

INDICE

- 1 **SCOPO**
- 2 **INPUT ED OUTPUT**
- 3 **ATTIVITA' OPERATIVE**
- 4 **INFORMAZIONI DOCUMENTATE**

Master	☒
Copia controllata	☒
Copia non controllata	☐
Numero della copia	02

Creazione

Data 20/05/25 Firma



Verifica

Data 20/05/25 Firma



Approvazione

Data 20/05/25 Firma



Rev.	Data	Causale	Creazion	Verifica	Approvaz.
00	31/01/23	Prima emissione	RpG	RpG	DIR
01	31/01/24	Variazione Resp. Parità di Genere e Direzione	RpG	RpG	DIR
02	20/05/25	Inserimento modalità di gestione di eventuali forme di non inclusività segnalate tramite sito web	RpG	RpG	DIR
03	18/06/2026	Modifica dei moduli collegati	RpG	RpG	DIR
04	28/08/2026	Integrazione segnalazioni PAS 24000:2022	RSGI	RSGI	DIR

1 SCOPO

Lo scopo del processo di comunicazione interna ed esterna è instaurare e mantenere un flusso costante di informazioni tra l'organizzazione, il personale e le parti interessate, nonché definire modalità accessibili, riservate e, ove richiesto, anonime per presentare e gestire comunicazioni, suggerimenti, reclami e segnalazioni relativi sia al sistema per la parità di genere sia al sistema di gestione per la responsabilità sociale conforme alla PAS 24000:2022. Il processo consente ai soggetti coinvolti di allineare il proprio comportamento:

- Al perseguimento degli obiettivi della parità di genere e della responsabilità sociale
- Ai principi che ispirano la Politica per la parità di genere e la Politica per la responsabilità sociale
- Alle esigenze e alle aspettative dei lavoratori e delle altre parti interessate
- Alla partecipazione, consultazione e possibilità di segnalazione da parte dei lavoratori e delle parti interessate

La procedura si applica a tutto il personale e alle parti interessate interne ed esterne, inclusi collaboratori, fornitori, appaltatori, subappaltatori, clienti, enti e qualsiasi altro soggetto che intenda comunicare fatti o circostanze rilevanti per i sistemi interessati.

La comunicazione si estende inoltre alle attività di informazione, sensibilizzazione e promozione sui temi della parità di genere, dei diritti umani e del lavoro, della salute e sicurezza, delle condizioni di lavoro e, più in generale, della responsabilità sociale.

2 INPUT ED OUTPUT

Gli input della comunicazione dall'organizzazione comprendono i contenuti, le informazioni e le iniziative di sensibilizzazione che partono dall'organizzazione e raggiungono il personale e le altre parti interessate, con riferimento sia alla parità di genere sia alla responsabilità sociale.

Gli output comprendono i contenuti di ritorno provenienti dai lavoratori e dalle altre parti interessate: opinioni, commenti, raccomandazioni, segnalazioni, anomalie, reclami, esigenze e percezioni, nonché gli atteggiamenti e i comportamenti osservati, che l'organizzazione utilizza per valutare l'efficacia dei sistemi e promuoverne il miglioramento.

3 ATTIVITA' OPERATIVE

Le attività operative del processo sono descritte nelle fasi seguenti e individuano le operazioni, le responsabilità e le registrazioni necessarie a fornire evidenze qualitative e quantitative dell'attuazione dei sistemi per la parità di genere e per la responsabilità sociale PAS 24000.

Fase 1: Pianificare e attuare la comunicazione [Responsabile: Responsabile del Sistema di Gestione Integrato]

Redigere e aggiornare il Piano di comunicazione annuale attraverso il modulo MOD-06-A Piano e Registro della comunicazione, includendo i contenuti pertinenti alla parità di genere e alla responsabilità sociale e stabilendo:

- I destinatari
- I contenuti da trasferire
- Lo scopo da suscitare
- La modalità di trasferimento
- L'occasione/tempistica
- La data effettiva della comunicazione
- Il responsabile
- I supporti da impiegare

Documentare nello stesso modulo MOD-06-A le comunicazioni effettivamente eseguite rispetto al piano, conservandone, ove disponibili, i relativi supporti ed evidenze.

Fase 2: Raccogliere la comunicazione di ritorno e le segnalazioni [Responsabile: Responsabile del Sistema di Gestione Integrato / Referente individuato]

Raccogliere, anche in modalità anonima, attraverso il modulo MOD-06-B Scheda delle segnalazioni:

- Le opinioni, i commenti e le raccomandazioni
- Le segnalazioni, le anomalie e i reclami
- Le informazioni e i contenuti di natura sociale, organizzativa, emotiva e culturale
- Le esigenze, le aspettative e le percezioni

dei lavoratori e delle altre parti interessate, finalizzati:

- Al miglioramento del sistema per la parità di genere e del sistema di gestione per la responsabilità sociale
- Alla segnalazione di comportamenti, fatti o omissioni in contrasto con le politiche aziendali, con la PAS 24000, con i requisiti applicabili o con i diritti dei lavoratori e delle altre parti interessate
- All'individuazione di nuove esigenze e aspettative in relazione ai cambiamenti del contesto e delle attività aziendali

L'organizzazione, attraverso il modulo MOD-05-B Questionario inclusività, raccoglie le valutazioni delle parti interessate per verificare l'efficacia dei processi relativi alla parità di genere.

Per gli aspetti di responsabilità sociale, l'ascolto dei lavoratori e delle parti interessate è inoltre assicurato attraverso incontri, consultazioni, attività formative e gli ulteriori canali di comunicazione previsti dal sistema PAS 24000.

Con il modulo MOD-06-B Scheda delle segnalazioni l'organizzazione raccoglie informazioni specifiche che possono riguardare discriminazioni, molestie, abusi, violenze, violazioni dei

diritti umani e del lavoro, condizioni di lavoro non adeguate, rischi per salute e sicurezza, pratiche non etiche o altre situazioni non conformi ai sistemi aziendali e alla normativa applicabile. Per evitare che l'impiego di moduli differenti consenta di riconoscere l'autore, viene utilizzato un unico modulo dalla denominazione generica "Comunicazioni di servizio", impiegabile anche per opinioni e suggerimenti.

In aggiunta alla compilazione spontanea del modulo MOD-06-B, il Responsabile del Sistema di Gestione Integrato e il Rappresentante dei lavoratori individuato per la responsabilità sociale costituiscono riferimenti accessibili per il personale e per le parti interessate che necessitino di informazioni o intendano formulare una segnalazione.

Anche quando ricevuta verbalmente o in forma anonima, la comunicazione deve essere formalizzata dal soggetto che la riceve nel modulo MOD-06-B, preservando l'anonimato eventualmente richiesto e limitando l'accesso alle informazioni ai soli soggetti incaricati della gestione.

La trasmissione dei contenuti è resa disponibile anche in forma anonima attraverso il link per le segnalazioni presente nel sito aziendale (menù "Azienda" – Invia Segnalazioni): <https://www.marconiacque.it/it/content/segnalazione>. Il canale è accessibile sia al personale sia alle parti interessate esterne.

Tutte le segnalazioni sono gestite con riservatezza e nel rispetto della tutela dei dati personali. L'identità del segnalante e delle persone coinvolte non è divulgata oltre quanto strettamente necessario per effettuare le verifiche e adottare le misure conseguenti.

L'organizzazione vieta e non tollera qualsiasi forma di ritorsione, penalizzazione, discriminazione o trattamento sfavorevole nei confronti di chi, in buona fede, effettua una segnalazione, collabora alle verifiche o manifesta una preoccupazione relativa alla parità di genere o alla responsabilità sociale.

Fase 3: Gestire la comunicazione di ritorno e le segnalazioni [Responsabile: Alta Direzione/DG, con il supporto del Comitato Guida e del Gruppo di Lavoro per la Responsabilità Sociale]

I dati relativi alle comunicazioni pianificate nel MOD-06-A e quelli provenienti dalle comunicazioni spontanee e dalle segnalazioni registrate nel MOD-06-B sono raccolti e analizzati dai soggetti competenti in relazione all'ambito interessato, assicurando riservatezza, imparzialità e tempestività.

Ogni segnalazione pertinente è registrata nel MOD-06-C Registro delle segnalazioni, riportando almeno data e canale di ricezione, ambito interessato, sintesi dei fatti, responsabile della gestione, valutazione, azioni intraprese, stato e data di chiusura. Il registro è conservato con accesso riservato.

La valutazione considera, per ogni segnalazione interna o esterna, la pertinenza rispetto ai sistemi applicabili, la chiarezza e completezza delle informazioni, le possibili cause, gli impatti su persone, organizzazione e parti interessate, i rischi per la conformità e l'urgenza delle misure da adottare. La mancanza di elementi completi non impedisce una prima valutazione, quando siano presenti informazioni sufficienti per avviare verifiche.

Quando le informazioni raccolte evidenziano o fanno ragionevolmente presumere violazioni, rischi o situazioni pericolose, l'organizzazione interviene tempestivamente e in misura proporzionata alla gravità del caso per:

- Adottare misure immediate di tutela, contenimento e trattamento e avviare, ove necessario, azioni correttive
- Svolgere un approfondimento o un'indagine interna affidata a soggetti competenti, imparziali e non coinvolti nei fatti segnalati
- Informare, quando previsto o necessario, le autorità o gli enti competenti

Le opinioni, i suggerimenti, i reclami e gli esiti delle segnalazioni costituiscono input per il monitoraggio, il riesame periodico e il miglioramento dei sistemi di gestione.

Le segnalazioni ricevute tramite il sito o gli altri canali sono prese in carico dal referente individuato e sottoposte, secondo la materia trattata, al Comitato Guida per la parità di genere o al Gruppo di Lavoro per la Responsabilità Sociale. Qualora la segnalazione riguardi uno dei soggetti ordinariamente incaricati della gestione, tale soggetto è escluso dalle valutazioni e la Direzione individua un responsabile alternativo competente e imparziale.

Se dagli approfondimenti emergono deviazioni rispetto alle procedure del sistema per la parità di genere o del sistema PAS 24000, violazioni o comportamenti non conformi, viene attivata la procedura PG-08 per la gestione integrata delle non conformità e delle azioni correttive.

Il referente incaricato e l'organo competente monitorano l'attuazione delle azioni fino alla chiusura, verificandone l'efficacia. Quando il segnalante è identificabile, gli viene fornito un riscontro sulla presa in carico e, compatibilmente con la riservatezza e con eventuali indagini, sull'esito della gestione e sulla chiusura della segnalazione.

Eventuali provvedimenti disciplinari nei confronti del personale responsabile di comportamenti accertati sono adottati dal datore di lavoro nel rispetto del codice disciplinare aziendale e del CCNL applicabile e sono proporzionati alla gravità dell'evento. In nessun caso l'effettuazione in buona fede di una segnalazione può costituire motivo di sanzione disciplinare o di altro trattamento sfavorevole.

Durante le sessioni formative al personale sono richiamati la presente procedura, i canali disponibili, le garanzie di riservatezza e non ritorsione, il codice disciplinare e il principio di proporzionalità delle sanzioni rispetto ai comportamenti accertati.

4 INFORMAZIONI DOCUMENTATE

Le informazioni documentate di seguito indicate sono considerate evidenze oggettive nell'ambito della verifica di conformità effettuata presso i corrispondenti responsabili

Codice identificativo	Tipologia	Check	Titolo
----------------------------------	------------------	--------------	---------------

MOD-06-A	Modulo		Piano e Registro della comunicazione
MOD-06-B	Modulo		Scheda delle comunicazioni e segnalazioni
MOD-06-C	Modulo		Registro delle segnalazioni