazione di una o più dimensioni di diversità e di altre caratteristiche personali che fanno parte dell'identità di una persona.
  - Queste dimensioni di diversità e caratteristiche personali si intersecano, in modo tale che ciascuna sia collegata all'altra, e influenzano la vita e le esperienze di lavoro di una persona.
- **Inserimento**: Processo di accoglienza delle persone nell'organizzazione, nella sua cultura, nelle aspettative, nelle politiche, tra le persone e i loro ruoli.
  - L'approccio all'inserimento può dipendere dal tipo e dalle dimensioni dell'organizzazione, dalla complessità del lavoro e dalle conoscenze, dalle abilità e dalle capacità della persona.
  - L'inserimento può aiutare le persone ad adeguarsi o ad abituarsi a un nuovo ambiente di lavoro, ruolo e responsabilità, e aiutare anche la forza lavoro e l'organi77a7ione ad adeguarsi ai nuovi membri.
- **Governance dell'organizzazione**: Sistema mediante il quale un'organizzazione prende e attua decisioni nel perseguimento dei suoi obiettivi.
- **Sensibilizzazione**: Attività intraprese da un'organizzazione per coinvolgere un più ampio gruppo di stakeholder.
- **Upskilling**: processo di acquisizione di nuove competenze o di potenziamento delle competenze esistenti da parte di un individuo. Questo processo può essere motivato da vari fattori, come la necessità di mantenere una posizione lavorativa attuale o migliorare la propria carriera. L'upskilling può essere raggiunto attraverso l'istruzione formale, l'auto-apprendimento o la formazione professionale continua
- **Valori**: Elementi chiave della cultura di un'organizzazione che rafforzano l'identità nell'organizzazione stessa, che indirizzano i comportamenti attesi dalle risorse e che al tempo stesso la contraddistinguono da tutte le altre organizzazioni.
- **Voce**: Modo in cui le persone comunicano le loro opinioni e influenzano le questioni che li riguardano.
  - La voce può includere le opinioni della forza lavoro su questioni occupazionali e organizzative, il che può permettere alle persone di partecipare ed essere coinvolte nell'influenzare il processo decisionale organizzativo.
  - La voce può essere manifesta attraverso meccanismi formali e informali, tra cui indagini sul coinvolgimento, grippi d risorse dei dipendenti, consultazioni e trattative che coinvolgono rappresentanti della forza lavoro, sindacati o comitati aziendali ove esistenti.
  - La voce può includere comunicazioni da parte di clienti, persone nella catena di fornitura e altri stakeholder esterni, esprimendo aspettative e preoccupazioni.

- **Work-life balance:** Work-life balance è l'equilibrio tra la vita lavorativa e quella privata di una persona. Si riferisce alla capacità di conciliare impegni lavorativi e responsabilità personali, come famiglia, relazioni, tempo libero, salute e benessere. L'obiettivo del work-life balance è quello di evitare lo stress e il sovraccarico da parte del lavoro e di migliorare la qualità della vita di una persona. Questo concetto si è evoluto con il tempo per includere anche la flessibilità e la possibilità di lavorare da casa o con orari diversi per soddisfare le esigenze personali

4. REQUISITI DI RESPONSABILITA' SOCIALE, PARITA' DI GENERE, DIVERSITA' & INCLUSIONE

4.1 LAVORO INFANTILE

Le attività di ARTCO SERVIZI COOP richiedono l'impiego di personale adulto con buone capacità di autocontrollo e di autogestione dei carichi di lavoro. Per questo motivo, persone che rientrano nella categoria di bambino o giovane lavoratore ancora in obbligo scolastico non possono trovare impiego presso la cooperativa. A tal fine sono state definite procedure di selezione del personale che prevedono il solo impiego di lavoratori che abbiano compiuto i 18 anni di età.

ARTCO SERVIZI COOP garantisce che:

- non ha mai impiegato nel proprio organico personale che potesse rientrare nella definizione di "bambino" o di "giovane lavoratore"
- non impiegherà in futuro questa tipologia di lavoratori e in ogni caso si oppone al loro utilizzo da parte di propri fornitori/appaltatori.

Condizione basilare per il mantenimento di un rapporto contrattuale con il fornitore / Sub Appaltatore è che questi non si avvalga di lavoro infantile. Qualora ARTCO SERVIZI COOP, in fase di prima valutazione o di successivo monitoraggio dei propri fornitori rilevasse l'utilizzo di lavoro infantile, attuerebbe le azioni di rimedio e/o azioni correttive, secondo le procedure del Sistema di Gestione.

Ad oggi, presso i fornitori non risultano informazioni che possano far sorgere qualsiasi dubbio di impiego di lavoro infantile. Anche l'impiego di giovani lavoratori è inesistente.

Riferimenti

- P15 "LAVORO INFANTILE"
- P5 "GESTIONE NON CONFORMITA', RECLAMI, AZIONI CORRETTIVE E AZIONI DI MIGLIORAMENTO"
- P20 "GESTIONE DEL PERSONALE"
- P26 "VALUTAZIONE E QUALIFICAZIONE DEI FORNITORI"

4.2 LAVORO OBBLIGATO

ARTCO SERVIZI COOP si astiene dal ricorrere o dare sostegno all'utilizzo del lavoro obbligato. Al fine di garantire il non utilizzo in condizioni di lavoro forzato e obbligato secondo la definizione della norma sono state implementate idonee procedure che prevedono:

- divieto di lasciare depositi di denaro o di documenti di identità al momento dell'inizio del rapporto di lavoro, fatta eccezione per le dichiarazioni e/o certificazione necessarie per le comunicazioni relative all'assunzione;
- definire le modalità con cui viene richiesto al personale lo svolgimento di lavoro straordinario;
- definire le modalità di fruizione di ferie e dei permessi di lavoro, al fine di garantire i diritti dei lavoratori e le oggettive necessità organizzative per garantire la continuità del servizio;
- le modalità di erogazione di penali solo in caso di violazione delle prescrizioni del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro e/o delle prescrizioni relative alla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, nel rispetto di quanto stabilito dal CCNL e del SISTEMA DISCIPLINARE ai sensi del D.LGS. 231/2001 e dell'art. 30 D.LGS. 81/2008;
- le modalità di erogazione di prestiti che, qualora in via del tutto eccezionale vengano concessi, la loro erogazione non possa in alcun modo incidere sulla libertà del lavoratore, inclusa quella di presentare le proprie dimissioni dal lavoro;
- le modalità di erogazione TFR (= trattamento di fine rapporto) che per sua natura non può definirsi come "prestito" in quanto è solo un prelievo anticipato di una quota di denaro che comunque spetterebbe al dipendente, debba in ogni caso, rispettare quanto prescritto dalla normativa nazionale applicabile e a quanto definito in sede di destinazione del TFR dall'accordo tra le parti.

Ogni lavoratore e/o parte interessata può sporgere reclami in relazione a fatti e/o accadimenti aventi natura di lavoro obbligato utilizzando il canale di segnalazione interna.

Riferimenti

- P5 “GESTIONE NON CONFORMITA’, RECLAMI, AZIONI CORRETTIVE E AZIONI DI MIGLIORAMENTO”
- P20 “GESTIONE DEL PERSONALE”
- P26 ”VALUTAZIONE E QUALIFICAZIONE DEI FORNITORI”

4.3 SALUTE E SICUREZZA

Al fine di garantire un ambiente di lavoro sicuro e salubre ai lavoratori o a chiunque altro possa essere coinvolto nelle attività aziendali, ARTCO SERVIZI COOP si impegna in modo particolare per la Salute e la Sicurezza:

- valutando i rischi presenti nei luoghi di lavoro, predisponendo il relativo documento (DVR) e ad ogni sopravvenuta variazione delle condizioni provvedendo al suo aggiornamento;
- nominando il Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione, il Medico Competente e il Comitato per la Salute e Sicurezza;
- verificando che i lavoratori abbiano provveduto alla nomina/designazione dei loro Rappresentanti per la sicurezza;
- implementando e mantenendo attivo il sistema di gestione della sicurezza sul lavoro conforme alla Norma ISO 45001;
- eseguendo azioni mirate alla eliminazione dei rischi o alla loro riduzione ad un livello accettabile;
- redigendo procedure e istruzioni operative finalizzate a prevenire e fronteggiare situazioni di rischio o emergenza;
- eseguendo esercitazioni periodiche per la gestione delle emergenze;
- destinando risorse per il miglioramento della sicurezza;
- garantendo il monitoraggio sanitario del personale e dell’ambiente di lavoro;
- somministrando idonea formazione, informazione ed addestramento in funzione del tipo di attività ed ai rischi ai quali il lavoratore è sottoposto;
- assicurando le idonee condizioni igieniche dei locali mediante l’applicazione di un piano di pulizia;
- assicurando all’interno degli uffici il benessere termico;
- assicurando la necessaria manutenzione di impianti ed attrezzature;
- garantendo il corretto funzionamento degli impianti di climatizzazione e riscaldamento;
- eseguendo azioni mirate al fine di migliorare il benessere psicologico dei propri lavoratori, in ordine a fattori quali lo stress, la violenza sul luogo di lavoro e il mobbing.

Riferimenti

- P14 “VALUTAZIONE RISCHI SALUTE E SICUREZZA”
- P16 “GESTIONE E USO DPI”
- P17 “SORVEGLIANZA SANITARIA”
- P23 “CONTROLLO OPERATIVO”
- P34 “GESTIONE INFORTUNI, INCIDENTI E MANCATI INCIDENTI”
- P39 “PREPARAZIONE ALLE EMERGENZE E RISPOSTA”

4.4 LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE E DIRITTO ALLA CONTRATTAZIONE COLLETTIVA

Nell’ambito geografico in cui ARTCO SERVIZI COOP opera non esistono situazioni in cui il diritto alla libertà di associazione e alla contrattazione collettiva sono impediti, grazie alla legislazione nazionale e all’operato degli enti pubblici di controllo. ARTCO SERVIZI COOP applica nei rapporti con i propri lavoratori le norme definite dal CCNL e tutte le prescrizioni di legge relative ai rapporti con i dipendenti.
Nella conduzione dei rapporti contrattuali con tutti i propri lavoratori vengono applicate le linee di gestione definite dai Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro che, al momento della redazione del presente manuale sono i seguenti: Multiservizi, Pubblici Esercizi, Agroalimentare e FISE, nonché tutte le prescrizioni stabilite dalla legislazione cogente applicabile.
ARTCO SERVIZI COOP appoggia eventuali momenti di riunione del personale qualora il personale stesso ne faccia esplicita domanda e che tale domanda venga inoltrata in tempi che consentano all’organizzazione la gestione delle normali attività lavorative. Nel corso di tali riunioni non parteciperanno rappresentanti della

direzione aziendale a meno che il personale non ne faccia esplicita richiesta.

4.5 DISCRIMINAZIONE

All'interno della ARTCO SERVIZI COOP sono garantite pari opportunità e libertà seguire i propri principi a tutti dipendenti, non sono ammessi comportamenti offensivi o coercitivi e alcuna forma discriminatoria.
Il personale è selezionato e assunto in considerazione della specificità della mansione da ricoprire in base a parametri oggettivi quali livello e tipo di formazione, esperienza, competenza adeguata al profilo richiesto. Al momento dell'assunzione e nel corso dello svolgimento del rapporto di lavoro vengono tenuti in considerazione solamente fatti rilevanti ai fini della valutazione dell'attitudine professionale del lavoratore e non vengono ne indagate né tenute in considerazione le opinioni politiche o sindacali ed il credo religioso.
Lo stesso parametro viene assicurato anche per promozioni, dimissioni, licenziamenti, pensionamenti retribuzioni e accesso ai corsi di formazione.
Al fine di assicurare meccanismi di trasparenza e imparzialità per garantire l'accesso privo di discriminazione all'interno della struttura organizzativa, ARTCO SERVIZI COOP:

- definisce e aggiorna periodicamente, le competenze per lo svolgimento delle funzioni e dei ruoli previsti dalla struttura organizzativa;
- definisce e aggiorna un mansionario che descrive i limiti di responsabilità e di attività di ogni singolo dipendente occupato presso l'organizzazione.

ARTCO SERVIZI COOP, per favorire la creazione di un ambiente lavorativo che favorisca la diversity e tuteli il benessere psico-fisico dei/delle dipendenti e al fine di garantire l'accesso e lo sviluppo della carriera lavorativa a tutte le proprie risorse umane indipendentemente da qualsiasi caratteristica personale e sociale, ha voluto regolamentare il processo di gestione del personale in tutte le sue fasi.

Ricerca e selezione del personale

Qualora il fabbisogno di personale avvenga all'interno del regime della successione di appalti, ARTCO SERVIZI COOP, al fine di garantire tutte le tutele per la garanzia dei diritti dei lavoratori alla conservazione del proprio posto di lavoro applica integralmente la disciplina prevista per tale materia nell'ambito della contrattazione collettiva. Negli altri casi l'attività di ricerca e selezione ha inizio con la rilevazione del fabbisogno organizzativo e la conseguente individuazione del profilo professionale all'interno del mansionario aziendale. Qualora la specifica posizione che si intende ricoprire non sia ricompresa, deve essere definita la nuova mansione in termini di conoscenze tecnico-specialistiche, esperienze pregresse maturate, abilità e competenze per ricoprire efficacemente il ruolo richiesto. Il Referente dell'ufficio personale, in collaborazione con il RSGI, sulla base delle esigenze del richiedente, provvedono alla definizione del profilo professionale ricercato. In tale ambito sono definiti i requisiti minimi e quelli preferenziali della mansione e sono identificate le attività, gli obiettivi e il ruolo assunto dalla posizione all'interno del contesto aziendale. La descrizione della mansione deve essere neutra rispetto al genere ed il processo di reclutamento deve sia rivolto sia agli uomini che alle donne. Successivamente il Referente della selezione provvede a pianificare l'iter selettivo, con la supervisione e l'avallo del Referente del personale. Durante le fasi del colloquio di selezione non sono ammesse richieste ai candidati relative ai temi del matrimonio, della gravidanza o delle responsabilità di cura che potrebbero risultare penalizzanti rispetto al genere femminile.

Inserimento in azienda

Individuata la risorsa da assumere viene concordata la retribuzione iniziale del neo assunto sulla base delle mansioni assegnate, dei relativi profili e tabelle elencati nel CCNL di riferimento e dall'esperienza maturata. La retribuzione, comprensiva di tutte le indennità e di tutti gli oneri stabiliti dal CCNL e dalla legislazione cogente, verrà documentata sul contratto stipulato tra il dipendente e l'azienda.
Il periodo di prova tra il nuovo dipendente e l'azienda viene stabilito sulla base del CCNL di riferimento.

Informazione

ARTCO SERVIZI COOP, nell'ambito del rapporto di lavoro effettua l'attività di informazione dei propri lavoratori sia in fase assuntiva che durante il rapporto di lavoro. L'attività viene eseguita con particolare riferimento ai temi della promozione e diffusione delle tematiche relative al tema delle parità di opportunità e di trattamento tra uomo e donna nell'ambito del lavoro e degli altri campi della vita civile e sociale.

Formazione

ARTCO SERVIZI COOP, senza porre in essere alcuna discriminazione tra uomini e donne o rispetto a qualunque caratteristica che sia determinata dalla natura della prestazione da svolgere, come metodo permanente per assicurare l'efficienza dei servizi offerti alla propria clientela favorire la formazione e l'addestramento del personale per assicurare il costante adeguamento delle competenze di tutti i suoi lavoratori. A tutti i dipendenti è garantita la partecipazione a corsi di formazione entro i limiti di spesa vigenti, assicurando pari opportunità alle lavoratrici ed ai lavoratori. Ove possibile, saranno adottate modalità organizzative atte a favorire la partecipazione delle lavoratrici, consentendo la conciliazione tra vita professionale e vita familiare.

Saranno inoltre adottate iniziative, rivolte anche alle lavoratrici di rientro dai congedi di maternità, finalizzate a garantire, in caso di cambiamenti normativi o organizzativi, l'aggiornamento professionale, anche mediante la valorizzazione delle risorse interne.

Flessibilita' di orario, permessi, aspettative e congedi

Presso la sede della ARTCO SERVIZI COOP è ammessa la flessibilità dell'orario di lavoro nella misura massima di 20 minuti giornalieri, nel rispetto dell'organizzazione del lavoro del singolo ufficio, senza preventiva autorizzazione/comunicazione, con compensazione nel medesimo giorno, fatto salvo il monte ore giornaliero. Particolari necessità di tipo familiare o personale vengono valutate nel rispetto delle condizioni di equilibrio tra esigenze della società e richieste dei lavoratori, tenuto conto dei seguenti principi:

- favorire l'equilibrio e la conciliazione tra responsabilità familiari e professionali, anche mediante una diversa organizzazione delle modalità e del tempo di lavoro;
- promuovere pari opportunità tra uomini e donne in condizioni di svantaggio per problematiche connesse non solo alla genitorialità;
- potenziare le capacità dei lavoratori e delle lavoratrici e realizzare economie di gestione attraverso la valorizzazione e l'ottimizzazione dei tempi di lavoro;
- prevedere articolazioni orarie diverse e temporanee legate a particolari esigenze personali e familiari;
- prevedere agevolazioni nell'utilizzo delle ferie a favore delle lavoratrici che rientrano in servizio dopo una maternità e/o dopo assenze prolungate per congedo parentale, in modo da rendere più agevoli eventuali rientri anticipati;
- promuovere ed incentivare forme di articolazione della prestazione lavorativa volte a conciliare tempo di vita e di lavoro (orario continuato).

Riposi giornalieri della madre e del padre

Così come previsto dalla legislazione di riferimento ARTCO SERVIZI COOP riconosce il diritto alla fruizione di appositi permessi giornalieri finalizzati ad agevolare la pratica dell'allattamento. La scelta dei periodi di permesso durante la giornata è riconosciuta alla lavoratrice mentre la collocazione oraria dei riposi giornalieri viene di norma concordata con il datore di lavoro. Ai fini della tutela delle lavoratrici, il responsabile può intervenire sulle proposte avanzate dalla dipendente solo per circostanziate ragioni di servizio e per specifiche esigenze organizzative a cui non si possa far fronte in altro modo. In ultima istanza, in presenza di esigenze discordanti, è indispensabile raggiungere un accordo tenendo necessariamente in considerazione le esigenze di cura tutelate dalla legge. Alla lavoratrice che usufruisce dei riposi giornalieri non dovranno essere richieste prestazioni di lavoro straordinario, se non in presenza di situazioni particolari.

Disciplina del part-time

ARTCO SERVIZI COOP, compatibilmente con le proprie esigenze organizzative e nel rispetto della normativa vigente, assicura una gestione tempestiva delle richieste di part-time inoltrate dai dipendenti.

Sviluppo carriera e professionalità

Nell'ambito degli interventi di promozione dei diritti e delle libertà fondamentali, ARTCO SERVIZI COOP pone particolare attenzione agli interventi a sostegno del principio della parità di genere in tutte le sue forme e attività. La pianificazione degli interventi a supporto di questa strategia avviene la redazione del piano strategico delle pari opportunità atto a favorire:

- opportunità di carriera e di sviluppo della professionalità sia al personale maschile che femminile, compatibilmente con le disposizioni normative in materia di progressioni di carriera, incentivi e progressioni economiche;
- adozione di sistemi premianti selettivi, senza discriminazioni di genere e secondo logiche meritocratiche che valorizzino i dipendenti meritevoli mediante l'attribuzione selettiva di incentivi economici e di carriera, nonché delle progressioni economiche;
- affidamento di incarichi di responsabilità sulla base della professionalità e dell'esperienza acquisita, senza discriminazione alcuna; in caso di analoga qualificazione e preparazione professionale tra candidati di sesso diverso, in occasione di promozioni o di assunzioni, predisposizione di ulteriori parametri valutativi per evitare discriminazioni di genere.

Tale piano, sviluppato conformemente alle indicazioni della PdR 125, è sviluppato secondo la seguente struttura:

- Processi aziendali correlati ai temi relativi alla parità di genere individuati
- Punti di forza e di debolezza rispetto ai temi
- Obiettivi progettati considerando:
  - punti di forza e di debolezza rilevati
  - "valori" degli indicatori di performance richiesti dalla prassi
  - le azioni per colmare i gap tra la situazione rilevata e gli obiettivi definiti la frequenza e responsabilità di monitoraggio dei KPI definiti.

Organizzazione del lavoro straordinario

L'Impresa ARTCO SERVIZI SOC. COOP tende a non favorire l'utilizzo di lavoro straordinario.

Qualora dovesse presentarsi la necessità di avere personale disponibile anche per ore al di fuori dell'orario di lavoro contrattualmente pattuito (ad esempio in periodi di improvvisa indisponibilità di personale per malattia) si provvede a verificare chi tra il personale è disponibile a tale attività.

La richiesta di straordinario è comunque sempre rivolta entro i limiti di quanto prescritto dal CCNL e dalle prescrizioni cogenti applicabili. Soltanto dopo tale verifica di disponibilità viene dato il via al lavoro straordinario.

Può accadere che sia il personale stesso a fare richiesta di potere eseguire lavoro straordinario (in particolari momenti di necessità). L'Impresa ARTCO SERVIZI COOP verifica la fattibilità di quanto richiesto dal collaboratore e, verificatala, accetta.

In ogni caso l'azienda determina che le ore di straordinario svolte dal collaboratore rientrino nei limiti stabiliti dal CCNL di riferimento o dalla documentazione cogente applicabile. Qualora i limiti stabiliti siano stati superati (o si rischi di superarli), è necessario gestire tale evenienza e porvi adeguato rimedio e/o azione correttiva per sanare la situazione.

In ogni caso, la ARTCO SERVIZI COOP assicura che tutto il lavoro straordinario sia volontario e non superi le 12 ore settimanali. La ARTCO SERVIZI COOP assicura che il lavoro straordinario non venga richiesto regolarmente.

Organizzazione delle ferie

Al di là delle prescrizioni stabilite dal CCNL e da eventuali altre prescrizioni cogenti (che vengono sempre e comunque rispettate) per la programmazione delle ferie vengono tenute in considerazione:

- necessità aziendali;
- necessità dell'organico nella sua completezza;
- necessità del singolo dipendente.

La programmazione ha lo scopo di non costringere, in tali momenti contingenti, il personale rimanente ad operare anche in ore di lavoro straordinario od in condizioni di urgenza (nei limiti strutturali esistenti). Sulla base delle richieste del singolo lavoratore, i responsabili, effettuano la programmazione delle ferie (accettando o rigettando con adeguata motivazione la richiesta stessa) allo scopo di evitare che il personale rimanente debba operare con ore di lavoro straordinario o in condizioni di urgenza.

Licenziamento

Il licenziamento di un dipendente può avvenire esclusivamente secondo le norme di legge e contrattuali e mai per motivi di discriminazione.

Pensionamento

Il pensionamento di un dipendente viene gestito in piena conformità alle prescrizioni esistenti in materia e non è condizionato da fattori correlati al singolo.

Libertà di esercizio dei diritti della persona

Ciascun dipendente/collaboratore che opera all'interno dell'organizzazione di ARTCO SERVIZI COOP ha piena libertà di esercizio dei diritti della persona al fine di perseguire principi e pratiche per soddisfare bisogni connessi a razza, ceto, origine nazionale, religione, invalidità, sesso, orientamento sessuale, appartenenza sindacale o affiliazione politica.

L'esercizio di tale libertà resta vincolato al pieno rispetto delle esigenze di tutto il personale operante e delle prescrizioni stabilite dalla legislazione cogente. Qualora dovessero verificarsi casi in cui le legittime necessità del singolo non siano in contrasto con le necessità di altri lavoratori, SPT dovrà gestire la situazione ponendo in essere eventuali correttivi.

Tutela del personale

Qualunque comportamento e/o attività e/o linguaggio che possa ricondursi a:

- minaccia
- offesa
- coercizione
- sfruttamento
- lesioni

viene gestito in conformità alle prescrizioni applicabili (secondo il CCNL e la documentazione cogente applicabile) per quanto riguarda l'attivazione di procedimenti disciplinari.

Dal punto di vista di sistema di gestione l'eventuale accadimento di tali eventi viene inoltre registrato come problematica rispetto al sistema di responsabilità sociale e rimosso mediante azioni correttive e/o azioni di rimedio.

Registrazione sul personale

Il Direttore del Personale gestisce le registrazioni sul personale nei modi stabiliti dalla legge e nel rispetto delle relative procedure del SGI.

Disabilità

ARTCO SERVIZI COOP, per lo sviluppo della propria organizzazione inclusiva considera con attenzione, nell'ambito delle proprie possibilità tecnico-organizzative, il problema dell'inserimento delle persone disabili nelle proprie strutture, in funzione della capacità lavorativa e del conseguente sviluppo professionale delle varie categorie degli stessi.

Relativamente al tema della diversità, in linea con i prerequisiti fondamentali individuati dalla Norma ISO 30415 per lo sviluppo di un'organizzazione inclusiva, l'azienda è impegnata nel:

- riconoscere la disabilità: valutare tutte le persone in modo intrinseco, individualmente e come gruppi, apprezzare come le diverse dimensioni della disabilità si intersecano, e riconoscere che le caratteristiche personali possono essere eventualmente protette dalla legge e dalla regolamentazione;
- lavorare In modo Inclusivo al fine di sviluppare un posto di lavoro accessibile e rispettoso che favorisca l'inclusione e un senso di appartenenza;
- sostenere e difendere la disabilità al fine di influenzare e promuovere attivamente pratiche organizzative e relazioni con gli stakeholder.

La Cooperativa, relativamente alle assunzioni obbligatorie, segue tutte le leggi in materia applicabili. Infatti in linea con le norme per il diritto al lavoro dei disabili, l'azienda sostiene e promuove il principio di "collocamento mirato", vale a dire l'occupazione dei disabili in impieghi compatibili con le proprie condizioni di salute e capacità lavorative, in modo da realizzare un inserimento proficuo tale da soddisfare da un lato le esigenze del soggetto e dall'altro le esigenze produttive/organizzative dell'azienda.

Entro il 31 gennaio di ogni anno l'azienda, tramite lo studio di consulenza cui si appoggia, provvede a predisporre e successivamente ad inviare agli uffici competenti il c.d. "prospetto informativo disabili" dal quale

risulti il numero complessivo dei lavoratori dipendenti e il numero dei lavoratori su cui computare la quota di riserva. Trimestralmente, ufficio personale procede all'invio allo studio di consulenza i dati per la verifica se ci sono variazioni dovute al saldo tra nuovi assunti, cessati o nuovi riconoscimenti in costanza di lavoro.
Qualora si verifichi la necessità di porre in essere nuove assunzioni obbligatorie, l'azienda provvede ad inviare una richiesta di avviamento presso gli uffici competenti. I nominativi acquisiti vengono valutati, oltre per le loro esperienze pregresse anche rispetto il fatto di quanto la loro disabilità possa avere dei risvolti rispetto la mansione disponibile ed eventualmente vengono decise delle azioni di contrasto a questa situazione.
Nel caso il lavoratore disabile necessiti di un particolare percorso di sostegno per l'inserimento lavorativo, l'azienda può richiedere agli uffici provinciali del collocamento obbligatorio di stipulare apposite convenzioni attraverso le quali prevedere tempi e modalità di assunzione.
Ai lavoratori disabili si applica il trattamento economico e normativo previsto dalle leggi e dai contratti collettivi.
L'azienda non chiede mai al disabile una prestazione incompatibile con le sue minorazioni.

4.6 PRATICHE DISCIPLINARI

ARTCO SERVIZI COOP si impegna a non utilizzare o dare sostegno all'utilizzo di punizioni corporali, coercizione mentale o fisica e abuso verbale.
Le procedure disciplinari aziendali sono quelle contenute nei CCNL di riferimento o nel regolamento interno.
Si sottolinea che talune parti descritte nel presente punto del Manuale sono la descrizione generale di quanto dettagliatamente descritto nel CCNL applicabile e che pertanto, qualora si voglia approfondire l'argomento, si consiglia di consultare direttamente tale documento.
Le mancanze del lavoratore possono essere punite, a seconda della loro gravità, con:

- richiamo verbale inflitto per le mancanze lievi;
- monito (richiamo scritto nei casi di recidiva per mancanza già punite con il biasimo verbale);
- multa (applicata nei casi previsti dal CCNL come ad esempio nel caso di negligente esecuzione del lavoro affidato);
- sospensione dal lavoro (applicata nei casi previsti dal CCNL come nel caso di danni alle cose ricevute in dotazione ed uso per negligenza e con dimostrata responsabilità);
- licenziamento (applicato nei casi previsti dal CCNL come ad esempio nel caso di infrazioni alle norme di legge in tema di sicurezza sul lavoro).

Viene fatta comunque salva la facoltà del lavoratore colpito da provvedimento disciplinare cdi impugnare la legittimità del provvedimento stesso avvalendosi delle procedure di conciliazione previste dalla legge vigente o dal CCNL applicato.
L'eventuale adozione del provvedimento disciplinare dovrà essere comunicata al lavoratore con lettera raccomandata entro 15 giorni dalla scadenza del termine assegnato al lavoratore stesso per presentare le sue controdeduzioni.
Tutta la documentazione relativa ai provvedimenti disciplinari è archiviata a cura del Direttore del Personale.

4.7 ORARIO DI LAVORO

La Direzione di ARTCO SERVIZI COOP ha stabilito un orario di lavoro relativo alle attività di ufficio c/o la sede di Palmanova mentre per quanto riguarda l'erogazione dei servizi c/o le sedi dei propri Clienti l'orario di lavoro viene di volta in volta pattuito tramite accordo tra le parti in funzione della tipologia di attività richiesta e delle esigenze della stazione appaltante. Relativamente all'orario di lavoro, l'applicazione integrale della normativa di origine esterna (CCNL e norme giuslavoristiche di riferimento) garantisce idonea tutela dei lavoratori.
All'atto dell'acquisizione di ogni nuovo appalto vengono definiti:

- la definizione della settimana lavorativa;
- il numero di ore standard per ciascuna settimana lavorativa;
- il/i giorno/i di riposo.

Nello specifico presso l'Impresa ARTCO SERVIZI SOC. COOP la settimana lavorativa risulta costituita da 40 ore per Tutti i 3 contratti applicati in azienda.
Successivamente il Responsabile del Settore presso cui il lavoratore risulta inquadrato provvede affinché ogni variazione di orario lavorativo sia comunicata ad Ufficio Personale il quale provvede ad integrare il contratto di lavoro con il lavoratore.

Lavoro a tempo parziale

Il lavoro a tempo parziale può costituire uno strumento funzionale alla flessibilità ed alla articolazione della prestazione di lavoro, in quanto applicato in rapporto alle esigenze dell'impresa ed all'interesse del lavoratore ed amministrato secondo criteri di proporzionalità diretta di tutti gli istituti normativi ed economici, se compatibili con le sue particolari caratteristiche. Il lavoro ad orario ridotto può svilupparsi su base giornaliera, settimanale, mensile ed annuale.
ARTCO SERVIZI SOC. COOP in funzione della fungibilità dell'attività da svolgere e al fine di garantire un migliore equilibrio tra vita privata e vita lavorativa dei suoi lavoratori valuta positivamente la richiesta di trasformazione del rapporto di lavoro da tempo pieno a tempo parziale specie nei casi in cui:

- necessità di assistere genitori, coniuge o convivente, figli, e altri familiari conviventi senza alcuna possibilità alternativa di assistenza, gravemente ammalati o portatori di handicap o che accedano a programmi terapeutici e di riabilitazione per tossicodipendenti;
- necessità di accudire i figli fino al compimento dei sette anni;
- necessità di studio connesse al conseguimento della scuola dell'obbligo, del titolo di studio di secondo grado o del diploma universitario o di laurea.

Per regolamentare l'orario di lavoro, oltre a far riferimento al CCNL, l'Impresa provvede a considerare anche i vincoli derivanti dal Decreto Legislativo n. 61 del 25.02.2000 (e successive modifiche e integrazioni) e Dlgs 276/06 (e successive modifiche e integrazioni) e a verificarne il puntuale rispetto sia in fase di definizione del contratto con il lavoratore che in tempi successivi.

Organizzazione del lavoro straordinario

Il lavoro straordinario è il lavoro svolto oltre il normale orario di lavoro che per tutti i CCNL applicati in azienda è fissato in 40 ore settimanali. Si definisce lavoro supplementare il lavoro reso entro l'orario concordato nel contratto individuale ma entro il limite del tempo pieno delle 40 ore.
In linea di principio ARTCO SERVIZI COOP tende a non favorire l'utilizzo di lavoro straordinario. Qualora dovesse presentarsi la necessità di avere personale disponibile anche per ore al di fuori dell'orario di lavoro contrattualmente pattuito (ad esempio in periodi di improvvisa indisponibilità di personale per malattia) si provvede a verificare chi tra il personale è disponibile a tale attività.
La richiesta di straordinario è comunque sempre rivolta entro i limiti di quanto prescritto dal CCNL e dalle prescrizioni cogenti applicabili. Soltanto dopo tale verifica di disponibilità viene dato il via al lavoro straordinario.
Qualora sia il personale stesso a fare richiesta di potere eseguire lavoro straordinario (in particolari momenti di necessità) ARTCO SERVIZI COOP verifica la fattibilità di quanto richiesto dal collaboratore e, verificatala, accetta. In ogni caso l'azienda determina che le ore di straordinario svolte dal collaboratore rientrino nei limiti stabiliti dal CCNL di riferimento o dalla documentazione cogente applicabile.
Qualora i limiti stabiliti siano stati superati (o si rischi di superarli), è necessario gestire tale evenienza e porvi adeguato rimedio e/o azione correttiva per sanare la situazione.
In ogni caso, ARTCO SERVIZI SOC. COOP assicura che tutto il lavoro straordinario sia volontario e non superi le 12 ore settimanali e che non venga richiesto regolarmente.

4.8 RETRIBUZIONE

Data la piena applicazione dei vincoli imposti dal CCNL per quanto inerente la retribuzione ai propri dipendenti, ARTCO SERVIZI COOP non ritiene necessario procedere ad ulteriori analisi per verificare se la retribuzione dei propri dipendenti sia sufficiente a soddisfarne i fabbisogni e a garantirgli un qualche guadagno.

Nell'improbabile caso in cui vi fossero informazioni provenienti dall'interno e/o dall'esterno dell'azienda che potrebbero portare a dubbi in merito alla conformità della retribuzione ai dipendenti per la loro sopravvivenza e per un loro discrezionale guadagno, tali informazioni verranno gestite e si attiverà un processo di verifica per confermare la conformità di quanto erogato oppure per attuare le opportune azioni di rimedio e/o correttive.
Le modalità di redazione della busta paga sono tali da consentirne la comprensione da parte di tutto il personale per ogni singola voce. Da parte dei responsabili vengono comunque tenuti momenti formativi per illustrare al personale neo-assunto i contenuti del documento "busta-paga".
Inoltre Ufficio Personale è sempre a disposizione dei dipendenti per ogni ulteriore informazione in merito.
Le trattenute sul salario, inserite nella busta paga, sono solo quelle previste dal CCNL e dalla documentazione legislativa cogente applicabile, in materia di gestione dei rapporti contrattuali con il personale.
L'erogazione del salario avviene tramite bonifico regolarmente il giorno stabilito. L'azienda si affida ad uno studio di consulenza esterno per il calcolo delle retribuzioni.
Qualora un dipendente richieda modalità di erogazione differenti da quelle sopra elencate dovrà sottoporle all'azienda, che, verificatane la fattibilità, potrà approvare la richiesta del lavoratore.

Apprendistato e mano d'opera

ARTCO SERVIZI SOC. COOP, da sempre operando in piena conformità con la legislazione applicabile in materia di gestione dei rapporti contrattuali con il personale e volendo proseguire su tale strada, non accetta di stipulare accordi contrattuali di "sola manodopera", contratti consecutivi a breve termine e/o "programmi di falso apprendistato", volti ad evitare l'adempimento degli obblighi aziendali nei confronti del personale.

4.9 SISTEMI DI GESTIONE

Al fine di conseguire un efficace implementazione del Sistema di Gestione Integrato la direzione aziendale ha istituito il gruppo di lavoro permanente Comitato Unico Aziendale (struttura unica che accorpa le attribuzioni del Social Performance Team ex SA8000 e del Comitato Guida ex UNI Pdr 125) il cui organico è composto in maniera bilanciata da un Rappresentante della Direzione, dai Rappresentanti dei Lavoratori per l'Etica, da due figure esperte nelle Risorse Umane e dal Responsabile del Sistema Gestione Integrato. Gli obiettivi primari del gruppo di lavoro sono:

- elaborare idonee strategie per l'efficace adozione e la continua ed efficace applicazione della politica della responsabilità sociale e del relativo sistema di gestione riferito alla Norma SA 8000:2014;
- di elaborare idonee strategie per l'efficace adozione e la continua ed efficace applicazione della politica per la parità di genere e della diversità ed inclusione e dei relativi sistemi di gestione riferiti alla norma UNI ISO 30415 e alla Prassi di riferimento UNI Pdr 125.

Nello specifico a tale gruppo di lavoro sono stati attribuiti i seguenti compiti:

- redazione e aggiornamento dell'analisi dei rischi rispetto i temi della responsabilità sociale;
- monitoraggio sul funzionamento del sistema integrato;
- tenuta sotto controllo della conformità agli standard;
- attuazione dei piani di intervento e miglioramento;
- l'identificazione delle azioni volte al raggiungimento degli obiettivi posti dal sistema, la consultazione delle parti interessate
- la gestione delle non conformità, nonché la raccolta di informazioni e la messa a punto di tutta la documentazione necessaria per lo svolgimento delle suddette attività;
- supporto a tutti gli enti aziendali nell'implementazione degli standard e nell'applicazione delle politiche e procedure di sistema;
- nella pianificazione e svolgimento degli audit interni;
- nello svolgimento di audit di parte seconda e terza;
- nell'analisi delle esigenze formative e comunicative e nella definizione dei relativi documenti di pianificazione;
- nella gestione delle non conformità e identificazione delle azioni di rimedio;
- nella preparazione dei riesami anche con l'organizzazione di periodici incontri sulla valutazione dei risultati del sistema.

Con l'implementazione del sistema di gestione ARTCO SERVIZI COOP ha voluto valorizzare i seguenti aspetti:

- l'attivazione di pratiche e strumenti finalizzati ad instaurare un rapporto tra le parti interessate basato sulla fiducia, la correttezza e la trasparenza;
- un atteggiamento sempre più attento alle risorse umane impiegate (rispetto dei diritti e della dignità dei lavoratori, assenza di forme di discriminazioni sessuali, religiose e razziali, tutela della salute, promozione delle risorse umane e del capitale intellettuale e umano interno);
- l'impegno diretto in iniziative finalizzate a contribuire al miglioramento della Società

4.9.1 Politiche, Procedure e Registrazioni

4.9.1.1 Politica Integrata della Responsabilità Sociale

La politica Integrata della Responsabilità Sociale si applica a tutti i livelli dell'organizzazione ed identifica i principi sui quali è stato impostato l'impegno della Cooperativa verso il miglioramento dell'organizzazione e delle sue attività nei confronti dei temi della Responsabilità Sociale. La politica viene comunicata e diffusa a tutto il personale, attraverso il sistema di rete aziendale e tramite affissione in apposita bacheca, e a tutte le parti interessate tramite pubblicazione sul sito aziendale.

RIFERIMENTI

- POLITICA INTEGRATA RESPONSABILITÀ SOCIALE, PARI OPPORTUNITÀ E D&I

4.9.1.2 Impegno della direzione

La Direzione formula la Politica della Responsabilità Sociale, definisce gli obiettivi e gli indirizzi generali da perseguire sulla base della politica formulata e si impegna a perseguire il mantenimento e il miglioramento del Sistema di Gestione Integrato (SGI). Oltre agli obiettivi primari citati nella Politica della Responsabilità Sociale, la Direzione provvederà a stabilire gli obiettivi e gli interventi inerenti alla Responsabilità Sociale.

Il conseguimento di tali obiettivi o il loro stato di avanzamento, saranno perseguiti attraverso:

- l'impiego di risorse adeguate per gestire lo sviluppo, il mantenimento e il miglioramento del SGI;
- la diffusione della politica e degli obiettivi;
- formazione/informazione relativa al SGI del personale interessato;
- attività di riesame del SGI e della Politica della Responsabilità Sociale

4.9.1.3 Struttura (risorse, ruoli) responsabilità e autorità

Il Sistema di Qualità Aziendale assicura che sia istituito, applicato e migliorato il sistema di gestione dell'azienda in conformità con le norme di riferimento adottate dall'azienda per quanto riguarda gli aspetti di Qualità (ISO 9001), Salute e Sicurezza (ISO 45001), Ambiente (ISO14001), Privacy (REG. 2016/679), Responsabilità Amministrativa (D.Lgs. 231/01), Responsabilità Sociale (SA8000), Pari Opportunità (UNI Pdr 125), Diversità e Inclusione (ISO 30415).

Per quanto riguarda le interazioni tra i diversi sistemi di gestione, si rimanda all'Organigramma Aziendale.

Per quanto riguarda il sistema di Gestione Integrato della Responsabilità Sociale, l'Azienda definisce, all'interno della propria organizzazione, la figura di Responsabile del Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale, il quale ha il compito di:

- diffondere, formalizzare e mantenere aggiornata la documentazione relativa alla politica della Responsabilità Sociale;
- assicurare il rispetto e applicazione di quanto previsto nei documenti di sistema;
- assicurare che i requisiti documentali, operativi, organizzativi richiesti dalla normativa siano soddisfatti nella costituzione ad applicazione di procedure, interventi e azioni a tutela della Responsabilità Sociale;
- controllare e documentare gli andamenti delle performance sociali aziendali al fine di verificarne l'efficacia e garantirne il miglioramento continuo;
- proporre obiettivi e traguardi alla Direzione aziendale;
- richiedere, approvare e programmare le azioni preventive e correttive per il conseguimento degli obiettivi prefissati dalla politica della Responsabilità Sociale aziendale.

Per poter assicurare l'adempimento delle attività sopra indicate, il responsabile del Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale si avvale della collaborazione della Funzione Risorse Umane che ha il compito di:

vigilare che le procedure definite nella documentazione vengano attuate in maniera corretta nell'ambito delle proprie competenze e in conformità con la normativa;

- informare il responsabile del Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale di eventuali variazioni alle attività aziendali che comportino la necessità di modificare procedure/documentazione;
- collaborare con il responsabile del Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale nella definizione e/o implementazione di procedure, azioni preventive e correttive.

RIFERIMENTI

- MANSIONARIO AZIENDALE

4.9.1.4 Documentazione del sistema di gestione della Responsabilità Sociale

La documentazione del Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale è costituita da documenti gestionali che formalizzano il Sistema Ambientale messo in atto dall'Azienda ed include:

- Manuale del sistema;
- Politica;
- Procedure;
- Moduli/documenti di registrazione.

Le copie elettroniche di tutta la documentazione sono presenti sulla cartella dei file condivisi del server aziendale dalla quale è possibile accedere anche da remoto tramite VPN.

MANUALE INTEGRATO RESPONSABILITÀ SOCIALE: delinea gli elementi del Sistema di Gestione Integrato della Responsabilità Sociale, descrive in modo sintetico il modo di operare dell'Azienda al fine di tenere sotto controllo gli aspetti che hanno o possono avere impatti significativi sulla Responsabilità Sociale e ne sottolinea la relativa politica specificando le responsabilità per l'attuazione della stessa.

Il contenuto del Manuale costituisce la sintesi degli impegni che la Direzione aziendale ha deciso di assumersi per la gestione della Responsabilità Sociale ed è da considerare, sia come riferimento per valutare la rispondenza del Sistema della Responsabilità Sociale aziendale alle norme o leggi specificate, sia come riferimento rispetto a cui valutare il grado di attuazione delle prescrizioni contenute nel Manuale stesso e nelle Procedure/Istruzioni collegate, nel comportamento quotidiano da parte di tutti i dipendenti dell'Azienda.

Il Manuale è redatto e aggiornato dal RSGI con il supporto degli altri enti aziendali ed è approvato in ogni sua parte dalla Direzione Aziendale.

Il Manuale è strutturato in capitoli numerati, ogni capitolo è articolato in punti e i punti possono essere suddivisi E' responsabilità del RSGI fornire a mezzo mail a tutti gli utenti l'informazione di emissione o aggiornamento e curarne la distribuzione del Manuale.

L'originale cartaceo del Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale è conservato dalla Funzione SGI.

In caso di modifiche, il RSGI deve:

- aggiornare i capitoli interessati del Manuale;
- distribuire le eventuali copie delle parti aggiornate, facendo riferimento alla lista di distribuzione.

Gli eventuali possessori della versione cartacea del Manuale di Gestione della Responsabilità Sociale, hanno la responsabilità di tenerlo aggiornato in accordo con l'ultima revisione. Il Manuale di Gestione della Responsabilità Sociale può essere distribuito in formato cartaceo all'esterno dell'Azienda in copie controllate o non controllate:

- nel caso di copie controllate, queste saranno numerate, e costantemente aggiornate dal RSGI, che gestisce a tale proposito un elenco di tali copie riportante il n° e il nome del destinatario;
- nel caso di copie non controllate, queste non saranno soggette ad aggiornamento.

PROCEDURE DEL SGI: sono documenti, che definiscono il flusso logico delle attività operative dell'Azienda in relazione a specifici elementi del Sistema di Gestione Integrato, le funzioni coinvolte nello svolgimento di dette attività, i documenti di riferimento, i documenti generati, i Moduli utilizzati con particolare riferimento a quelli utilizzati per dare evidenza di quanto realmente fatto in merito a specifiche attività previste dal Sistema di Gestione Integrato. Le Procedure sono richiamate alla fine dei vari capitoli del Manuale alla voce "RIFERIMENTI". La responsabilità della predisposizione delle Procedure aziendali, l'applicazione di quanto in esse contenuto e l'aggiornamento è affidata alle singole funzioni aziendali, secondo quanto stabilito di volta in volta nella Tabella degli obiettivi aziendali.

I MODULI DEL SGI: sono maschere a video/schemi stampati, identici per tutti i casi analoghi, da compilare di volta in volta; i moduli sono richiamati sia dalle procedure che dalle istruzioni aziendali.
Altri documenti
La tipologia dei documenti trattati dall'Azienda con cui SGIRS ha attinenza è riconducibile a:
Documenti del Sistema di Gestione per la Qualità: documenti che formalizzano il Sistema di Gestione per la Qualità messo in atto dall'Azienda.
Documenti Organizzativi: documenti che assicurano la corretta formalizzazione dell'organizzazione aziendale, responsabilità e poteri del personale nonché la diffusione disciplinata delle informazioni relative.
Documenti del Sistema di Gestione Salute e Sicurezza: documenti che formalizzano il Sistema di Gestione per la Salute e Sicurezza sul Lavoro messo in atto dall'Azienda.
Documenti del Sistema di Gestione Ambientale: documenti che formalizzano il Sistema di Gestione Ambientale messo in atto dall'Azienda.
Documenti del Sistema di Gestione della Responsabilità Amministrativa: documenti che formalizzano il Sistema di Gestione implementato per la prevenzione dei reati (D.Lgs. 231/01).
Tutti i documenti sono identificati chiaramente ed univocamente, per permettere la loro completa rintracciabilità; è indicata inoltre la modalità di assegnazione dell'identificativo.
Riferimenti:

- P01 "CONTROLLO DELLA DOCUMENTAZIONE"

4.9.1.5 Riesame della Direzione

Il riesame è lo strumento della Direzione per poter verificare periodicamente l'adeguatezza, l'efficacia e l'appropriatezza del sistema implementato. Tutto ciò avviene individuando indicatori significativi e rilevanti che possano permettere di verificare il grado di raggiungimento degli obiettivi prefissati e la definizione di nuovi che l'organizzazione si pone.
La Direzione Aziendale con cadenza almeno annuale, convoca il Riesame al quale partecipano i componenti del Comitato Unico Aziendale.
Nel corso di tale riunione vengono tipicamente verificati i seguenti elementi:

- le valutazioni sul rispetto delle prescrizioni legali e altre, sottoscritte dall'organizzazione;
- le prestazioni attraverso l'analisi degli indicatori di performance definiti allo scopo e le eventuali non conformità rilevate;
- il grado di raggiungimento degli obiettivi e traguardi;
- lo stato delle azioni preventive e correttive intraprese;
- lo stato di avanzamento delle azioni previste dai precedenti Riesami della Direzione
- le modifiche di situazioni circostanti incluse le evoluzioni delle prescrizioni legali e non relative ai propri aspetti di Responsabilità Sociale;
- le raccomandazioni per il miglioramento;
- le comunicazioni provenienti dalle parti interessate, comprendendo le segnalazioni interne/esterne;
- la comunicazione verso gli stakeholder esterni (tra le categorie individuate);
- quant'altro necessario all'analisi del SGRS aziendale.

Il riesame della Direzione si conclude con la definizione di obiettivi per il periodo successivo, per i quali sono stabilite le responsabilità ed i tempi di attuazione, e le possibili modifiche alla politica di Responsabilità Sociale.

4.9.1.6 Registrazioni

La presenza di registrazioni aggiornate rende evidente la presenza di un Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale. Tali registrazioni documentano che le varie attività pianificate vengono effettivamente svolte e forniscono concrete evidenze per valutare il grado di raggiungimento degli obiettivi definiti, l'efficacia del Sistema applicato e sull'opportunità di interventi di miglioramento di qualsiasi tipo.
Risulta quindi importante raccogliere, archiviare e conservare i dati in modo che siano facilmente rintracciabili, ma nello stesso tempo protetti in modo da evitarne deterioramenti, danni o smarrimenti.
Riferimenti:

- P04 "CONTROLLO DELLE REGISTRAZIONI"

4.9.2 Social Performance Team e altri comitati aziendali

La Direzione dell'Azienda ha istituito i seguenti organi aziendali:

- il Social Performance Team (SPT) al fine di elabora idonee strategie per l'efficace adozione e la continua ed efficace applicazione della politica della responsabilità sociale e del relativo sistema di gestione riferito alla Norma SA 8000:2014.
- il Comitato Salute e Sicurezza al fine di identificare e affrontare i rischi reali e quelli potenziali per la salute e la sicurezza dei lavoratori in azienda;
- Il Comitato Guida al fine di elabora idonee strategie per l'efficace adozione e la continua ed efficace applicazione della politica per la parità di genere e della diversità ed inclusione e dei relativi sistemi di gestione riferiti alle norme di riferimento.

Social Performance Team e Comitato Guida sono stati riuniti in un unico comitato chiamato Comitato Unico Aziendale composto dal Direttore del Personale (Senior Management), dal responsabile del Sistema di Gestione Integrato, dai Rappresentanti dei Lavoratori e dalle addette all'ufficio personale. Il SPT ha il compito di assicurare che il sistema di gestione per la responsabilità sociale sia mantenuto in funzione efficacemente ed in modo continuativo.

Riferimenti:

- P19 "MODALITA' FUNZIONAMENTO COMITATI AZIENDALI"

4.9.2.1 Rappresentante dei Lavoratori

L'elezione dei rappresentanti dei lavoratori SA8000 è condotta indipendentemente e liberamente tra i lavoratori, la cui partecipazione in questo processo è volontaria.

Riferimenti:

- P07 "CONSULTAZIONE E COINVOLGIMENTO DEI LAVORATORI"

4.9.3 Identificazione e gestione dei rischi

ARTCO SERVIZI COOP ha implementato e mantiene attive procedure atte a:

- identificare gli aspetti attinenti alla responsabilità sociale;
- valutare i livelli di rischio relativi alla responsabilità sociale;
- stabilire dei controlli in tema di responsabilità sociale.

Al fine di perseguire i requisiti del processo di identificazione, valutazione e gestione si è:

- definito gli obiettivi finalizzati al mantenimento e/o al miglioramento del sistema;
- determinato i criteri di valutazione idonei a dimostrare l'effettivo raggiungimento degli obiettivi stessi;
- predisposto un piano per il raggiungimento di ciascun obiettivo;
- definito le risorse necessarie, comprese quelle economiche;
- previsto delle modalità di verifica dell'effettivo ed efficace raggiungimento degli obiettivi.

Riferimenti:

- P31 "VALUTAZIONE RISCHI E OPPORTUNITA'"

4.9.4 Monitoraggio

ARTCO SERVIZI COOP individua e attua un sistema di monitoraggio e misurazione continua per valutare l'efficacia del proprio Sistema di Gestione di Responsabilità Sociale, sia dal punto di vista delle sue prestazioni che dal punto di vista organizzativo.

Il Comitato Unico Aziendale monitora periodicamente (due volte l'anno) gli indicatori definiti e eventuali segnalazioni/reclami pervenuti.

Tale sistema di monitoraggio permette di tenere sotto controllo lo stato di avanzamento del Sistema in relazione agli obiettivi di miglioramento e agli indicatori fissati, consentendo l'identificazione delle eventuali non-conformità del SGRS e l'impostazione e l'attuazione delle conseguenti azioni correttive e di miglioramento.

In accordo con le politiche della cooperativa, a seguito di casi specifici, potranno essere effettuate verifiche periodiche sulle azioni intraprese per monitorarne l'andamento e porre in essere eventuali azioni correttive e di miglioramento.

Riferimenti:

- P05 “GESTIONE NON CONFORMITA’, RECLAMI, AZIONI CORRETTIVE E AZIONI DI MIGLIORAMENTO”
- P30 ”AUDIT INTERNO”
- 936 ”MISURA E MONITORAGGIO”

4.9.5 Coinvolgimento e Comunicazione

L’efficace circolazione delle informazioni in materia di Responsabilità Sociale all’interno ed all’esterno dell’Azienda rappresenta un elemento fondamentale per promuovere la motivazione del personale nei confronti del sistema di gestione della Responsabilità Sociale favorendo il processo di miglioramento continuo e creare consenso nei confronti delle attività dell’azienda da parte della comunità esterna. Ovviamente tali azioni comunicative assumono forma e contenuti diversi a seconda dei soggetti cui sono indirizzati.

4.9.5.1 Comunicazione interna

La comunicazione interna è diretta verso i seguenti stakeholder (interni):

- Le Risorse umane (soci lavoratori e dipendenti) e loro rappresentanti;
- Soci Sovventori.

Vengono usati i seguenti canali:

- Rete aziendale condivisa dove tutti i documenti del sistema sono consultabili da tutti i dipendenti della sede o tramite collegamento VPN per gli esterni;
- Bacheca aziendale;
- Informative e comunicazioni di vario genere allegate alla busta paga;
- Posta elettronica: il responsabile del sistema utilizza questo strumento per comunicare ai responsabili ed alle funzioni di staff l’emissione di nuovi documenti del sistema RS ed ogni altra informazione attinente al sistema.

4.9.5.2 Comunicazione Esterna

La comunicazione esterna è diretta verso i seguenti stakeholder (esterni):

- Clienti
- Fornitori
- Partner finanziari
- Stato, Enti locali, e Pubblica amministrazione

Vengono usati i seguenti canali:

- Sito internet aziendale;
- Lettera d'Impegno ai requisiti RS (Fornitori), contenente una richiesta di impegno ai requisiti della norma SA8000 da sottoscrivere;
- Comunicazioni dirette su temi specifici.

4.9.6 Gestione e risoluzione dei reclami

Tutto il personale può presentare segnalazioni/reclami inerenti eventuali non conformità delle attività aziendali, siano esse di competenza di PA o dei suoi fornitori, rispetto ai principi di Responsabilità Sociale della norma SA 8000 in forma scritta, secondo le modalità descritte nella procedura di riferimento, che è:

- disponibile a tutto il personale;
- finalizzata a raccogliere commenti, raccomandazioni, rapporti o reclami riguardanti il luogo di lavoro e/o non conformità allo Standard SA8000;
- sintetizzata nell’apposita informativa che viene consegnata a tutti i lavoratori al momento dell’assunzione;
- confidenziale;
- imparziale;
- non ritorsiva.

Riferimenti:

- P05 “GESTIONE NON CONFORMITA’, RECLAMI, AZIONI CORRETTIVE E AZIONI DI MIGLIORAMENTO”

4.9.7 Verifica esterna e coinvolgimento delle parti interessate

Le parti interessate sono identificate nell'allegato al Manuale e possono essere coinvolte nel processo di conformità con SA8000 nelle seguenti modalità:

- consultazione durante audit interni ed esterni;
- riunioni per discutere aspetti di conformità a SA8000;
- formazione dei lavoratori e/o manager su aspetti di conformità a SA8000;
- relazione su reclami e relative risoluzioni riguardanti aspetti di conformità a SA8000;
- collaborazione in indagini presso i lavoratori su aspetti di conformità ad SA8000.

4.9.8 Azioni Correttive, preventive e di miglioramento

Con la conduzione di un continuo monitoraggio sulle attività e con l'ausilio di un sistema di segnalazione interno, si potrebbero rilevare situazioni non conformi rispetto alle linee della politica, agli obiettivi ed allo sviluppo previsto del Sistema di Responsabilità Sociale.
A tale scopo l'azienda predispone delle procedure per identificare e gestire a tutti i livelli dell'organizzazione le non-conformità del proprio sistema di gestione, impostando ed attuando, ove necessario, le adeguate azioni correttive e preventive.
Riferimenti:

- P05 "GESTIONE NON CONFORMITA', RECLAMI, AZIONI CORRETTIVE E AZIONI DI MIGLIORAMENTO"
- P36 "MISURA E MONITORAGGIO"

4.9.9 Sensibilizzazione, informazione e formazione

L'obiettivo che la Direzione si prefigge è quello di finalizzare gli sforzi del personale ad un'attenta gestione delle problematiche legate alla Responsabilità Sociale, di coinvolgere le risorse umane attraverso un'attività di formazione e addestramento, per un costante miglioramento del senso di responsabilità e per raggiungere i più elevati tenori di professionalità e di qualità delle prestazioni.
ARTCO SERVIZI COOP si impegna a rendere nota ed accessibile la Politica e le procedure relative, assicurandosi che siano comprese all'interno dell'organizzazione, in modo da promuovere la consapevolezza e la sensibilizzazione sulle tematiche di Responsabilità Sociale e sugli obiettivi aziendali.
Si impegna inoltre a documentare e mantenere attivo il Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale, a fornire le risorse umane, le competenze specialistiche nonché le risorse finanziarie indispensabili per attuare e controllare quanto stabilito nel presente documento.
Le informazioni specifiche che arricchiscono la conoscenza e la formazione che educa ad utilizzare dette informazioni mettono in condizione il personale tutto dell'azienda di essere pienamente cosciente del proprio ruolo e delle proprie responsabilità.
Sinteticamente, l'informazione, la formazione e l'addestramento danno coscienza dell'importanza della Responsabilità Sociale nel contesto produttivo aziendale.
L'SGRS definisce e mantiene attive le modalità per assicurare che il personale sia ad ogni livello consapevole:

- dell'importanza della conformità delle proprie azioni rispetto alla politica, al Codice Etico adottato dall'Azienda ed ai requisiti del SGRS;
- delle conseguenze che la sua attività ha nei confronti della Responsabilità Sociale;
- delle possibili conseguenze dovute ad uno scostamento da quanto fissato in materia di Responsabilità Sociale.

Il suddetto sistema garantisce inoltre il rispetto degli obblighi di legge in materia di informazione, formazione e addestramento dei lavoratori, nonché d'informazione del personale esterno presente nell'insediamento.
Il datore di lavoro è responsabile dell'informazione, formazione ed addestramento dei lavoratori e dell'informazione delle persone presenti od operanti nell'insediamento.
Il RSGRS e la funzione Risorse Umane sono responsabili della definizione e dell'applicazione delle modalità per mantenere una elevata consapevolezza della importanza delle proprie azioni ai fini del raggiungimento degli obiettivi stabiliti dall'azienda in merito alla Responsabilità Sociale.
Sul server aziendale e Presso la funzione Risorse Umane sono disponibili documenti relativi all'informazione,

formazione, addestramento e consapevolezza del personale.
Riferimenti:

- P12 “FORMAZIONE DEL PERSONALE”

4.9.10 Controllo dei fornitori/subfornitori

In accordo con la propria politica di Responsabilità Sociale, i propri obiettivi ed il proprio programma di Responsabilità Sociale, Project Automation pianifica le attività di controllo operativo, includendo in esse le attività di fornitori ed appaltatori.
Le attività di monitoraggio dei Fornitori e i risultati da esse derivate sono conservate a cura dei Ufficio Acquisti.
Riferimenti:

- P05 “GESTIONE NON CONFORMITA’, RECLAMI, AZIONI CORRETTIVE E AZIONI DI MIGLIORAMENTO”