



MANUALE di RESPONSABILITÀ SOCIALE SA8000:2014

Il presente documento è di proprietà esclusiva di MORE ONE S.r.l. Tutte le informazioni in esso contenute sono da considerarsi strettamente riservate. La riproduzione, anche parziale, del presente documento non è consentita se non in presenza di una esplicita autorizzazione scritta da parte di MORE ONE.

STORICO REVISIONI

REV.	MOTIVO	DATA	REDAZIONE	APPROVAZIONE
0	Prima emissione	13-04-2020	RSG	AU
01	<ul style="list-style-type: none">Inserimento sede operativa secondaria di Trezzano sul Naviglio (MI)Applicazione CCNL PMI e Terziario, Distribuzione e ServiziAmpliamento attività svolteOttenimento certificazione UNI EN ISO 45001:2018 (Sistema di Gestione S&S)	02-03-2022	RSG	AU

	MANUALE DI RESPONSABILITÀ SOCIALE SA8000:2014	MRS
		Rev 01 del 02/03/2022

SOMMARIO

SOMMARIO	2
LA CARTA DEI VALORI	3
DICHIARAZIONE DI POLITICA DI RESPONSABILITÀ SOCIALE	4
1 PREMESSA	4
L'AZIENDA.....	4
SERVIZI SPECIALIZZATI E SOLUZIONI OPERATIVE.....	6
ORGANIZZAZIONE DI MORE ONE S.R.L.....	6
DESCRIZIONE ATTIVITÀ E SEDI COINVOLTE	9
GLI STAKEHOLDER	9
SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE DEL MANUALE RS	10
2 I REQUISITI SA8000	11
2.1 LAVORO INFANTILE	11
2.2 LAVORO OBBLIGATO.....	12
2.3 SALUTE E SICUREZZA	13
<i>Il benessere</i>	13
2.4 LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE E DIRITTO ALLA CONTRATTAZIONE COLLETTIVA	14
2.5 DISCRIMINAZIONE	14
2.6 PRATICHE DISCIPLINARI	15
2.7 ORARIO DI LAVORO	15
2.8 RETRIBUZIONE	15
3 IL SISTEMA DI GESTIONE	16
3.1. <i>Approvazione della Politica Aziendale e diffusione</i>	16
3.2. <i>Riesame della Direzione</i>	16
3.3. <i>Rappresentanti dell'azienda</i>	18
3.4. <i>Rappresentanti dei Lavoratori</i>	18
3.5. <i>Formazione periodica SA8000</i>	19
3.6. <i>Impegno nei confronti dell'Etica e Monitoraggio delle attività e dei risultati</i>	19
3.7. <i>Problematiche e azioni correttive</i>	20
3.8. <i>Accesso alla verifica</i>	22
3.9. <i>Registrazione evidenze conformità ai requisiti</i>	22
3.10. <i>Coinvolgimento degli stakeholder</i>	22
3.11. <i>Comunicazioni esterne</i>	23
ALLEGATI	23
PROCEDURE E MODULI DI SUPPORTO.....	23
DEFINIZIONI	24
NORMATIVA DI RIFERIMENTO	26

	MANUALE DI RESPONSABILITÀ SOCIALE SA8000:2014	MRS
		Rev 01 del 02/03/2022

LA CARTA DEI VALORI

MORE ONE Srl crede fortemente nel valore delle persone e sa che un'azienda, per essere competitiva e vincente, deve essere costituita da donne e uomini non solo competenti ma anche motivati: un gruppo di persone che, animate dal concetto di forza creativa, sappiano crescere e realizzarsi di pari passo con lo sviluppo dell'azienda.

Avendo scelto di porre la persona al Centro della propria attenzione, MORE ONE ha ritenuto opportuno redigere la Carta dei Valori, un agile strumento dove trovare, definiti in modo chiaro ed esplicito, i principi da seguire per le quotidiane attività aziendali.

La Carta dei Valori è un documento in cui ritrovarsi per condividere valori e obiettivi comuni.

- **Centralità del cliente**

MORE ONE costruisce con i propri clienti alleanze solide e durature, analizzando a fondo le loro esigenze e fornendo loro servizi in grado di renderli più competitivi sul mercato.

- **Imprenditorialità e innovazione**

Chi lavora in MORE ONE è abituato ad assumere iniziative, prendere decisioni e fare proposte per ricercare il miglioramento continuo; aperto al cambiamento, partecipa attivamente al processo di innovazione e coglie ogni opportunità di formazione e aggiornamento.

- **Sviluppo sostenibile**

MORE ONE, nell'ottica dello sviluppo sostenibile delle proprie attività, è orientata al miglioramento del contesto sociale di riferimento, in termini di minore impatto ambientale delle attività svolte

- **Spirito di squadra**

MORE ONE agevola l'integrazione delle persone all'interno dell'azienda e crede nell'importanza del lavoro di gruppo, indispensabile per migliorare se stessi e i risultati: per questo ciascuno è invitato a mettere la propria esperienza a disposizione di tutti, stimolando il confronto e il dialogo.

- **Valorizzazione della persona**

Vero patrimonio di MORE ONE, la motivazione delle persone è ricercata non solo attraverso il riconoscimento di incentivi e premi, ma anche e soprattutto tramite il coinvolgimento nei progetti e nelle attività aziendali. A tutti sono garantite pari opportunità e i risultati sono sempre riconosciuti.

- **Etica**

MORE ONE considera l'etica il valore alla base dell'agire aziendale.

Etica significa correttezza e trasparenza, onorare gli impegni presi e basare i rapporti reciproci sulla stima, sul rispetto e sulla collaborazione

- **La gestione e lo sviluppo delle conoscenze**

MORE ONE è un'azienda in movimento, proiettata verso un miglioramento continuo. Per questo considera lo sviluppo delle conoscenze e la valorizzazione delle persone un investimento per il futuro, che prevede un proficuo ritorno in termini di qualità assoluta.

MORE ONE si impegna a rafforzare le competenze tecniche, trasversali e di relazione di ogni addetto, non soltanto per perseguire i propri obiettivi strategici, ma anche al fine di garantire a ciascuno la "patrimonializzazione" del proprio sapere.

	MANUALE DI RESPONSABILITÀ SOCIALE SA8000:2014	MRS
		Rev 01 del 02/03/2022

Una volta individuati in ciascuna area aziendale i ruoli professionali, le competenze richieste e quelle attualmente possedute, si identificano i bisogni formativi per lo sviluppo, attraverso attività di tutoring, della professionalità richiesta dalla posizione.

La valorizzazione delle risorse umane attuata da MORE ONE si realizza con la gestione delle competenze di ciascuno e la promozione di una cultura manageriale aperta al cambiamento ed improntata ai valori della responsabilizzazione delle persone, dell'iniziativa e della capacità di assumersi rischi in uno scenario in continua evoluzione.

DICHIARAZIONE DI POLITICA DI RESPONSABILITÀ SOCIALE

Vedi All. 1 al presente Manuale

PREMESSA

L'AZIENDA

- SEDE LEGALE: P.ZZA GUGLIELMO MARCONI 15 – 00144 ROMA
- UNITA' LOCALE: STR. PROV PER LIZZANELLO km 3, LIZZANELLO (LE)
Attività: fornitura ed installazione di prodotti e sistemi per sportelli automatici self-service di erogazione di servizi bancari (ATM). Realizzazione chiavi in mano di aree self-service (ATM).
- UNITA' LOCALE: VIA E. FERMI 50, 20090 TREZZANO SUL NAVIGLIO (MI)
Attività: riparazione e manutenzione di computer e periferiche

Partita I.V.A.: 07385591008

Tel: +39 0832 093840

E-mail: alessandro.memmi@moreone.it

More One offre soluzioni, consulenza e servizi in ambito Self service, Branch Transformation e Digital Innovation.

Con oltre 20 anni di esperienza nel settore Bancario e della Pubblica Amministrazione, More One opera da sempre al fianco dei propri clienti per accompagnarli e supportarli nel processo di innovazione continua e per fare in modo che anche le tecnologie più evolute possano essere adottate in modo semplice, efficace e tempestivo.

- More One viene costituita nel 2003 come rivenditore di sistemi Self service per il mondo bancario e di soluzioni Data Warehouse per la pubblica amministrazione, forte di una precedente esperienza pluriennale in questi settori. Fin dalla sua costituzione inizia ad operare su tutto il territorio nazionale collaborando con brand leader del settore.
- Nel 2012 More One sigla una partnership con Wincor-Nixdorf per il mondo bancario, diventandone rivenditore e service provider. Da allora si specializza sempre più sulle soluzioni di

	MANUALE DI RESPONSABILITÀ SOCIALE SA8000:2014	MRS
		Rev 01 del 02/03/2022

Self service bancario, Sistemi e Gestione del contante, soluzioni di Branch Transformation e sulla realizzazione in autonomia degli impianti tecnologici e degli allestimenti, che rappresentano un fattore di diversificazione non di secondo rilievo, offrendo il vantaggio di avere un unico interlocutore, puntuale e affidabile.

- Nel 2018 a seguito della business combination tra Wincor Nixdorf e Diebold, More One consolida ancor di più la sua attività in ambito self service e Branch transformation siglando una partnership esclusiva con Diebold Nixdorf, attuale leader Italiano e mondiale in questo mercato, per alcuni clienti corporate, quali Poste Italiane, ENI, Enel e Ferrovie dello Stato.

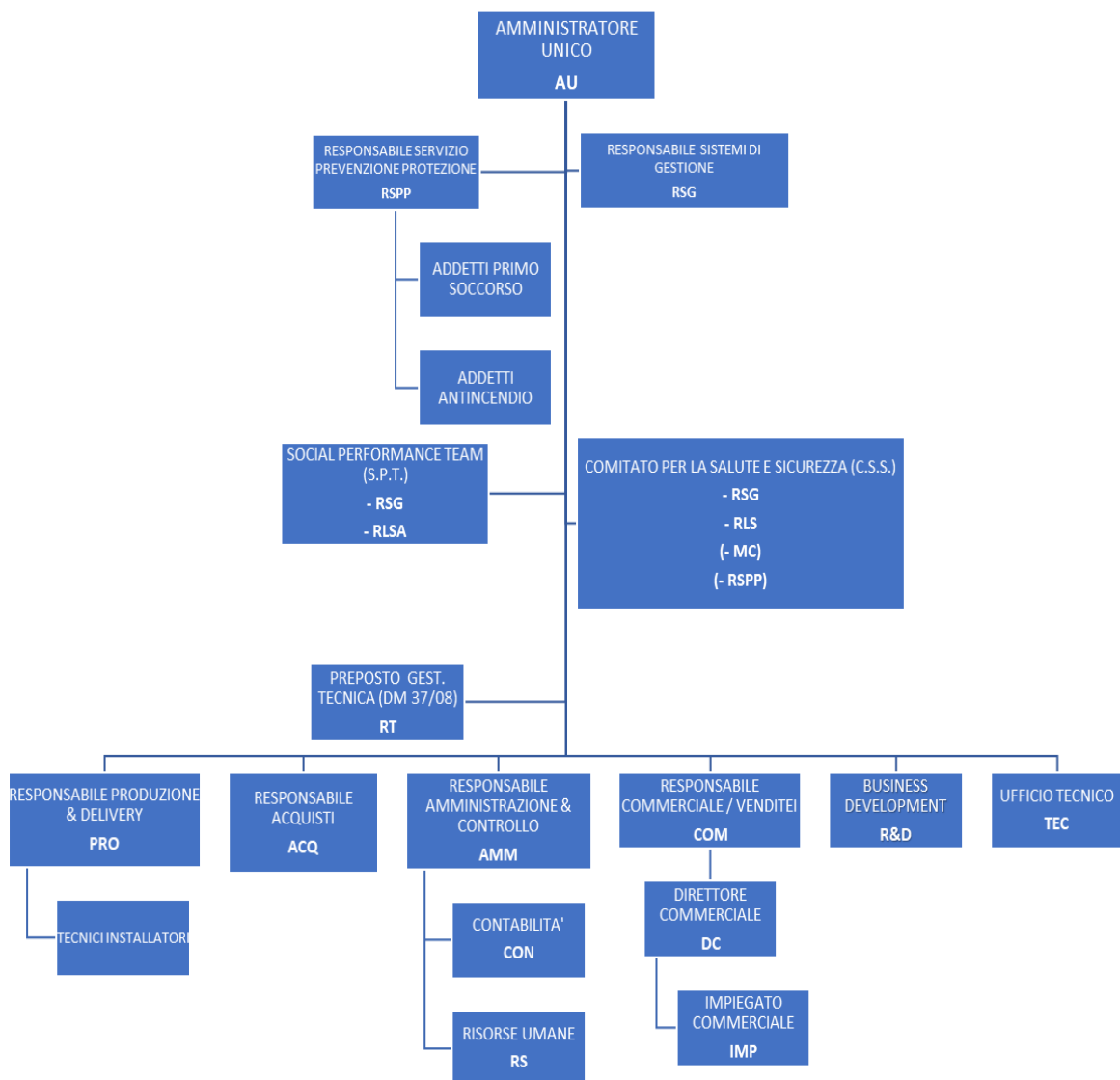
L'Istituto è in possesso delle seguenti certificazioni rilasciate da DASA RAEGISTER SPA accreditato ACCREDIA:

- UNI EN ISO 9001:2015 (Sistema di Gestione per la Qualità)
- UNI EN ISO 14001:2015 (Sistema di Gestione Ambiente)
- UNI EN ISO 45001:2018 (Sistema di Gestione S&S)



SERVIZI SPECIALIZZATI E SOLUZIONI OPERATIVE

ORGANIZZAZIONE DI MORE ONE





Le responsabilità ed autorità sono contenute nella seguente Job Description, con riferimento alla gestione etico-sociale.

L'Amministratore Unico, si occupa di:

- Definire Mission, Vision e gli Obiettivi della Politica-Sociale.
- Nominare il proprio rappresentante.
- Valutare e selezionare i fornitori e sub-fornitori secondo i criteri della politica Etico-Sociale.
- Definire le politiche di assunzione e sviluppo del personale in conformità alle cogenze del diritto del lavoro e regolamenti ILO.
- Riesaminare annualmente il sistema di gestione Etico-Sociale insieme a tutti i responsabili di funzione.
- Partecipa alle azioni correttive a seguito di non conformità Etico-Sociali.
- Attuare e monitorare gli indirizzi di politica definiti dalla direzione.
- Gestire le azioni correttive ed azioni di rimedio a seguito di non conformità Etico-Sociale.

Il Rappresentante della Direzione per la SA8000 si occupa di:

- Identificare, raccogliere e distribuire tutte le cogenze relative al diritto del lavoro, sicurezza e salute, ecc.
- Redigere e distribuire la documentazione inerente al sistema di gestione Etico-Sociale.
- Raccogliere le registrazioni che evidenziano la conforme gestione del sistema.
- Gestire la conduzione delle visite ispettive interne ed eventuali esterne.
- Monitorare le eventuali non conformità relative a fornitori e sub-fornitori
- Gestire le azioni correttive ed azioni di rimedio a seguito di non conformità Etico-Sociale.
- Gestire la comunicazione interna ed esterna.
- Raccogliere ed analizzare dati per il riesame della direzione;
- Mettersi a disposizione di eventuali verifiche esterne, siti, personale ed infrastrutture varie.

Il Rappresentante dei lavoratori SA8000 si occupa di:

- Raccogliere eventuali reclami portandoli all'attenzione della direzione in primis.
- Informare e formare il personale sui requisiti sociali e su ogni novità attuata a tal scopo.
- Fare il tramite per qualsiasi richiesta fra i lavoratori ed la direzione.

Il Rappresentante Sicurezza e Salute si occupa di:

- Valutare e monitorare periodicamente i rischi inerenti salute e sicurezza.
- Informare e formare il personale sui requisiti e rischi inerenti salute e sicurezza.
- Raccogliere ed analizzare dati per il riesame della direzione.

La Direzione ha costituito il **SPT (Social Performance Team)**, impegnandosi affinché in esso vi sia una rappresentanza equilibrata di lavoratori e management. In particolare, presso MORE ONE il SPT è formato dal Responsabile Gestione del Sistema di Gestione (RSG) che funge anche da Rappresentante della Direzione per la SA8000 e dal Rappresentante dei Lavoratori per la SA8000 (RLSA), eletto dai lavoratori.

SPT ha il compito principale di applicare tutti gli elementi della SA8000.

In ogni caso la responsabilità della conformità allo standard viene mantenuta dall'Amministratore Unico.

All'interno del SPT, il Responsabile Gestione del Sistema di Gestione (RSG) si occupa di:

	MANUALE DI RESPONSABILITÀ SOCIALE SA8000:2014	MRS
		Rev 01 del 02/03/2022

- Identificare, raccogliere e distribuire tutte le cogenze relative al diritto del lavoro, sicurezza e salute, ecc.
- Redigere e distribuire la documentazione inerente al sistema di gestione della Responsabilità Sociale.
- Raccogliere le registrazioni che evidenziano la conforme gestione del sistema.
- Gestire la conduzione delle visite ispettive interne ed eventuali esterne.
- Monitorare le eventuali non conformità anche relative a fornitori e sub-fornitori
- Gestire le azioni correttive ed azioni di rimedio a seguito di non conformità Responsabilità Sociale.
- Gestire la comunicazione interna ed esterna.
- Raccogliere ed analizzare dati per il riesame della direzione;
- Mettersi a disposizione di eventuali verifiche esterne, siti, personale ed infrastrutture varie.

La Direzione ha costituito anche il **COMITATO DI SALUTE E SICUREZZA (CSS)** impegnandosi affinché in esso vi sia una rappresentanza equilibrata di lavoratori e management. In particolare, presso MORE ONE il CSS è formato dal Responsabile Gestione del Sistema di Gestione (RSG) che funge anche da Rappresentante della Direzione per la SA8000 e dal Rappresentante dei Lavoratori (RLS), eletto dai lavoratori; Tali risorse saranno affiancate, relativamente a ruoli e responsabilità previsti dalla normativa cogente applicabile (D.Lgs 81/2008), da:

RSSP (esterno) e Medico Competente (MC)

Il CSS avrà il compito di:

- condurre periodicamente e in forma scritta delle valutazioni dei rischi per identificare ed attribuire un ordine di priorità alle aree di reale o potenziale non conformità alle condizioni di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro;
- suggerire al Senior Management le azioni di miglioramento per affrontare i rischi individuati;
- monitorare efficacemente le attività nel luogo di lavoro per tenere sotto controllo la conformità alle condizioni di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, l'attuazione delle azioni pianificate e l'efficacia delle modalità adottate;
- collaborare con le altre aree dell'organizzazione per esaminare, definire, analizzare e/o risolvere qualsiasi possibile non conformità alle condizioni di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro Standard;
- facilitare la conduzione di audit interni periodici e predisporre rapporti per il Senior Management sulle performance e sui benefici delle azioni intraprese;
- organizzare incontri periodici per riesaminare il percorso fatto ed identificare eventuali azioni per rendere più efficace l'applicazione delle condizioni di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.

	MANUALE DI RESPONSABILITÀ SOCIALE SA8000:2014	MRS
		Rev 01 del 02/03/2022

DESCRIZIONE ATTIVITÀ E SEDI COINVOLTE

SEDE LEGALE: P.ZZA GUGLIELMO MARCONI 15 – 00144 ROMA

UNITA' LOCALE: STR. PROV PER LIZZANELLO km 3, LIZZANELLO (LE)

Attività: fornitura ed installazione di prodotti e sistemi per sportelli automatici self-service di erogazione di servizi bancari (ATM). Realizzazione chiavi in mano di aree self-service (ATM).

CCNL applicati:

- METALMECCANICO PMI
- PMI e Terziario, Distribuzione e Servizi

Tabella 1.1 cantieri/commesse per attività MORE ONE

Nr. lavoratori	Tipo di servizio	Denominazione e indirizzo
3	AMMINISTRATIVO	Unità locale Lizzanello (Lecce)
1	RICERCA	Unità locale Lizzanello (Lecce)
1	UFFICIO TECNICO (APPRENDISTA)	Unità locale Lizzanello (Lecce)
1	LOGISTICA	Unità locale Lizzanello (Lecce)
4	PRODUZIONE	CANTIERI MOBILI e Unità locale Lizzanello (Lecce)
2	COMMERCIALE	Sede legale e Unità locale Lizzanello (Lecce)

- Orario di lavoro e turni

PERSONALE AMMINISTRATIVO:

<i>dal lunedì al venerdì</i>			
INGRESSO	INIZIO PAUSA PRANZO	FINE PAUSA PRANZO	USCITA
9:00	13.00	14.00	18.00

PERSONALE OPERATIVO

<i>dal lunedì al venerdì</i>			
INGRESSO	INIZIO PAUSA PRANZO	FINE PAUSA PRANZO	USCITA
9:00	13.00	14.00	18.00

- UNITA' LOCALE: VIA E. FERMI 50, 20090 TREZZANO SUL NAVIGLIO (MI)
Attività: riparazione e manutenzione di computer e periferiche

Nr. lavoratori	Tipo di servizio	Denominazione e indirizzo
1	PRODUZIONE/MAGAZZINIERE	Unità locale Trezzano sul Naviglio (MI)

	MANUALE DI RESPONSABILITÀ SOCIALE SA8000:2014	MRS
		Rev 01 del 02/03/2022

GLI STAKEHOLDERS

Nell'ottica della compartecipazione dei dipendenti MORE ONE al processo di certificazione, gli stakeholders sono stati inizialmente discussi in sede di formazione e informazione, quindi individuati in due macro-categorie di appartenenza:

- stakeholders interni (Dipendenti, Proprietà, RLS e RLSA)
- stakeholder esterni (Istituzioni, Clienti privati e pubblici, Organismi di controllo quali ad es. ASL e Camera di Commercio, Fornitori, Banche, Collettività).

L'analisi è stata successivamente integrata e ristrutturata ai fini della presente documentazione e delle esigenze di implementazione del Sistema di Gestione, prendendo inoltre come riferimento le linee guida del Social Statement.

Viene di seguito presentata tabella esplicativa dei principali stakeholder della MORE ONE, dal loro raggruppamento in categorie alla loro più dettagliata definizione.

SOGGETTI ESTERNI	NOME
Clienti principali	POSTE ITALIANE
	DIEBOLD NIXDORF
	BPER
	LEM SRL
	NEXI PAYMENTS S.P.A.
	ZEBRA TECHNOLOGIES EUROPE LIMITED
ENTI PUBBLICI	Comune di ROMA
	Comune di Lizzanello
	Comune di Trezzano sul Naviglio
	Provincia di LECCE
	REGIONE PUGLIA
	CCIAA di LECCE
	CCIAA di ROMA
	ASL di LECCE
	INPS di LECCE
INAIL di ROMA	

SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE DEL MANUALE RS

La MORE ONE SRL ha scelto di estendere il proprio impegno anche verso le tematiche della sostenibilità sociale, quale naturale conseguenza di un percorso da tempo intrapreso finalizzato a promuovere una nuova cultura aziendale, capace di favorire il giusto equilibrio tra crescita economica, sostenibilità ambientale e responsabilità sociale.

Scopo: **fornitura ed installazione di prodotti e sistemi per sportelli automatici self-service di erogazione di servizi bancari (ATM). Realizzazione chiavi in mano di aree self-service (ATM).**

	MANUALE DI RESPONSABILITÀ SOCIALE SA8000:2014	MRS
		Rev 01 del 02/03/2022

Riparazione e manutenzione di computer e periferiche

Il presente manuale documenta e descrive il sistema di gestione di Responsabilità Sociale definito da MORE ONE SRL, applicato a tutte le attività svolte, per sviluppare e mantenere politiche e pratiche lavorative che forniscono un contributo sociale positivo e sostenibile.

Nel manuale sono individuate le caratteristiche strutturali dell'azienda e le procedure di controllo atte a monitorare il rispetto dei requisiti della norma SA8000:2014.

La MORE ONE ha prodotto i seguenti documenti:

- il Regolamento Aziendale (ancora non validato e quindi non distribuito)
- la politica SA8000
- IL Riesame della Direzione
 - il CCNL applicato (METALMECCANICO PMI e PMI e Terziario, Distribuzione e Servizi), disponibile presso la sede amministrativa della società e presso i singoli centri operativi gestiti (a richiesta)
- i Provvedimenti disciplinari (estratto CCNL e art. 7 Statuto Lavoratori)

Il Manuale RS viene sottoposto ad attività di riesame una volta l'anno e comunque ogni volta che si verificano all'interno della MORE ONE cambiamenti o innovazioni riguardanti il servizio. Tale attività di riesame potrà essere svolta e documentata mediante un verbale, anche in concomitanza del periodico Riesame della Direzione.

2 I REQUISITI SA8000

I requisiti SA8000 e le modalità di applicazione e controllo nell'ambito aziendale sono sinteticamente descritti nei paragrafi successivi con lo scopo di evidenziarne intenti e approccio della Direzione, attuali modalità di attuazione, attuali risultati, punti da chiarire.

2.1 LAVORO INFANTILE

Politica della MORE ONE è di non utilizzare o favorire l'impiego di lavoro infantile o di giovani lavoratori ancora in obbligo scolastico. La Direzione pertanto garantisce che sia impiegato soltanto personale che abbia compiuto i 18 anni di età. Infatti opera attraverso procedure di selezione¹ tali da rilevare per il personale impiegato la conformità ai requisiti richiesti, compresi i requisiti di età.

Inoltre ha previsto azioni di rimedio e comportamenti proattivi, adeguandosi non solo a non mettere in campo comportamenti negativi, ma impegnandosi nell'efficace sostegno di politiche a tutela e sostegno dei bambini.

MORE ONE si impegna affinché anche i fornitori non utilizzino bambini nelle loro attività e, qualora impieghino giovani lavoratori, ciò avvenga tutelando il diritto allo studio, la salute, l'integrità e sviluppo fisico, in conformità alla legislazione vigente. A tale proposito MORE ONE applica procedure di

¹ SEZ.06 MDQ - Gestione delle risorse

	MANUALE DI RESPONSABILITÀ SOCIALE SA8000:2014	MRS
		Rev 01 del 02/03/2022

sensibilizzazione, monitoraggio e controlli presso i fornitori critici¹ i cui risultati verranno raccolti sistematicamente e pubblicati annualmente nel Bilancio SA8000.

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.

Qualora venisse riscontrato anche un solo caso di lavoro infantile o di impiego di giovane lavoratore non conforme², MORE ONE interverrà attivandosi tramite enti specifici affinché fornisca supporto al bambino/giovane lavoratore, tuteli la sua famiglia e le condizioni di lavoro³.

Inoltre, vengono prese in considerazione sistematicamente le eventuali proposte (interne dei dipendenti, provenienti da collaboratori, segnalate da altri stakeholders) di attività a sostegno di associazioni/programmi che si occupano dell'inserimento nel mondo del lavoro di giovani lavoratori mediante stage o affiancamento⁴.

Risultati, obiettivi ed azioni di miglioramento verranno riportati successivamente nel Bilancio SA8000 sottoposto al Riesame della Direzione annualmente.

2.2 LAVORO OBBLIGATO

La MORE ONE non utilizza e non ammette l'impiego di personale contro la propria volontà ed anzi, come ribadito nel regolamento interno, ricerca la motivazione delle persone non solo attraverso incentivi ma anche e soprattutto tramite il coinvolgimento nei progetti e nelle attività aziendali.

L'assunzione ed i contratti di lavoro vengono effettuati in conformità alla legislazione ed ai vigenti contratti nazionali di categoria. Per l'attività MORE ONE fa riferimento ad uno Studio qualificato 5 che predispone i contratti e gestisce le buste paga.

Oltre a copia del contratto collettivo nazionale di categoria sempre disponibile ed accessibile a tutti.

La MORE ONE non ha mai richiesto, né chiederà, né da nessun lavoratore sono mai stati lasciati, depositi di denaro o copie originali di documenti di riconoscimento e/o espatrio.

Tutte le persone impiegate in MORE ONE prestano la loro opera volontariamente.

Per raccogliere le valutazioni sul clima e l'ambiente organizzativo aziendale, sono programmate indagini periodiche rivolte ai lavoratori, mediante colloquio e compilazione di un questionario.

Le indagini vengono programmate in concomitanza alle valutazioni dei responsabili verso i propri collaboratori o in occasione di cambiamenti organizzativi o interni/esterni ritenuti significativi in termini di percezione da parte dei dipendenti⁶.

Segnalazioni e osservazioni possono pervenire anche dalla gestione dei Reclami e delle comunicazioni interne raccolte mediante la procedura di cui al paragrafo 3.7 del presente Manuale.

Ulteriore descrizione delle politiche di indagine della soddisfazione interna e dell'attivazione delle stesse è riportata nel paragrafo 2.3 del presente Manuale.

¹ PRS 03 Selezione e valutazione dei fornitori

⁵ Studio Professionale qualificato, competente per la gestione buste paga e contratti del lavoro

⁶ PRS02 – Gestione Risorse

	MANUALE DI RESPONSABILITÀ SOCIALE SA8000:2014	MRS
		Rev 01 del 02/03/2022

Risultati, obiettivi ed azioni di miglioramento verranno successivamente riportati nel Bilancio SA8000 sottoposto al Riesame della Direzione annualmente.

2.3 SALUTE E SICUREZZA

Al fine di garantire un luogo sicuro e salubre ai lavoratori o a chiunque altro possa essere coinvolto nelle attività aziendali, MORE ONE si impegna in modo particolare per la Salute e la Sicurezza predisponendo piani di valutazione dei rischi (documento di valutazione dei rischi predisposto e revisionato ad ogni sopravvenuta variazione delle condizioni), oltre a valutazioni dei rischi di interferenza effettuate dai committenti laddove ne sussistano le condizioni e le necessità, azioni mirate alla eliminazione dei rischi e loro riduzione al minimo, procedure e istruzioni operative finalizzate a prevenire e fronteggiare situazioni di emergenza¹, esercitazioni periodiche, investimenti per il miglioramento della sicurezza, monitoraggio sanitario del personale e dell'ambiente di lavoro.

La Direzione garantisce le risorse adeguate necessarie a soddisfare gli adempimenti richiesti ed assicura la nomina del RSPP² responsabile del Servizio di Prevenzione, e del Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS), che insieme al MC, costituiscono il Comitato di Salute e Sicurezza (C.S.S.), oltre che il Servizio di Prevenzione e Protezione.

Il personale che frequenta l'ufficio presso la sede ed eventuali sedi/commesse, hanno a disposizione locali dove non è consentito fumare, spazi confortevoli, doppi servizi igienici (uomini, donne), erogazione di acqua potabile e disponibilità di servizi di approvvigionamento caffè, acqua calda, acqua refrigerata.

Le idonee condizioni igieniche dei locali e delle attrezzature presso l'ufficio sono mantenute mediante l'applicazione di un piano di pulizia e la responsabilizzazione dell'addetto incaricato.

La formazione e informazione del personale sul tema Salute e Sicurezza viene svolta a cura di docenti interni o esterni qualificati, rispettando un programma annuale (Piano di Addestramento).

Il consuntivo delle ore di formazione viene monitorato per evidenziare l'importanza di tale aspetto e l'attenzione crescente:

La formazione e l'informazione riguardo procedure di manutenzione, dotazione DPI, salute e sicurezza durante l'attività viene attuata anche verso i fornitori mediante l'addestramento operativo, gli incontri formativi, la dotazione delle ISTRUZIONI OPERATIVE.

L'organizzazione ha adottato e condiviso con tutti i lavoratori i Protocolli COVID-19 aziendali.

Nel corso del 2021 è stata Conseguita la certificazione del Sistema di Gestione della S&S sui luoghi di lavoro in riferimento alla Norma UNI EN ISO 45001:2018.

IL BENESSERE

Poiché il termine "salute" include non solo "l'assenza di malattia o danno", ma anche tutte quelle condizioni fisiche e mentali che possono pregiudicare la salute stessa, compresi fattori di ordine psicologico quali stress, violenza sul luogo di lavoro, mobbing, MORE ONE si impegna ad individuare anche in questo ambito delle strategie di miglioramento, contribuendo a migliorare la qualità della vita per i dipendenti (e i relativi nuclei familiari).

¹ PGSS Piano di emergenza

² RSPP qualificato da titoli ed esperienza

	MANUALE DI RESPONSABILITÀ SOCIALE SA8000:2014	MRS
		Rev 01 del 02/03/2022

Risultati ed azioni di miglioramento individuate saranno periodicamente pubblicati nel Bilancio SA8000.

2.4 LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE E DIRITTO ALLA CONTRATTAZIONE COLLETTIVA

La MORE ONE rispetta pienamente la libertà del personale di adesione sindacale ed il diritto alla contrattazione collettiva in conformità alla legislazione vigente ed ai contratti di lavoro.

Per l'esercizio di tale diritto, MORE ONE mette a disposizione l'uso dei locali e concede ad ogni dipendente ore annue retribuite per assemblee da tenersi fuori dall'orario di lavoro (CCNL).

MORE ONE riconosce e la possibilità dei propri dipendenti ad essere iscritti presso liste sindacali e garantisce che eventuali rappresentanti/iscritti non siano soggetti a discriminazione e possano comunicare con i propri iscritti all'interno del luogo di lavoro.

2.5 DISCRIMINAZIONE

All'interno della MORE ONE sono garantite pari opportunità e libertà di seguire i propri principi a tutti i dipendenti, non sono ammessi comportamenti offensivi o coercitivi e alcuna forma discriminatoria.

In particolare la Società, non intende adottare e supportare nessuna forma di discriminazione nell'assunzione, remunerazione, accesso alla formazione, promozione, licenziamento o pensionamento in base a sesso, razza, ceto sociale o origine nazionale, casta, nascita, religione, disabilità, genere, orientamento sessuale, responsabilità familiari, stato civile, appartenenza sindacale opinioni politiche, età o ogni altra condizione che potrebbe dare luogo a discriminazioni, e si astiene dal sottoporre il personale a test di gravidanza o di verginità.

MORE ONE SRL non permette alcun comportamento che sia minaccioso, offensivo, volto allo sfruttamento o sessualmente coercitivo, inclusi gesti, linguaggio e contatto fisico, nei luoghi di lavoro e in tutti gli alloggi e altre strutture messe a disposizione dall'organizzazione.

La società non intende adottare e supportare nessuna forma di discriminazione nell'assunzione, remunerazione, accesso alla formazione, promozione, licenziamento o pensionamento in base allo stato di salute, anche dovuto a eventuale contagio COVID-19.

La società assicura la privacy dei propri dipendenti in merito al loro stato di salute, non condividendo le informazioni di eventuali contagi con nessun altro all'interno dell'organizzazione, se non con autorità sanitarie pubbliche, qualora richiesto.

La società sensibilizza i propri dipendenti al fine di evitare situazioni di discriminazione dei colleghi eventualmente colpiti da contagio COVID-19.

Il personale è selezionato e assunto in considerazione della specificità delle mansioni da ricoprire in base a parametri oggettivi quali livello e tipo di formazione, esperienza, competenze adeguate al profilo richiesto¹.

	MANUALE DI RESPONSABILITÀ SOCIALE SA8000:2014	MRS
		Rev 01 del 02/03/2022

2.6 PRATICHE DISCIPLINARI

La MORE ONE non ammette l'impiego di pratiche disciplinari coercitive mentali o fisiche, violenze verbali, o corporali.

Per le norme disciplinari si attiene a quanto prescritto nel CCNL METALMECCANICO PMI e PMI e Terziario, Distribuzione e Servizi accessibile a tutti i lavoratori, inoltre ha predisposto e mantiene aggiornato un proprio Regolamento Aziendale (non ancora validato e approvato), al fine di informare in modo sistematico tutti i dipendenti delle specifiche modalità di attuazione.

Tuttavia, con lo sviluppo aziendale e la crescita della struttura organizzativa, sono stati implementati gli strumenti che permetteranno la corretta gestione: registrazione degli eventuali provvedimenti, analisi delle cause ripetitive, implementazioni metodi statistici, eventuali proposte di azione correttive/preventive/migliorative.

2.7 ORARIO DI LAVORO

L'orario è oggetto di esame tra le parti al momento dell'assunzione e per tipologia delle attività effettuate, viene esposto e reso pubblico mediante l'affissione in bacheca.

La settimana lavorativa è di **max 40 ore**, ed è sempre prevista almeno mezz'ora di pausa pranzo, in linea con quanto prescritto dal CCNL. Le eventuali modifiche all'orario programmato, ferie, permessi, etc..., sono concordati con i lavoratori.

Il lavoro straordinario laddove richiesto, viene effettuato e remunerato in conformità alla legislazione vigente, al CCNL ed agli eventuali accordi integrativi aziendali.

Lo straordinario ha carattere di eccezionalità, per cause dovute ad assenza improvvisa di un lavoratore o ad accadimenti che richiedono interventi immediati. Il monitoraggio dei dati è responsabilità di RSG che verifica mensilmente le registrazioni riportate.

Risultati, obiettivi ed azioni di miglioramento verranno riportati nel successivo Bilancio SA8000 sottoposto al Riesame della Direzione annualmente.

2.8 RETRIBUZIONE

MORE ONE garantisce una retribuzione regolare, conforme ai minimi retributivi espressi nel CCNL, proporzionata alla quantità e qualità del lavoro, comunque in grado di assicurare al lavoratore o al socio stesso ed alla sua famiglia un'esistenza dignitosa e per quanto possibile conforme alle personali aspettative di guadagno.

La MORE ONE ha effettuato anche una valutazione del living wage relativo ai nuclei familiari dei propri dipendenti per zona di residenza.

Sia in fase di colloquio preliminare all'assunzione, sia successivamente nel caso di personale già assunto, la funzione dedicata RSG si preoccupa di sondare quali siano le esigenze del singolo, individuali e connesse alla propria famiglia, quali il tenore di vita i bisogni e le aspettative, al fine di commisurare la richiesta con quanto la MORE ONE è disposta ad offrire e regolandosi così più sulle esigenze del singolo che sulla tendenza del mercato.

	MANUALE DI RESPONSABILITÀ SOCIALE SA8000:2014	MRS
		Rev 01 del 02/03/2022

A tal proposito, è in fase di implementazione, tramite accordo con primario istituto di credito, un sistema di servizi di welfare a favore dei dipendenti dell'organizzazione.

Retribuzioni, monte salari e tipologia di contratto sono gestiti e monitorati da RSG che inoltre verifica presso il personale il relativo grado di soddisfazione.

Non sono applicate e non è prassi applicare trattenute sul salario a scopo disciplinare, tutte le indennità retributive sono indicate chiaramente e regolarmente a beneficio dei lavoratori nella busta paga personale. Tutte le attività connesse alla gestione della retribuzione sono svolte da RSG in collaborazione con la funzione della contabilità (AMM) ed il Consulente del Lavoro incaricato, assolvendo all'adempimento degli obblighi aziendali nei confronti del personale.

Gli accordi di lavoro sono formalizzati, sempre escludendo l'applicazione di programmi di falso apprendistato o di lavoro nero.

3 IL SISTEMA DI GESTIONE

Lo scopo della presente sezione del Manuale di Gestione è quella di:

- Definire le procedure per stabilire, documentare, mantenere attivo e comunicare il rispetto dei requisiti di responsabilità sociale;
- Definire le procedure per stabilire, documentare, mantenere attivo e comunicare il rispetto dei requisiti del Sistema di Gestione.

Il sistema di gestione e di aggiornamento della Responsabilità Sociale, viene descritto nel presente Manuale di Responsabilità Sociale oltre ai collegamenti alle procedure, alle istruzioni, ai moduli, ai documenti interni di Sistema adottati.

L'attività di redazione, verifica, approvazione, emissione delle procedure e dei documenti necessari alla conformità dei requisiti della Responsabilità Sociale, sono gestite in conformità al Sistema Documentale già applicato.

3.1. APPROVAZIONE DELLA POLITICA AZIENDALE E DIFFUSIONE

La Direzione definisce e formalizza la Politica di Responsabilità Sociale condividendola in sede di riesame con lo staff direttivo. Tale documento propositivo riporta gli impegni e i macro obiettivi assunti da MORE ONE nei confronti della Responsabilità Sociale, e ribadendo la necessità di rispettare le Norme e le Leggi applicabili e di soddisfare i requisiti della specifica SA8000.

Annualmente, Politica e obiettivi di massima (formalizzati nei verbali di riunione interna) vengono discussi e condivisi in sede di Riesame dalla Direzione, quindi divulgati all'interno dell'Azienda mediante affissione negli spazi comuni e pubblicazione nei documenti formativi, pubblicati sul sito aziendale.

3.2. RIESAME DELLA DIREZIONE

MORE ONE sottopone a riesame periodico il Sistema di Gestione di Responsabilità Sociale per assicurare complessivamente la conformità alla SA8000:2014, l'adeguatezza e l'efficacia nel tempo in

	MANUALE DI RESPONSABILITÀ SOCIALE SA8000:2014	MRS
		Rev 01 del 02/03/2022

relazione agli obiettivi dichiarati. La cadenza è annuale, ma all'occorrenza la Direzione ha comunque la facoltà di convocare la riunione di riesame anche con scadenze più ravvicinate.

Alla riunione partecipano la DIR, il Rappresentante della Direzione, RLSA, RSG, e tutti i Responsabili delle varie funzioni. Possono inoltre intervenire, a discrezione di DIR stesso, i dipendenti o persone esterne all'organizzazione, ritenute utili per il contributo di competenza o le informazioni che possono fornire.

In tali riunioni vengono fornite le direttive e le linee guida per la conduzione aziendale in riferimento anche ai temi della responsabilità sociale.

Gli obiettivi definiti in sede di Riesame, formalizzati nel verbale di Riesame o nel Piano Generale di Miglioramento costituiscono gli *Obiettivi Aziendali Prioritari* al raggiungimento dei quali deve concorrere tutta l'Organizzazione MORE ONE.

Nelle riunioni dedicate al Riesame vengono valutati:

- risultati delle verifiche ispettive interne e di quelle dell'Ente di Certificazione;
- risultati delle verifiche ispettive e sopralluoghi presso i Fornitori (piano di controllo)
- misure correttive, preventive e migliorative proposte e intraprese anche a seguito di precedenti riesami della Direzione;
- le informazioni e i reclami provenienti da dipendenti, da parte terza o dai clienti
- le registrazioni di anomalie, non conformità, problematiche (etiche, ambientali di qualità)
- i risultati dei monitoraggi di soddisfazione interna
- registrazioni e risultati del Programma di Formazione e Addestramento;
- stato di avanzamento del Piano Generale di Miglioramento;
- le prestazioni dei processi attraverso l'analisi degli indicatori proposti;
- considerazioni generali sullo stato e sui contenuti del Bilancio SA8000
- eventuali altri elementi relativi all'etica e alla qualità atti a completare il quadro informativo generale, come ad esempio, suggerimenti dei Dipendenti, relazioni commerciali, ecc.

Sulla base degli elementi a disposizione, la Direzione ha la possibilità di verificare:

- la coerenza della politica e degli impegni per l'etica, la qualità, con gli obiettivi di MORE ONE, le aspettative dei dipendenti, le aspettative dei Clienti
- la validità e la completezza delle politiche, degli impegni e degli obiettivi per l'etica, la qualità, la completezza della diffusione della politica e degli impegni stessi
- l'aderenza di quanto pianificato con i requisiti delle norme di riferimento, i risultati raggiunti rispetto a quanto pianificato, con particolare riferimento al Piano Generale di Miglioramento.

Nel corso della riunione ed in funzione delle valutazioni emergenti possono essere individuati nuovi obiettivi, azioni preventive e/o correttive, nuove attività o progetti. Il tutto può generare integrazioni o modifiche ai documenti che formalizzano le attività di MORE ONE per l'etica, (Manuali, Piani Etica, azioni preventive e/o correttive, attività di preparazione e formazione, ecc.).

Gli output del riesame comprendono:

- Piano di Miglioramento SA8000

	MANUALE DI RESPONSABILITÀ SOCIALE SA8000:2014	MRS
		Rev 01 del 02/03/2022

- Piano Addestramento compilato
- Piano di Verifiche Ispettive compilato (comprensivo Piano di Controllo dei Fornitori)
- Politiche Aziendali della responsabilità Sociale

Le registrazioni dei verbali di riesame e il Piano di Miglioramento sono conservati presso RSG che ne gestisce l'accessibilità assicurando anche la distribuzione delle copie ai partecipanti la riunione e a tutto il personale coinvolto nelle eventuali azioni decise (il Personale coinvolto nelle eventuali azioni decise a seguito del riesame viene informato a cura dei diretti Responsabili

3.3. RAPPRESENTANTI DELL'AZIENDA

Durante la fase dell'iter di certificazione MORE ONE ha provveduto a nominare un rappresentante della direzione per la gestione del Sistema di Responsabilità Sociale (RSG).

È stata erogata la formazione sulla norma e sul SGRS MORE ONE .

3.4. RAPPRESENTANTI DEI LAVORATORI

Il personale impiegato, elegge, mediante scrutinio segreto o per semplice alzata di mano, un proprio referente per la SA8000, oppure si ricorre a segnalazioni da parte delle sigle sindacali eventualmente presenti.

Almeno in coincidenza con la scadenza triennale della certificazione SA8000, o per espressa volontà dei lavoratori o, ancora, per sopravvenute nuove condizioni (es: aumento considerevole del n. di dipendenti) tali da non garantire la rappresentatività di elezioni già avvenute, tutti i referenti per la SA8000, si riuniscono per procedere all'elezione del Rappresentante dei Lavoratori SA8000.

Il Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) e il Rappresentante dei Lavoratori per l'SA8000 (RLSA) a scelta dei lavoratori, può coincidere in un'unica funzione/persona.

Durante tutti i livelli di elezione sono coinvolte le Organizzazioni sindacali più rappresentative in proporzione alla loro rappresentatività.

Al ruolo di RLSA ed RLS possono candidarsi tutti i dipendenti MORE ONE .

Il Rappresentante dei Lavoratori ha il compito di facilitare le relazioni tra i lavoratori la direzione in materie collegate alla presente norma¹, gestire ed attivare la procedura di gestione dei Reclami e dei Ricorsi², concorrere a mantenere normali rapporti tra i lavoratori ed il datore di lavoro per lo svolgimento regolare delle attività, in uno spirito di collaborazione, reciproca comprensione e salvaguardia dei principi espressi dalla SA8000 sulla Responsabilità Sociale.

Spetta al Rappresentante dei Lavoratori:

- intervenire presso RSG per l'esatta osservanza delle norme di legislazione sociale, di igiene e presso RSG e RLS per l'esatta osservanza delle norme di sicurezza del lavoro

¹ § 2.4 del presente Manuale

² § 3.9 del presente Manuale

	MANUALE DI RESPONSABILITÀ SOCIALE SA8000:2014	MRS
		Rev 01 del 02/03/2022

- esaminare con il datore di lavoro, o in prima istanza con RSG, anche preventivamente e al fine di un'auspicabile soluzione di comune soddisfazione, gli schemi di regolamenti aziendali, la programmazione delle ferie disposta dall'azienda tenendo conto dei desideri espressi dai lavoratori, la distribuzione del normale orario di lavoro
- prendere visione del Manuale di Responsabilità Sociale e degli eventuali altri documenti correlati emessi dalla Direzione, prima della loro pubblicazione, potendo integrare note e commenti.

3.5. FORMAZIONE PERIODICA SA8000

Ruoli, competenze, addestramento per tutte le funzioni aziendali vengono definiti e monitorati da RSG che valuta sulla base delle evidenze riscontrate, l'esigenza di attivare corsi di formazione per funzioni o per singole risorse redigendo un Piano di Addestramento/Formazione riesaminato, aggiornato ed approvato annualmente in sede di Riesame¹.

La formazione programmata tiene conto sistematicamente dei temi della Responsabilità Sociale sia per le funzioni di struttura (riunioni dei dipendenti in sede), sia per il personale operativo.

Alle sessioni di sensibilizzazione sulla responsabilità sociale partecipano anche i fornitori coinvolti nelle attività di erogazione del servizio.

La formazione viene svolta almeno una volta l'anno, a cura di docenti interni o esterni

3.6. IMPEGNO NEI CONFRONTI DELL'ETICA E MONITORAGGIO DELLE ATTIVITÀ E DEI RISULTATI

Piano di Miglioramento

In concomitanza con le riunioni dedicate al riesame del sistema, RSG compila una bozza del Piano Generale di Miglioramento comprensivo del programma etico, che viene discusso con la DIR. Il "Piano Generale di Miglioramento" è un documento che contiene obiettivi specifici di Responsabilità Sociale identificati, per quanto possibile, in termini quantitativi o attraverso l'utilizzazione di appropriati indicatori (strumenti di monitoraggio).

Tutte le funzioni in virtù della Politica di Responsabilità Sociale di cui MORE ONE si è dotata, prendono in considerazione i possibili aspetti etici, e determinano quali di essi risultino significativi e possano essere estesi nella pianificazione e nello svolgimento delle proprie attività o delle attività svolte da terzi.

La raccolta delle iniziative effettuate costituisce documento condiviso disponibile a tutti per l'aggiornamento ed il monitoraggio continuo delle attività svolte.

Piano di controllo dei fornitori

Per tutti i fornitori rilevanti e, in particolare, per quelli ritenuti critici nell'ambito della definizione del Sistema RS, MORE ONE predispone e gestisce gli elenchi Fornitori Qualificati.

¹ Programma addestramento del personale

	MANUALE DI RESPONSABILITÀ SOCIALE SA8000:2014	MRS
		Rev 01 del 02/03/2022

È politica di MORE ONE servirsi unicamente di Fornitori affidabili e conosciuti, sono privilegiati i fornitori che dimostrano il loro impegno per i temi di responsabilità sociale.

Per garantire il rispetto delle caratteristiche tecniche/logistiche, economiche, qualitative, ambientali, etiche dei materiali/servizi da acquistare, MORE ONE gestisce e controlla un processo di Selezione e Approvvigionamento che prevede la selezione, la classificazione (accettazione/accreditamento), la valutazione e la qualifica¹. In fase di accreditamento vengono valutate da RSG; tutte le informazioni disponibili riguardo la capacità di rispondere ai requisiti della specifica SA8000; Tutti i fornitori accreditati vengono sistematicamente inseriti da RSG nel piano di monitoraggio dei fornitori, parte integrante del piano di Verifiche Ispettive gestito da RSG.

Nel caso specifico dei fornitori di servizi si attuano verifiche e controlli al momento dell'attivazione del servizio, in corso servizio ed a servizio concluso, in conformità a quanto prescritto anche per i controlli relativi ai requisiti di Etica Qualità, Sicurezza, Igiene:

- In corso servizio mediante Verifiche Ispettive programmate presso i cantieri e presso i fornitori diretti critici².
- A conclusione servizio, sulla base delle registrazioni rilevate e le eventuali segnalazioni del Cliente o di stakeholders esterni

In caso di Fornitori ritenuti responsabili di problematiche o Non Conformità particolarmente gravi o ripetitive, la Direzione Aziendale può decidere la loro esclusione dall'Elenco dei Fornitori Qualificati.

La scheda dei Fornitori esclusi, aggiornata con la valutazione comprovante l'esclusione, viene conservata nell'archivio Fornitori come promemoria per evitare il loro successivo reinserimento a meno di comprovati miglioramenti dei Fornitori stessi.

Il Set di indicatori

Con l'obiettivo finale di favorire maggior trasparenza e chiarezza nell'informativa verso gli Stakeholders si è scelto di impostare un set di indicatori in grado di monitorare l'impegno e le attività realizzate dall'impresa in tema di responsabilità sociale, e di fornire supporto ai processi decisionali ed attuativi aziendali.

Gli indicatori attualmente individuati sono inseriti nel Piano Generale di Miglioramento Etica, gestiti e monitorati dalla funzione competente. Alcuni valori sono riportati nel presente documento, successivamente la raccolta completa e la valorizzazione aggiornata verrà gestita attraverso la redazione annuale del Bilancio SA8000.

3.7. PROBLEMATICHE E AZIONI CORRETTIVE

Genericamente MORE ONE definisce "Non Conformità" lo scostamento o assenza, evidenti o percepiti, delle caratteristiche specifiche rispetto a requisiti attesi, siano essi generate da Fornitori, da

¹ PRS 03 Selezione e valutazione dei fornitori:

² PRS-04: Gestione delle NC

	MANUALE DI RESPONSABILITÀ SOCIALE SA8000:2014	MRS
		Rev 01 del 02/03/2022

Clienti, o da MORE ONE S.r.l.. Tali Non Conformità, se di origine “etica”, cioè riconducibili ai punti della norma, sono definite Non Conformità *Responsabilità Sociale*.

Le Non Conformità RS segnalate verbalmente o per iscritto dai lavoratori a RLSA o direttamente a RSG, vengono gestite in analogia alle anomalie di servizio e Non conformità sicurezza e ambientali, mediante registrazione, analisi della causa, individuazione del trattamento e dell’eventuale successiva azione da intraprendere¹.

L’identificazione, la gestione e la registrazione delle eventuali problematiche è di RSG, che valuta congiuntamente ed eventuali altre funzioni o enti esterni le azioni correttive da intraprendere.

Gestione dei reclami e ricorsi

Qualsiasi segnalazione, reclamo, ricorso presentata verbalmente o per iscritto da una parte interessata direttamente a MORE ONE relativamente all’ottenimento/mantenimento della certificazione RS o al rispetto dei requisiti della norma SA8000 viene gestita come “Non conformità RS.

Tali “problematiche” possono essere presentate da tutti i lavoratori in forma verbale o scritta direttamente a RSG, a RLSA e comunicate in forma anonima mediante l’utilizzo di una cassetta presente presso l’unità locale di Lecce..

La cassetta può essere altresì utilizzata per la segnalazione di proposte di miglioramento.

Le segnalazioni fatte pervenire in forma anonima mediante l’inserimento in apposita cassetta, costituiscono altresì strumento per indagare sulle problematiche dei dipendenti rispetto alla politica aziendale ed ai requisiti della SA8000.

Le segnalazioni poste all’interno della cassetta vengono raccolte da RLSA mensilmente per essere sottoposti alla funzione pertinente (es. RSG, OdC, Ente di accreditamento), o inserite tra gli argomenti in discussione in occasione del Riesame della Direzione.

RLSA gestisce e mantiene aggiornato l’elenco delle segnalazioni rilevate, verificandone che a tutte sia data risposta.

Le “problematiche etiche” possono generare azioni di miglioramento raccolte come suggerimenti per attività di miglioramento periodicamente presentate all’attenzione della Direzione o inserite nel Piano Generale di Miglioramento.

Nel tal caso, RSG sorveglia e verifica periodicamente lo stato di avanzamento dei miglioramenti concordati ed il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Le segnalazioni, reclami o ricorsi, possono essere presentate direttamente all’organismo di certificazione o all’ente di accreditamento i cui indirizzi e riferimenti sono segnalati su apposito cartello affisso in bacheca e sul sito aziendale. Il personale viene informato mediante riunioni periodiche e la pubblicazione delle istruzioni in bacheca.

¹ PRS-04: Gestione delle NC

	MANUALE DI RESPONSABILITÀ SOCIALE SA8000:2014	MRS
		Rev 01 del 02/03/2022

3.8. ACCESSO ALLA VERIFICA

MORE ONE, richiedendo la certificazione di conformità alla specifica SA8000, in analogia a come già effettuato in relazione alle certificazioni di Qualità, volontariamente accetta di sottoporsi a verifiche ispettive, rendendosi disponibile a fornire tutte le informazioni ritenute utili all'ente accreditato incaricato.

Tutti i processi della MORE ONE sono inoltre sottoposti a verifica ispettiva interna periodica, secondo un piano di verifica ispettiva integrato, annuale, redatto da RSG e approvato da DIR,

Inoltre richiede ai suoi stessi fornitori e subfornitori le stesse informazioni e la stessa possibilità di accesso.

MORE ONE è altresì disponibile a sottoporsi a visite ispettive dei suoi clienti, garantendo la massima trasparenza nel mettere a disposizione le proprie strutture, in cambio della garanzia alla assoluta riservatezza delle informazioni scambiate nel corso delle visite.

3.9. REGISTRAZIONE EVIDENZE CONFORMITÀ AI REQUISITI

La funzione RSG è responsabile della raccolta, dell'identificazione e dell'archiviazione della documentazione di registrazione relativa a tutto il Sistema di Gestione RS (moduli, gli elenchi, le schede, i fogli di raccolta dati necessari per le registrazioni e le analisi sistematiche dei dati, le programmazioni, i controlli pianificati per ciascuna attività/processo propri del SGRS, i verbali di riunione e riesame).

3.10. COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDERS

Particolare attenzione viene dedicata al coinvolgimento degli stakeholders affinché possano partecipare attivamente alla realizzazione del sistema di responsabilità sociale insieme alla proprietà ed alla direzione aziendale.

Internamente alla MORE ONE, RSG ha l'autorità necessaria a svolgere le attività previste dalla SA8000 nell'organigramma aziendale e riferisce direttamente alla direzione generale.

I dipendenti sono coinvolti in momenti di informazione, sensibilizzazione e formazione organizzati durante l'orario di lavoro e dedicati alla descrizione della specifica SA8000, in termini chiari e comprensibili.

I lavoratori eleggono il proprio rappresentante SA8000 (RLSA) che viene coinvolto nelle eventuali attività di associazionismo attivate dai dipendenti.

Rispetto agli stakeholders esterni alla MORE ONE, è prevista l'attivazione di un progetto di redazione di Bilancio SA8000, con cadenza annuale a partire dal 2020, al fine di trasferire e diffondere i principi di trasparenza e sostenibilità nell'operato sposati dalla SOCIETÀ, nonché render noti i miglioramenti, i risultati, le performance del sistema di gestione MORE ONE adottato nei confronti dei requisiti SA8000.

Il Bilancio SA8000 costituirà lo strumento di comunicazione sia con i dipendenti centrali e periferici, sia con i clienti e le istituzioni verso i quali sono rivolti i servizi della MORE ONE, i fornitori, le banche e gli organismi di controllo che regolano le attività aziendali. Inoltre viene redatto in un linguaggio non tecnico per essere trasferibile anche alla collettività impegnata a costruire una società giusta e un ambiente salubre per le future generazioni.

	MANUALE DI RESPONSABILITÀ SOCIALE SA8000:2014	MRS
		Rev 01 del 02/03/2022

Inoltre, nei confronti dei partner finanziari, viene elaborato uno specifico Codice Etico di autoregolamentazione e autocontrollo nei rapporti commerciali.

3.11. COMUNICAZIONI ESTERNE

MORE ONE si è dotata di una procedura e di un piano di comunicazione, gestito da RSG, per la gestione e la diffusione di tutti i documenti che possano interessare gli stakeholders.

La Direzione utilizza l'affissione in bacheca e la pubblicazione sul sito per informare tutti i dipendenti, i collaboratori, i clienti e le altre parti interessate, rendendo pubbliche comunicazioni ritenute rilevanti o di interesse per l'esecuzione delle attività.

La comunicazione esterna avviene mediante i seguenti strumenti:

- comunicazioni scritte (lettere, fax, ecc...)
- posta elettronica
- sito internet aziendale (modulo di reclamo/segnalazione)
- bilancio Sociale SA8000

MORE ONE ha scelto di utilizzare il Bilancio SA8000 quale strumento di comunicazione con tutte le parti interessate ed in particolare con i clienti, fornitori e le Pubbliche Amministrazioni, in merito ai dati e alle altre informazioni riguardanti la performance aziendale in relazione ai requisiti della norma SA8000, compresi i risultati del riesame della direzione e delle attività di monitoraggio.

L'organizzazione ha deciso di allegare un questionario di valutazione e di richiesta di feedback al bilancio Sa8000; tale questionario viene inviato, unitamente al bilancio Sa8000 agli interlocutori individuati; per l'invio del Bilancio SA8000 e del questionario di feedback, si intende coinvolgere tutti gli interlocutori (entro giugno di ogni anno), attraverso l'invio di una e-mail con un hyperlink al Bilancio SA8000 pubblicato sul sito)

Nel caso particolare di richieste di parti interessate esterne riguardanti il Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale, RSG formalizza ciascuna fase di gestione della comunicazione (acquisizione, documentazione e risposta) in maniera da mantenere memoria e assicurare che venga data risposta ed integra con le proprie note i documenti gestiti da RSG per la gestione dei reclami.

ALLEGATI

PROCEDURE E ALLEGATI

RIESAME DELLA DIREZIONE	PRS01	PRS01 - RIESAME DELLA DIREZIONE
RISORSE UMANE	PRS02	PRS02 - RISORSE UMANE
GESTIONE FORNITORI	PRS03	PRS03 - GESTIONE FORNITORI
GESTIONE NC	PRS04	PRS04 -GESTIONE NC

	MANUALE DI RESPONSABILITÀ SOCIALE SA8000:2014	MRS
		Rev 01 del 02/03/2022

RECUPERO DEI BAMBINI E PROMOZIONE DELL'EDUCAZIONE	PRS05	PRS05 - RECUPERO DEI BAMBINI E PROMOZIONE DELL'EDUCAZIONE
GESTIONE COMUNICAZIONE ESTERNA INTERNA	PRS06	PRS06 - GESTIONE COMUNICAZIONE ESTERNA INTERNA
SPT + VALUTAZ RISCHI SA8000	PRS07	PRS07 - SPT + VALUTAZ RISCHI SA8000
Manuale Responsabilità Sociale	MRS	MRS - Manuale Responsabilità Sociale
Cartello RECLAMI E SEGNALAZ	All1-MRS	All1-MRS-Cartello RECLAMI E SEGNALAZ
Politica sa8000	All2-MRS	All2-MRS-politica sa8000
elenco norme e leggi SA8000	All3-MRS	All3-MRS-elenco norme e leggi SA8000
Elenco Documenti (Procedure+Manuale e Allegati) SRS	All4 MRS	All4 MRS-Elenco Documenti (Procedure+Manuale e Allegati) SRS

DEFINIZIONI

Per ciò che riguarda la terminologia utilizzata, allo scopo di chiarirne e uniformarne il significato nello sviluppo del presente MG, si utilizza come riferimento il glossario proposto dalla Norma UNI EN ISO 9000:2015 e lo standard SA 8000 § III "Definizioni".

Vengono di seguito, evidenziati i termini di uso corrente presenti in questo MRS:

Azione Correttiva	<p>Azione per eliminare la causa di una non conformità rilevata o altre situazioni indesiderabili rilevate.</p> <p>Nota: un'azione correttiva si adotta per prevenire il ripetersi di una non conformità, mentre l'azione preventiva si adotta per prevenire il verificarsi.</p>
Azione di Rimedio	<p>Azione per sanare nei confronti di un lavoratore o di un ex dipendente la violazione di un diritto del lavoratore coperto da SA 8000.</p> <p>Nota: nella documentazione del SG GRIFO S.r.l., l'azione di rimedio è citata come azione correttiva etica.</p>
Azione Preventiva	<p>Azione per eliminare la causa di una non conformità potenziale o altre situazioni potenziali indesiderabili.</p>
Bambino	<p>Qualsiasi persona con meno di 15 anni.</p>
Cliente	<p>Organizzazione che riceve un prodotto o un servizio.</p>
Conformità	<p>Soddisfacimento di un requisito.</p>
Contratto	<p>Requisiti concordati tra l'organizzazione GRIFO S.r.l. ed il cliente e formalizzati mediante un</p>



	documento esplicitamente accettato da entrambe le parti.
Fornitore	Un ente commerciale che rifornisce l'organizzazione di beni e/o servizi necessari per, e utilizzati in/per, la produzione dei beni e/o servizi dell'Organizzazione.
Manuale di Gestione	Documento che descrive il Sistema di Gestione Etico Sociale.
Non Conformità	Mancato soddisfacimento di un requisito.
Organizzazione	Insieme di persone e di mezzi, con definite responsabilità autorità ed interrelazioni.
Parte interessata	Individuo o gruppo interessato a, o che influisce su, l'azione sociale dell'organizzazione. Si definiscono parti interessate per l'organizzazione <ul style="list-style-type: none">- Soci;- Clienti;- Dipendenti e collaboratori;- Collettività (Individui o gruppi interessati dalla ricaduta delle azioni intraprese);- Fornitori e sub-fornitori.
Politica Etico Sociale	Obiettivi ed indirizzi generali di un organizzazione relativi all'Etico Sociale espressi in modo formale dalla direzione.
Procedura	Modo specificato per svolgere un'attività o un processo. Nota: la procedura può essere contenuta o richiamata dal presente MG
Prodotto	Risultato di un processo o di un servizio.
Qualità	Grado in cui un insieme di caratteristiche intrinseche (presenti in qualcosa specialmente in maniera permanente) soddisfa i requisiti.
Requisito	Esigenza o aspettativa che può essere espressa, generalmente implicita o cogente a volte formalizzata in un Documento.
Sistema di Gestione Etico Sociale	Sistema per guidare e tenere sotto controllo i requisiti Etico Sociali dell'organizzazione.
Soddisfazione del Cliente	Percezione del Cliente su quanto i suoi requisiti siano stati soddisfatti. Nota: i reclami dei Clienti sono indice di scarsa soddisfazione, ma la loro assenza non implica

	MANUALE DI RESPONSABILITÀ SOCIALE SA8000:2014	MRS
		Rev 01 del 02/03/2022

	necessariamente che il Cliente sia soddisfatto.
Validazione	Conferma, sostenuta da evidenze oggettive del soddisfacimento di requisiti.

- **Social Statement:** strumento volontario diffuso dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali per la promozione della cultura della Responsabilità all'interno del sistema industriale
- **Corporate Social Responsibility:** integrazione da parte delle imprese delle preoccupazioni sociali ed ecologiche nelle loro operazioni commerciali e nei loro rapporti con le parti interessate

Acronimi del Sistema di Gestione MORE ONE S.r.l..

Vengono, di seguito specificati alcuni degli acronimi utilizzati all'interno del Manuale:

AC	Azione correttive
DIR	Direzione
AU	Amministratore unico
MRS	Manuale responsabilità sociale
PRS	Procedura Responsabilità Sociale
M	modulo
NC	Non conformità
AC	Azione Correttiva
AP	Azione Preventiva
RLS	Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza
RLSA	Rappresentante dei lavoratori SA8000
RSP	Rappresentante Servizio di Protezione e Prevenzione
RSG	Responsabile sistema gestione
SRS	Sistema di gestione responsabilità sociale

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Le normative di riferimento applicabili al Sistema di Gestione di MORE ONE a r.l.. sono le seguenti:

La Costituzione italiana:

- in particolare l'art. 3: "tutti i cittadini hanno pari dignità e sono uguali davanti alla legge, senza distinzioni di sesso, di razza, di lingua, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali". È compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese".

	MANUALE DI RESPONSABILITÀ SOCIALE SA8000:2014	MRS
		Rev 01 del 02/03/2022

- L'art 45: "La Repubblica riconosce la funzione sociale della cooperazione a carattere di mutualità e senza fini di speculazione privata. La legge ne promuove e favorisce l'incremento con i mezzi più idonei e ne assicura, con gli opportuni controlli, il carattere e le finalità".
- CCNL METALMECCANICA PMI
- D.Lgs. 8 giugno 2001, n. 231; Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica,
- D. Lgs. 196/2003 recante il Codice in materia di protezione dei dati personali, successivamente modificato ed integrato dal D. Lgs 101/2018 a recepimento del Regolamento UE 2016/679
- D.lgs. 9 aprile 2008, n. 81 (Testo Unico sulla Salute e Sicurezza sul Lavoro)
- D.lgs. 3 agosto 2009, n. 106 Disposizioni integrative e correttive del D.Lgs. 9 aprile 2008, n. 81, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro
- D.lgs. 152/2006 Norme in materia Ambientale
- D.L. 30.12.08 n° 208 Modifiche al D.Lg.vo. 152/2006
- SA 8000:2014 Responsabilità Sociale delle imprese
- UNI EN ISO 9001:2015 Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti
- UNI EN ISO 14001:2015 Sistemi di gestione ambientale - Requisiti e guida per l'uso

CODICE	TITOLO
LEGGE 28 giugno 2012, n. 92	Disposizioni in materia di riforma del mercato del lavoro in una prospettiva di crescita.
L 14.02.2003 n° 30	"Delega al governo in materia di occupazione e mercato del lavoro" (Legge Biaggi) e s.m.i.
L. 300/70	Statuto dei lavoratori
L. 236/93	Collocamento – Mercato del Lavoro
D.Lgs 345	Apprendistato, Tutela del lavoro dei bambini e adolescenti
L. 108/90	Licenziamenti Individuali
L. 863/84	Cassa Integrazione Guadagni
L. 903/77	Parità trattamento Uomo Donna
D.Lgs 645/1996	Delle gestanti, puerpere e in periodo allattamento
Legge 10 dicembre 2014, n. 183; Decreto legislativo 4 marzo 2015, n. 22; D.Lgs. 4 marzo 2015, n. 23; D.Lgs. 15 giugno 2015, n. 80; D.Lgs. 15 giugno 2015, n. 81; D.Lgs. 14 settembre 2015, n. 148; D.Lgs. 14 settembre 2015, n. 149; D.Lgs. 14 settembre 2015, n. 150; D.Lgs. 14 settembre 2015, n. 151.	JOBS ACT
D.LGS 151/2001, G.G. del 26.04.2001	(testo sulla maternità)
- L.92/2012 ART. 4, C. 24. LETT. A, e successive proroghe	(congedo paternità)
D.LGS. 151/2001 ART.42, modificato dal D.LGS. N°119/2011, art. 4	(congedo straordinario)
L.104/1992 - D.LGS 151/2001, ARTT.33 E 42, modificati L.183/2010 E D.LGS 119/2011	(permessi 104)
D.LGS 5/12/2005 N. 252, ART. 8, COMMA 7	(scelta destinazione TFR)
-D.LGS. 167/2011 E D.LGS. 81/2015	(apprendistato)

	MANUALE DI RESPONSABILITÀ SOCIALE SA8000:2014	MRS
		Rev 01 del 02/03/2022

DECRETO-LEGGE 12 luglio 2018, n. 87	Decreto dignità
Decreto Legge del 13 agosto 2011, n. 138 (ART. 8 Sostegno alla contrattazione collettiva di prossimità)	Ulteriori misure urgenti per la stabilizzazione finanziaria e per lo sviluppo
CIRCOLARE N. 8/2005	Disciplina di alcuni aspetti dell'organizzazione dell'orario di lavoro (D.Lgs. n. 66/2003; D.Lgs. n. 213/2004).

Sono altresì applicabili tutti i documenti di origine esterna quali i capitolati, le specifiche dei clienti, le linee guida tematiche applicabili alle attività svolte da MORE ONE SRL e la documentazione degli Enti di Certificazione.

Tutti i documenti internazionali relativi alla Responsabilità Sociale, sono accessibili mediante consultazione del sito www.ilo.org; si riporta di seguito l'elenco degli strumenti internazionali applicabili:

1 LAVORO INFANTILE E MINORILE:

- Convenzione ILO 138 e 182
- Raccomandazione ILO 146

2 LAVORO FORZATO E OBBLIGATO

- Convenzione ILO 29 e 105

3 SALUTE E SICUREZZA

- Convenzione ILO 155
- Raccomandazione ILO 164

4 LIBERTA' DI ASSOCIAZIONE E DIRITTO ALLA CONTRATTAZIONE COLLETTIVA

- Convenzione ILO 87 e 98

5 DISCRIMINAZIONE

- Convenzione ILO 100 e 111
- Convenzione ILO 177 (lavoro a domicilio)
- Convenzione ILO 159 (Riabilitazione Professionale e Impiego delle Persone Disabili)
- Convenzione 183 (Protezione della Maternità)

6 PROCEDURE DISCIPLINARI

7 ORARIO DI LAVORO

- Convenzione ILO 1
- Raccomandazione ILO 116

8 RETRIBUZIONE

- Convenzione 131 (Definizione di Minimo Salariale)

Altri strumenti di riferimento internazionali rispettati

- Dichiarazione Universale dei Diritti Umani

	MANUALE DI RESPONSABILITÀ SOCIALE SA8000:2014	MRS
		Rev 01 del 02/03/2022

- 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
- Convenzione ILO 102 (Sicurezza Sociale – norme minime)
- Convenzione ILO 135 (Rappresentanti dei lavoratori)
- Convenzione ILO 169 (Popoli indigeni e tribali)
- Convenzione ILO 181 (Agenzie per l'impiego private)
- Codice di condotta del ILO sull'HIV / AIDS e il mondo del lavoro

Quando le leggi nazionali e le altre leggi vigenti, gli altri requisiti sottoscritti, e la normativa volontaria adottata riguardano la stessa materia, si applica la normativa che risulta più restrittiva.

In caso di contrasto nell'interpretazione delle norme applicabili e dei documenti del Sistema di Gestione Etica, Qualità della MORE ONE vale il seguente criterio di priorità:

- Leggi vigenti
- SA8000, UNI EN ISO 9001:2015,
- Manuale di Responsabilità Sociale
- Manuale di Gestione Qualità
- Procedure operative
- Istruzioni operative