

# MANUALE DELLA RESPONSABILITÀ SOCIALE

| PREDISPOSIZIONE |            | VERIFICA                 | APPROVAZIONE |
|-----------------|------------|--------------------------|--------------|
| Rappr. Direz    |            | Legale Contratti Appalti | DG           |
| R. Cagnol       |            | E. S. Maritan            | N. Esposito  |
| 00              | 18.03.2010 | Prima emissione          |              |
| REV.            | DATA       | OGGETTO DELLE REVISIONI  |              |

**SISTEMA DI GESTIONE DELLA RESPONSABILITÀ SOCIALE IN AZIENDA**

## Indice

---

|      |  |    |
|------|--|----|
| 1.   | PRESENTAZIONE DELL'ORGANIZZAZIONE                                | 3  |
| 1.1. | Informazioni generali  | 3  |
| 1.2. | Attività produttiva  | 3  |
| 2.   | NORMATIVA DI RIFERIMENTO   | 4  |
| 3.   | SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE                                    | 4  |
| 3.1. | Campo di applicazione  | 4  |
| 3.2. | Definizioni  | 5  |
| 4.   | REQUISITI DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA RESPONSABILITÀ SOCIALE  | 5  |
| 4.1. | La politica della responsabilità sociale in Sinergie S.p.A.      | 5  |
| 4.2. | Riesame della Direzione  | 6  |
| 4.3. | Rappresentanti dell'azienda                                      | 7  |
| 4.4. | Pianificazione ed implementazione                                | 7  |
| 4.5. | Controllo dei fornitori/subappaltatori e subfornitori            | 8  |
| 4.6. | Problematiche ed azioni correttive                               | 8  |
| 4.7. | Comunicazione  | 9  |
| 4.8. | Accesso alla verifica  | 9  |
| 4.9. | Registrazioni  | 9  |
| 5.   | LAVORO INFANTILE   | 10 |
| 6.   | LAVORO FORZATO E OBBLIGATO                                       | 10 |
| 7.   | SALUTE E SICUREZZA   | 11 |
| 8.   | LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE E DIRITTO ALLA CONTRATTAZIONE COLLETTIVA | 12 |
| 9.   | DISCRIMINAZIONE  | 12 |
| 10.  | PROCEDURE DISCIPLINARI   | 13 |
| 11.  | ORARIO DI LAVORO   | 14 |
| 12.  | RETRIBUZIONE   | 14 |

## 1. Presentazione dell'organizzazione

### 1.1. Informazioni generali

Sinergie S.p.A. società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di AcegasAps S.p.A., viene costituita nel gennaio 2001 con la denominazione di Aps Sinergia S.p.A. e con l'intento di realizzare una "operating company" per promuovere, acquisire e gestire servizi di facility management, progettazione ed erogazione di servizi energia, gestione e manutenzione di impianti tecnologici, progettazione ed installazione, manutenzione, gestione di impianti di pubblica illuminazione e semaforici; riqualificazione tecnologica ed erogazione di servizi integrati.

Aps Sinergia S.p.A. nel marzo 2001, a seguito del conferimento del ramo d'azienda "Gestione Calore" di Azienda Padova Servizi S.p.A. di Padova (che raggruppava le tre aziende speciali del comune di Padova nei settori del trasporto pubblico A.C.A.P., della distribuzione di acqua e gas A.M.A.G. e della gestione dei rifiuti A.M.N.I.U.P.) ora AcegasAps e della società Gefin Servizi srl (Gruppo Cofathec - Gaz de France) diviene operativa nel campo dei servizi energetici integrati, del Total Facility Management, del Global Service per utenze residenziali pubbliche e private nonché in strutture ospedaliere, nel terziario avanzato e nell'industria.

Le quote azionarie di partecipazione in Aps Sinergia erano così suddivise:

- Azienda Padova Servizi S.p.A. (ora AcegasAps S.p.A.) = 51%
- Cofathec Servizi S.p.A. = 49%

APS Sinergia S.p.A. dall'1 giugno 2007 cambia la propria denominazione sociale in Sinergie S.p.A.

Sinergie S.p.A., a partire dal 31 luglio 2009 diventa società a socio unico le cui azioni sono detenute al 100% da AcegasAps S.p.A.

### 1.2. Attività produttiva

L'attività principale di Sinergie S.p.A. è la progettazione e realizzazione in ogni fase, anche preventiva e/o successiva, l'installazione, la manutenzione e la gestione di:

- impianti di ventilazione e di condizionamento,
- impianti elettrici, telefonici, radiotelevisivi e simili;
- impianti e sistemi di sicurezza per la tutela del patrimonio e delle persone;
- impianti antincendio, pneumatici
- fornitura in opera di isolamenti termici;
- centrali termiche; impianti per la produzione di energia; installazione, ampliamento e manutenzione di impianti di produzione, trasporto, distribuzione ed utilizzazione

**SISTEMA DI GESTIONE DELLA RESPONSABILITA' SOCIALE IN AZIENDA**

(all'interno di edifici adibiti ad uso civile, ad attività produttive, al commercio, al terziario e ad altri usi diversi da quello civile);

- di impianti di energia elettrica;
- di impianti di riscaldamento e climatizzazione azionati da fluido liquido, aeriforme, gassoso;
- il servizio energia così come definito dal DPR n. 412/93 e dal DPR 551/99 e successive modificazioni; installazione, manutenzione, gestione di impianti di pubblica illuminazione e semaforici; riqualificazione tecnologica ed erogazione di servizi integrati.

## 2. Normativa di riferimento

Il presente manuale è stato predisposto prendendo a riferimento:

- SA8000:2008 (convenzioni ILO ed altra documentazione in essa richiamate)
- Contratto Collettivo Nazionale 20 gennaio 2008 Industria Metalmeccanica e della Installazione di Impianti;
- Contratto Nazionale di Lavoro per i dipendenti delle aziende del settore GAS ACQUA 9 marzo 2007;
- Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro 1 gennaio 2004 Dirigenti Settore Industria
- D.Lgs. 81/2008 e successive modifiche o integrazioni
- D. Lgs. 196/2003
- Statuto dei Lavoratori: Legge 300 del 20/5/70 e successive modificazioni
- Varie normative emesse dagli organi competenti a cui Sinergie S.p.A. si deve adeguare
- Documento aziendale "organizzazione ed etica" che recepisce il D. Lgs. 231/2001
- Sistemi di Gestione conformi a normative ad adesione volontaria vedi UNI EN ISO 9001:2008, UNI EN ISO 18001:2007.

## 3. Scopo e campo di applicazione

Lo scopo del presente documento è quello di descrivere quanto attuato da Sinergie S.p.A. al fine di garantire la corretta applicazione di quanto previsto dalla norma SA8000:2008 garantendo la conformità allo standard e migliorando i risultati finora ottenuti.

### 3.1. Campo di applicazione

Quanto definito nel sistema di responsabilità sociale di Sinergie S.p.A., fa riferimento a tutte le attività svolte e coinvolge tutti i lavoratori. Per tale motivo una copia di questo documento viene messa a disposizione di ogni lavoratore.

Le attività svolte da Sinergie S.p.A. sono:

- promuovere, acquisire e gestire servizi di facility management, servizi energia,

**SISTEMA DI GESTIONE DELLA RESPONSABILITA' SOCIALE IN AZIENDA**

- progettazione, gestione e manutenzione di impianti tecnologici.
- progettazione, installazione, manutenzione, gestione di impianti di pubblica illuminazione e semaforici;
- riqualificazione tecnologica ed erogazione di servizi integrati.

### 3.2. Definizioni

Nell'ambito del presente manuale si è fatto riferimento alle definizioni contenute nella norma SA8000:2008.

## 4. Requisiti del sistema di gestione per la responsabilità sociale

Sinergie S.p.A. attraverso il presente manuale ha definito un sistema di gestione per la responsabilità sociale al fine di garantire che le attività svolte siano conformi ai requisiti definiti dalla norma SA8000 ed in particolare permetta di:

- sviluppare, mantenere e rafforzare politiche e procedure per gestire tutte quelle situazioni che l'organizzazione stessa è in grado di controllare od influenzare;
- dimostrare alle parti interessate che le politiche, le procedure e le prassi sono conformi alla norma.

### 4.1. La politica della responsabilità sociale in Sinergie S.p.A.

L'impegno e l'attenzione ai temi del "sociale", sia rispetto al personale interno sia nei rapporti con il mondo esterno, sono nel patrimonio genetico della nostra organizzazione.

Al momento della pubblicazione della norma di responsabilità sociale SA8000:2008, Sinergie S.p.A. ha riconosciuto la propria missione ed i propri valori nei requisiti espressi dalla norma stessa.

Da ciò deriva il sistema di responsabilità sociale di Sinergie S.p.A., al quale si è voluto fornire una forma ancor più compiuta, affrontando il percorso per la certificazione da parte di un ente esterno.

La Direzione Aziendale ha ampliato la propria politica in materia di responsabilità sociale, impegnandosi nel miglioramento continuo dei risultati finora ottenuti, attuando un costante aggiornamento rispetto alla normativa del settore nazionale ed internazionale, e sulla base di un coerente coinvolgimento dei lavoratori (direttamente od attraverso i loro rappresentanti SA8000) e delle parti interessate.

Nell'attivazione del sistema di responsabilità sociale, si è risposto ai requisiti di SA8000:2008 nel seguente modo:

- lavoro infantile: nell'organizzazione sono impiegati solo lavoratori che abbiano compiuto 18 anni, considerandosi assolto in tal modo l'obbligo scolastico. Al momento dell'assunzione vengono controllati questi requisiti, in quanto Sinergie S.p.A. non ammette in alcun modo l'utilizzo di lavoro infantile o minorile;
- lavoro obbligato: tutte le persone che l'organizzazione impiega prestano la loro attività volontariamente;
- salute e sicurezza: l'organizzazione già da anni ha dato rilevanza ai temi della sicurezza sul posto di lavoro. Nel corso del tempo Sinergie S.p.A. ha incrementato

**SISTEMA DI GESTIONE DELLA RESPONSABILITA' SOCIALE IN AZIENDA**

sia le attività formative sia i controlli di corretta applicazione dei dispositivi di sicurezza applicati, ottenendo risultati significativi relativamente alla riduzione degli infortuni/incidenti. In data 06 aprile 2010 la Sinergie S.p.A. si è certificata secondo la OHSAS 18001:2007;

- libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva: vengono rispettati la libertà di ciascun lavoratore di formare od aderire a sindacati di sua scelta, ed il diritto alla contrattazione collettiva
- discriminazione: sono garantite pari opportunità e condizioni alle persone che lavorano in azienda e non è ammessa alcuna forma di discriminazione;
- procedure disciplinari: l'organizzazione applica i contratti collettivi nazionali di riferimento che disciplinano le possibili pratiche disciplinari;
- orario di lavoro: Sinergie S.p.A. rispetta il periodo lavorativo disciplinato dalle norme vigenti e dai contratti nazionali di riferimento, utilizzando lavoro straordinario solo in circostanze eccezionali e di breve periodo;
- retribuzione: ciascun lavoratore riceve una retribuzione proporzionata alla quantità ed alla qualità del proprio lavoro; essa viene erogata in piena conformità ai contratti di lavoro ed alle leggi vigenti;
- sistema di gestione: risultano attivate tutte le azioni richieste dalla norma SA8000 in un'ottica di miglioramento dei risultati di volta in volta ottenuti.

In particolare:

- sono definite ed avviate azioni per la selezione e mantenimento dei fornitori sulla base della loro capacità di soddisfare i requisiti della norma;
- attraverso il bilancio sociale viene effettuato il riesame del sistema di responsabilità sociale;
- alle parti interessate vengono resi noti, periodicamente, i dati relativi alle performance aziendali in relazione alle richieste della norma;
- i lavoratori sono stati informati circa la possibilità di inoltrare un reclamo, oltre che ai referenti interni, anche all'ente di certificazione e di accreditamento.

Questa politica, con riferimento alla revisione corrente del documento gestita nel Sistema di Gestione per la Qualità, è stata resa nota a tutti i lavoratori facenti parte di Sinergie S.p.A. e a tutte le parti interessate.

A tale proposito, nell'ambito del proprio sistema di gestione della responsabilità sociale ed in funzione delle singole situazioni, Sinergie S.p.A. si impegna ad individuare modalità più dirette di coinvolgimento delle parti interessate e ciò soprattutto quando dette modalità possono avere un impatto migliorativo delle condizioni del lavoratore all'interno della organizzazione.

#### **4.2. Riesame della Direzione**

Allo scopo di assicurarsi della continua idoneità, adeguatezza ed efficacia di quanto previsto dal proprio sistema di gestione per la responsabilità sociale, la Direzione ha deciso di effettuare almeno annualmente un riesame del sistema. Tale riesame si può svolgere in un unico momento oppure in più momenti. Ciò che importa è che nell'arco di un anno tutti gli elementi riguardanti il sistema di responsabilità sociale di Sinergie S.p.A. siano stati rivisti ed analizzati dalla Direzione. I risultati e le decisioni prese vengono

**SISTEMA DI GESTIONE DELLA RESPONSABILITA' SOCIALE IN AZIENDA**

verbalizzati e possono dar luogo all'apertura di piani di miglioramento qualora se ne ravvisi l'opportunità oppure vi siano segnalazioni provenienti da qualunque parte interessata.

Gli aspetti operativi sono stabiliti dalla procedura sul Riesame della Direzione inserita nel Sistema di Gestione per la Qualità.

### 4.3. Rappresentanti dell'azienda

Sinergie S.p.A. nel rispetto di quanto previsto dalla norma SA8000:2008 ha provveduto a nominare una persona che assuma il ruolo di rappresentante SA8000 per l'azienda. Il nominativo è riportato nell'organigramma di Sinergie S.p.A. presente in tutte le sedi di lavoro.

Sinergie S.p.A., inoltre, garantisce la possibilità per tutti i lavoratori di nominare liberamente i propri rappresentanti SA8000 scegliendoli, in ogni filiale, tra i candidati che si sono proposti per l'area territoriale di riferimento. Una volta ricevuta la comunicazione dei nomi dei rappresentanti SA8000 per i lavoratori, il rappresentante dell'azienda provvede affinché vengano inseriti nell'organigramma nominativo di Sinergie S.p.A. presente in tutte le sedi di lavoro.

In risposta a richieste legislative, ma anche ad una esplicita richiesta posta da SA8000, Sinergie S.p.A. ha nominato, in ogni filiale, i rappresentanti aziendale per la salute e sicurezza sul luogo di lavoro dei lavoratori ed i suoi preposti. Anche in questo caso, il nominativo è riportato nell'organigramma di Sinergie S.p.A. presente in tutte le sedi di lavoro.

### 4.4. Pianificazione ed implementazione

Il sistema di gestione della responsabilità sociale di Sinergie S.p.A. è descritto nel presente documento ed i risultati sono verificabili attraverso le registrazioni. Si aggiunge che vengono pianificati e condotti audit periodici nell'organizzazione.

Sinergie S.p.A. utilizza diversi veicoli di informazione interna al fine di diffondere e coinvolgere i propri lavoratori nel miglioramento dei sistemi di gestione attivati. In particolare, attraverso e-mail, affissioni in bacheca, inserimento di informazioni nell'area riservata al personale del web aziendale informa i propri lavoratori su qualunque tematica di loro interesse ed attraverso incontri programmati forma il personale sia rispetto ai contenuti della norma sia in funzione della loro evoluzione. Vengono pianificati e costantemente documentati i programmi di formazione sia per i nuovi assunti che per il personale già alle dipendenze di Sinergie S.p.A.

Per tutte le figure presenti in Sinergie S.p.A. già da diverso tempo sono stati stabiliti i compiti e le responsabilità e perciò si rimanda ai documenti interni per il loro dettaglio. Di seguito si riportano compiti e responsabilità per le figure nominate in accordo con quanto chiesto dalla norma SA8000.

**Rappresentante per la Direzione di SA8000:** coordina, indipendentemente da altre mansioni ricoperte in azienda, la gestione del sistema di responsabilità sociale fungendo da canale di comunicazione tra la direzione ed i rappresentanti SA8000 dei lavoratori. Ha inoltre il compito di coordinare l'accesso delle eventuali parti interessate (per esempio: ente di certificazione, clienti, ...) ad una verifica di conformità ai requisiti di SA8000.

**SISTEMA DI GESTIONE DELLA RESPONSABILITA' SOCIALE IN AZIENDA**

**Rappresentante SA8000 dei lavoratori:** funge da canale di comunicazione delle segnalazioni provenienti dai lavoratori con il rappresentante della direzione e propone possibili soluzioni all'analisi della Direzione, di concerto con le altre parti interessate alla problematica.

Il sistema di controllo dell'intero processo riguardante l'applicazione ed il miglioramento di quanto chiesto dalla norma SA8000 è costituito dalle verifiche ispettive interne così come previsto dal sistema di gestione per la qualità. Qualora, però, la Direzione ritenesse in un determinato momento preferibile dotarsi di uno strumento diverso, ma comunque efficace allo scopo, motiverà questa scelta nel riesame della direzione.

Gli aspetti operativi sono gestiti con l'applicazione delle procedure specifiche relative alla Direzione e all'Organizzazione inserite nel Sistema di Gestione per la Qualità.

#### 4.5. Controllo dei fornitori/subappaltatori e subfornitori

Sinergie S.p.A. ha stabilito le modalità di coinvolgimento dei propri fornitori nel processo di miglioramento avviato con l'attivazione di un sistema di gestione della responsabilità sociale. In particolare, nei contratti e nei documenti di acquisto viene richiesto al fornitore di prodotti e/o servizi il rispetto del Codice Etico e il rispetto dei requisiti SA8000.

Gli strumenti attraverso i quali Sinergie S.p.A. può intervenire nei confronti di un fornitore possono essere:

- apertura di un piano di miglioramento concordato con il fornitore ed individuazione delle azioni correttive da avviare
- verifica presso il fornitore

Al momento Sinergie S.p.A. non utilizza lavoratori a domicilio, ma nel caso in cui tale ipotesi si dovesse verificare, attraverso opportuni piani di miglioramento si provvederà a definirne le modalità di controllo e di coinvolgimento nel rispetto dei principi e di quanto richiesto da SA8000. Nel caso in cui Sinergie S.p.A. accertasse la presenza di questa tipologia di fornitori nella propria catena di fornitura, procederà immediatamente nella definizione delle metodologie di controllo e coinvolgimento.

Quanto stabilito prenderà come riferimento i requisiti richiesti dalla norma SA8000 al paragrafo 9.9.

#### 4.6. Problematiche ed azioni correttive

Sinergie S.p.A. ha preso, come riferimento per la gestione delle situazioni problematiche, quanto già previsto e consolidato come metodo nel sistema di gestione per la qualità, ribadendo, durante gli incontri con il personale, la positività della segnalazione da parte del personale di ogni situazione che possa essere ritenuta contraria ai principi di SA8000 od a quanto stabilito dall'organizzazione in materia di responsabilità sociale. Soprattutto vi è un impegno preciso nel non discriminare (sotto qualunque forma) il lavoratore che fornisce informazioni riguardanti la conforme applicazione di quanto stabilito.

A tale proposito è stata fatta anche un'azione di informazione rispetto alla possibilità di inoltrare segnalazioni non solo a qualunque funzione aziendale (in particolare ai propri

**SISTEMA DI GESTIONE DELLA RESPONSABILITA' SOCIALE IN AZIENDA**

rappresentanti SA8000), ma anche all'ente di certificazione oppure all'ente di controllo. Di entrambi sono stati forniti i riferimenti.

La sede e le filiali in cui operano i rappresentanti SA8000 dei lavoratori sono state, inoltre, dotate di una cassetta di raccolta segnalazioni.

Gli aspetti operativi sono stabiliti dalla procedura sulla gestione delle non conformità e delle azioni correttive - preventive inserita nel Sistema di Gestione per la Qualità.

#### 4.7. Comunicazione

Sinergie S.p.A. comunica con l'esterno attraverso vari strumenti:

- contenuti pubblicati tramite stampa e/o internet;
- l'affissione delle comunicazioni nella bacheca aziendale
- l'informazione fornita da proprio personale che entra in contatto con parti interessate (per esempio: committenti, organizzazioni dei lavoratori e degli imprenditori, ...)

Tra i diversi canali comunicativi attivabili, la Direzione oppure il rappresentante SA8000 dell'azienda scelgono di volta in volta quello ritenuto più efficace in funzione delle informazioni da fornire e dell'interlocutore. Il piano di comunicazione annuale, per quanto riguarda i risultati prodotti dal sistema di responsabilità sociale, viene stabilito in sede di Riesame della Direzione.

#### 4.8. Accesso alla verifica

Sinergie S.p.A. ha individuato come parti interessate ad accedere ad una verifica l'ente di certificazione del sistema di responsabilità sociale e, se previsto contrattualmente o previa autorizzazione della Direzione, i committenti dei diversi servizi.

Qualora lo ritenga necessario, può prevedere contrattualmente con i propri fornitori la possibilità di svolgere presso di loro una verifica di rispondenza ai requisiti di SA8000.

Le modalità di svolgimento della verifica possono essere stabilite da chi chiede di effettuare la stessa presso Sinergie S.p.A. oppure definite da Sinergie S.p.A. stessa. In quest'ultimo caso la metodologia seguita sarà quella già consolidata nel sistema di gestione per la qualità, fatta salva la decisione di utilizzare altri strumenti che saranno definiti in sede di riesame da parte della Direzione.

#### 4.9. Registrazioni

Sinergie S.p.A. si impegna a dimostrare la conformità rispetto alla norma SA8000 attraverso documenti di registrazione opportunamente conservati sia in forma cartacea che in forma elettronica ed a salvaguardarne l'archiviazione evitando danneggiamenti o perdite.

Gli aspetti operativi sono stabiliti dalla procedura sulla gestione dei documenti, dati e registrazioni inserita nel Sistema di Gestione per la Qualità.

## 5. Lavoro infantile

Sinergie S.p.A. non utilizza lavoro infantile: nell'azienda sono impiegati solo lavoratori che abbiano compiuto 18 anni, considerandosi assolto in tal modo l'obbligo scolastico. Al momento dell'assunzione, come azione di prevenzione, vengono controllati i seguenti elementi:

- documenti di identità; nel caso di dubbi sull'età anagrafica, può essere richiesto un certificato di nascita;
- nel caso di personale di etnia non facilmente distinguibile per fasce d'età, la verifica può essere fatta presso gli enti preposti al controllo dell'immigrazione attraverso gli strumenti messi a disposizione dagli stessi;

Nel caso in cui, nonostante i controlli sopra descritti, dovesse accadere di riscontrare un bambino od un giovane lavoratore al lavoro, Sinergie S.p.A. si attiverà predisponendo un piano di miglioramento che intervenga sia nella risoluzione immediata del problema sia nella sua radicale eliminazione, mantenendo come riferimento principale la salute e gli interessi della persona.

Sinergie S.p.A. si impegna a porre la massima attenzione nell'individuazione di situazioni di lavoro infantile presso i propri fornitori (per esempio: attraverso le verifiche ispettive qualora condotte od attraverso la consultazione di fonti di informazione su queste tematiche). Nel caso si riscontrasse una situazione di lavoro infantile, si procederà con la predisposizione di un piano di miglioramento che individui, possibilmente in accordo con il fornitore, le azioni idonee a risolvere il problema. In ogni caso, Sinergie S.p.A. individua come interlocutore primario per la ricerca della soluzione migliore i servizi sociali, ai quali rivolgersi per la gestione della problematica espressa da ciascun minore inserito nel mondo del lavoro.

Anche in caso di difficoltà di reperimento di manodopera, Sinergie S.p.A. si impegna a non assumere giovani lavoratori di età compresa tra i 16 ed i 18 anni.

Qualora l'azienda dovesse accettare di ospitare giovani lavoratori, con età inferiore ai 18 anni, nell'ambito di progetti di avviamento al lavoro concordati con il mondo scolastico (p.e: stage o tirocini formativi), ciò avverrà solo dietro stipula di regolare contratto e salvaguardando il lavoratore sia rispetto agli orari di lavoro che alla sua destinazione con particolare riferimento alla salute e sicurezza sul luogo di lavoro. In ogni caso verranno rifiutati inserimenti in attività che si possano giudicare pericolose per la salute del lavoratore e pregiudizievoli per il suo rendimento scolastico.

## 6. Lavoro forzato e obbligato

Sinergie S.p.A. garantisce la completa libertà del lavoratore di operare per l'azienda. Per tale motivo tutti i documenti necessari per l'assunzione vengono richiesti secondo le modalità stabilite dalla legislazione nazionale. Per i documenti d'identità, in particolare, viene richiesta sempre una copia e mai l'originale.

I documenti chiesti a tutti i lavoratori all'atto dell'assunzione sono:

- stato di famiglia o autocertificazione

**SISTEMA DI GESTIONE DELLA RESPONSABILITA' SOCIALE IN AZIENDA**

- fotocopia Codice Fiscale
- fotocopia carta d'identità
- dati per l'accredito automatico della retribuzione

A tutti i lavoratori, all'atto dell'assunzione vengono fornite informazioni relative alle caratteristiche della funzione e delle mansioni da svolgere, agli elementi normativi e retributivi come regolati dal contratto di lavoro di riferimento comprese le indicazioni sulle modalità di dimissione, e procedure da adottare al fine di evitare i possibili rischi per la salute associati all'attività lavorativa. Sinergie S.p.A. mette a disposizione dei propri lavoratori l'ufficio del personale in grado di fornire tutte le informazioni ed i chiarimenti.

Poiché il lavoro può essere di squadra oppure svolto singolarmente, SINERGIE S.p.A. ha istituito come strumento di controllo della presenza del lavoratore la "scheda presenze" compilata in autocontrollo da ciascuno e supervisionata da un caposquadra. Tale figura ha esclusivamente un ruolo di organizzazione e qualità del lavoro e di rispetto dei vincoli contrattuali con il committente. Al termine del proprio turno ciascun lavoratore è libero di uscire senza subire costrizioni di alcun tipo se non la prestazione di eventuali ore straordinarie concordate e/o solo in caso di necessità contingenti (per esempio: garanzia di riavvio impianto su edificio sensibile, garanzia dei servizi minimi essenziali previsti per legge in caso di sciopero, reperibilità su impianti posti a servizio di immobili destinati a scopi di assistenza sanitaria o agli anziani o diversamente abili).

Le uniche forme della destinazione del denaro percepito dai lavoratori di cui Sinergie S.p.A. viene a conoscenza sono quelle permesse dal sistema legislativo nazionale in relazione a due situazioni previste come:

- strumento di agevolazione dei lavoratori (per esempio: anticipo del TFR, ...)
- strumento di garanzia del pagamento da parte dei lavoratori di debiti contratti (per esempio: cessione di 1/5 dello stipendio, ...)

In entrambi i casi, se sussistono le condizioni previste dal punto di vista legislativo, Sinergie S.p.A. eroga quanto richiesto dal lavoratore.

## 7. Salute e sicurezza

Sinergie S.p.A. attua già da diverso tempo una politica di prevenzione attraverso continue attività formative ed informative sia legate a quanto prescritto dalla legislazione nazionale sia legate a regole che l'organizzazione stessa si è data nel proprio sistema di gestione per la qualità. In particolare è stato predisposto un documento ("Documento per la formazione del neoassunto") che viene consegnato a ciascun nuovo lavoratore entrante in azienda.

Sinergie S.p.A., attraverso alcune funzioni interne, svolge un continuo monitoraggio sulla corretta applicazione dei dispositivi di protezione, delle misure di prevenzione e delle regole stabilite.

In particolare è stato predisposto un documento di valutazione del rischio per tipologia di rischio ed attività che definisce le azioni da intraprendere. Inoltre è stato predisposto un sistema di gestione della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro conforme allo standard BSI OHSAS 18001.

Poiché la maggior parte delle attività lavorative si svolgono all'interno di strutture di

**SISTEMA DI GESTIONE DELLA RESPONSABILITA' SOCIALE IN AZIENDA**

proprietà del cliente su cui l'azienda non può intervenire direttamente, qualora si individuino situazioni non conformi a quanto richiesto dalla normativa nazionale, Sinergie S.p.A. attiva canali di comunicazione con il cliente al fine di trovare una soluzione migliorativa delle condizioni di sicurezza sul luogo di lavoro.

In tutte le filiali le persone dispongono di bagni ed acqua potabile. In nessun caso è prevista la necessità di conservare cibi od alimenti o di disporre di dormitori. I turni di lavoro sono strutturati in modo tale da permettere una pausa od eventualmente di permettere al lavoratore di usufruire di strutture ristorative esterne a Sinergie S.p.A.

## 8. Libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva

Sinergie S.p.A. applica i CCNL previsti per le attività svolte dai lavoratori ed attiva forme di contrattazione aziendale con effetti regolamentativi di alcuni aspetti trattati genericamente nei CCNL o demandati di proposito alla contrattazione aziendale.

Il CCNL è distribuito a tutto il personale ed è a disposizione per la consultazione dei lavoratori di Sinergie S.p.A. presso l'Ufficio del personale. Esiste, inoltre, un regolamento interno che viene distribuito ai lavoratori all'atto dell'assunzione ed è disponibile sul portale aziendale.

Secondo quanto previsto dallo Statuto dei Lavoratori, Sinergie S.p.A. garantisce a chiunque il diritto a costituire associazioni sindacali, ad aderirvi ed a svolgere attività sindacale. Ciascun lavoratore può decidere liberamente se aderire o meno ad un'organizzazione sindacale secondo le modalità stabilite da ciascuna nonché di partecipare all'elezione dei propri rappresentanti sindacali.

Sinergie S.p.A. mette a disposizione dei lavoratori un luogo d'incontro per le riunioni od assemblee indette dai rappresentanti dei lavoratori con la finalità di discutere problematiche sindacali e/o di lavoro. Le convocazioni vengono affisse in apposite bacheche. Ai lavoratori che chiedono di partecipare ad attività formative proposte dal sindacato di appartenenza, vengono concessi i relativi permessi con tempi e modalità che tengano conto dell'organizzazione del lavoro aziendale.

Sinergie S.p.A. si è sempre impegnata affinché non vengano in alcun modo discriminati i lavoratori che decidono di non aderire o di aderire ad un'organizzazione sindacale nonché per coloro che decidono di sospendere l'adesione o che svolgano in prima persona attività sindacale.

L'azienda cerca di instaurare canali di comunicazione e collaborazione che possano migliorare i rapporti e favorire il dialogo azienda-organizzazioni sindacali.

## 9. Discriminazione

Sinergie S.p.A. si pone come obiettivo la prevenzione di eventuali atteggiamenti, gesti, azioni, comportamenti tra i lavoratori, che possano limitare, annullare, o precludere la libertà di essere del singolo individuo non tollerando la presenza di atteggiamenti discriminanti.

Sinergie S.p.A., fin dalla fase di selezione del personale, evita qualunque domanda relativa a religione di appartenenza, affiliazione sindacale e/o politica, tendenze sessuali, diversa abilità psico-fisica (se non nei casi previsti per legge e qualora la selezione sia finalizzata all'assunzione di persone inserite nelle cosiddette "categorie protette"),

**SISTEMA DI GESTIONE DELLA RESPONSABILITA' SOCIALE IN AZIENDA**

garantendo e dimostrando un atteggiamento di totale tolleranza e rispetto nei confronti di tutti.

Data la natura del settore di appartenenza, la forza lavoro presente è composta da un elevato numero di uomini, ma le attribuzioni di incarichi di responsabilità, a tutti i livelli, si basano su caratteristiche svincolate dal sesso di appartenenza, quali le capacità di leadership, di comunicazione, di empatia, di organizzazione del lavoro, ecc..

I turni di lavoro così come la reperibilità, quando previsti dal contratto siglato con il committente, sono elaborati dai Responsabili Tecnici/Commessa con l'ausilio di un supporto informatico in base alle necessità organizzative dell'azienda ed in funzione delle esigenze espresse dai lavoratori al proprio diretto responsabile.

La pianificazione del lavoro di ciascun lavoratore è elaborata dai Responsabili Tecnici-Commessa.

Al momento dell'assunzione non vengono attuate discriminazioni, da chi effettua il colloquio o l'assunzione, su donne di giovane età sposate, per le quali la possibilità di una gravidanza è più elevata.

Sinergie S.p.A. garantisce parità di diritti e di trattamento a tutti i lavoratori garantendo provvedimenti nei confronti di quelle persone che si dovessero atteggiare in modo provocatorio e offensivo nei confronti dei propri colleghi.

L'età non costituisce oggetto di discriminazione.

A tutti i lavoratori è garantito il diritto alla formazione in base ai seguenti criteri:

- cambi di mansioni del personale;
- introduzione di nuovi servizi che richiedono un addestramento tecnico;
- richieste da parte del Responsabile de Servizio di Prevenzione e Protezione;
- introduzione nei cicli di lavoro di nuovi macchinari o sostanze che richiedono specifico addestramento all'utilizzo o apportanti nuovi rischi per la salute o sicurezza dei lavoratori.

Il personale può avanzare richieste di formazione che vengono di volta in volta valutate dal responsabile competente.

## 10. Procedure disciplinari

Tutti i lavoratori sono a conoscenza dei provvedimenti disciplinari che possono essere adottati in caso di inosservanza dei doveri dei lavoratori. In particolare le procedure disciplinari applicabili sono regolate dalla legislazione vigente e dalla contrattazione collettiva e sono:

- richiamo verbale
- richiamo scritto;
- multa (non superiore a 3 ore di retribuzione);
- sospensione
- licenziamento

Nel caso di applicazione di sanzioni che comportino una trattenuta economica, Sinergie S.p.A. garantisce che la stessa non verrà utilizzata per arricchimento dell'azienda, ma verrà versata al fondo INPS.

Non risultano comunque ammesse punizioni corporali, coercizioni mentali o fisiche ed

**SISTEMA DI GESTIONE DELLA RESPONSABILITA' SOCIALE IN AZIENDA**

abusi verbali. In tutti questi casi è previsto l'inoltro di una segnalazione verbale o scritta al rappresentante SA8000 dei lavoratori od al rappresentante SA8000 della direzione; segnalazioni possono pervenire anche dai rappresentanti sindacali.

## 11. Orario di lavoro

Per quanto riguarda gli orari di lavoro vigenti in Sinergie S.p.A. si fa riferimento a quanto previsto dai CCNL di riferimento. In generale il personale attua un orario diurno standard con impiego a tempo pieno; vi sono, inoltre, alcuni part-time, ma non vengono utilizzati lavoratori con contratti di flessibilità o mediando la loro assunzione attraverso società di somministrazione salvo sporadiche situazioni legate a necessità immediate. Data la tipologia di attività svolte, sono state regolamentate le modalità di gestione della reperibilità e di effettuazione di turni notturni qualora espressamente richiesti dal cliente oppure necessari per garantire il servizio. Qualora sia necessario organizzare dei turni, essi sono definiti per singola zona di lavoro dal responsabile di area.

Qualora sia chiesto al lavoratore di prestare la sua opera, anche dopo il normale orario di lavoro, si garantisce il mantenimento della soglia di 12 ore straordinarie settimanali, ad eccezione di particolari situazioni quali picchi di lavoro, urgenze o carenze di personale. Il lavoro prestato in via straordinaria viene pagato con una maggiorazione stabilita dai CCNL di riferimento.

Sinergie S.p.A. garantisce sempre al lavoratore il diritto di usufruire dopo i turni di lavoro e le ore di straordinario prestate di usufruire delle ore di riposo conformemente ai CCNL.

Qualora si evidenzia la necessità di impegnare il lavoratore in una giornata festiva, quest'ultimo riceve, oltre al compenso dovuto per la normale giornata di lavoro, un compenso aggiuntivo riconosciuto a livello contrattuale.

Ai lavoratori viene garantito il diritto di usufruire delle ferie che sono gestite e retribuite in base a quanto prescritto dai CCNL e desumibili dal cedolino paga.

## 12. Retribuzione

I rapporti di lavoro che si instaurano tra Sinergie S.p.A. ed i lavoratori sono regolati dai CCNL e dalle disposizioni di legge in merito.

La determinazione del trattamento economico per ogni singolo lavoratore varia in funzione di alcuni parametri tra i quali la tipologia di contratto applicato, l'attività svolta dal lavoratore, l'anzianità di lavoro e gli scatti maturati.

Il calcolo della retribuzione dovuta è effettuato in base a quanto prescritto dai CCNL, il regolamento interno e dalle leggi cogenti di interesse. Ai lavoratori viene garantito il versamento dei contributi di previdenza e di assistenza sociale secondo quanto stabilito dalla legge.

Sinergie S.p.A. effettua il controllo e le verifiche della correttezza delle retribuzioni elaborate.

Al lavoratore, viene versata la tredicesima o la quattordicesima mensilità come previsto dai CCNL di riferimento.

La determinazione del trattamento economico è volta a garantire ad ogni lavoratore un rapporto di equilibrio tra impegno lavorativo (inteso sia come ore impiegate e tipologia del lavoro stesso) e compenso percepito nel rispetto di quanto previsto dai CCNL di

|   |   |                 |
|---|---|-----------------|
|  | <i>Manuale della Responsabilità Sociale</i> | Pagina 15 di 15 |
|   |   | MRS 1.2         |
|   |   | REV. 00         |
| <b>SISTEMA DI GESTIONE DELLA RESPONSABILITA' SOCIALE IN AZIENDA</b>               |   |                 |

riferimento.

In accordo con le OO.SS, vengono determinati eventuali premi di risultato stabilendo in modo oggettivo ed inequivocabile i parametri cui sono legati.

Lo stipendio viene accreditato direttamente sul conto corrente (bancario o postale) del lavoratore.

Sinergie S.p.A. si assicura che la descrizione delle voci che compongono la busta paga sia sufficientemente esaustiva e chiara garantendo il rispetto di quanto stabilito dalla legislazione nazionale e dai CCNL applicati. Il pagamento dello stipendio avviene con regolarità ogni 25 del mese.

Oltre alla normale retribuzione, Sinergie S.p.A. adempie al trattamento economico in caso di malattia, infortunio, maternità, ecc... in base a quanto previsto dai CCNL e dalle leggi in vigore.