

 — PUBBLICITÀ —	PROCEDURA OPERATIVA				
	P3 – COMUNICAZIONE E SEGNALAZIONI (PdR 125 – PAS 24000)				
	REVISIONE	1	DATA	01.09.2026	PAG. 1 DI 7

COMUNICAZIONE E SEGNALAZIONE

1	01.09.2026	Integrazione requisiti PAS 24000:2022	RESP. PDR / RSGS	COMITATO GUIDA / CGS	DIR
0	01.01.2025	Nuova edizione	RESP. PDR	COMITATO GUIDA	DIR
N°	DATA	MOTIVO DELLA REVISIONE	PREPARATO	VERIFICATO	APPROVATO

	PROCEDURA OPERATIVA				
	P3 – COMUNICAZIONE E SEGNALAZIONI (PdR 125 – PAS 24000)				
	REVISIONE	1	DATA	01.09.2026	PAG. 2 DI 7

SCOPO

Scopo della presente procedura è definire le modalità di gestione e le relative responsabilità in merito alle comunicazioni da e per l'esterno ed interne tra i differenti livelli e settori dell'azienda riguardanti gli aspetti del Sistema di Gestione per la Parità di Genere (UNI/PdR 125:2022) e del Sistema di Gestione Sociale (PAS 24000:2022):

- a) predisporre e diffondere alle proprie parti interessate (stakeholder) un piano di comunicazione relativo al proprio impegno sui temi della parità di genere (o più in generale sui temi DEI);
- b) basare la propria comunicazione interna ed esterna (marketing, pubblicità) sulla responsabilità (evitando nelle azioni pubblicitarie lo stereotipo di genere, assicurando una revisione periodica dei materiali e delle strategie di marketing, impegnandosi a diffondere un'immagine positiva di donne e ragazze, utilizzando un linguaggio rispettoso delle differenze di genere);
- c) identificare le parti interessate con le quali instaurare una comunicazione rispetto ai temi della parità di genere, in particolare in ambito lavorativo;
- d) garantire che la comunicazione sia coerente con i principi della politica e con gli obiettivi stabiliti e attuati attraverso il piano strategico;
- e) allineare la comunicazione interna ed esterna ai valori e alla cultura aziendale.
- f) comunicare alle parti interessate interne ed esterne la Politica di Responsabilità Sociale e i risultati del Bilancio Sociale PAS 24000;
- g) garantire un meccanismo di reclamo e segnalazione accessibile a lavoratori, fornitori, subappaltatori e altre parti interessate, anche in forma anonima e senza ritorsioni (PAS 24000, Allegato A.10).

1. APPLICABILITÀ

La presente procedura si applica sia alle comunicazioni con le parti interessate esterne sia alle comunicazioni interne che abbiano come oggetto gli aspetti ambientali, di salute e sicurezza, di responsabilità sociale (PAS 24000) ed il sistema PDR 125. Sono escluse dal campo di applicazione della presente procedura le comunicazioni relative alle emergenze, alle richieste di azioni correttive a seguito di NC che sono gestite da procedure specifiche.

2. RESPONSABILITÀ

Responsabile delle attività descritte nella presente procedura è il RESP. PDR 125 per gli aspetti di parità di genere e il Responsabile del Sistema di Gestione Sociale (RSGS) per gli aspetti PAS 24000, i quali devono:

- gestire la comunicazione, sia interna che esterna, riguardante le tematiche di parità di genere in conformità alla PdR 125 e di responsabilità sociale in conformità alla PAS 24000;
- assicurare la partecipazione e consultazione del personale;
- archiviare le comunicazioni ricevute e inviate;

	PROCEDURA OPERATIVA				
	P3 – COMUNICAZIONE E SEGNALAZIONI (PdR 125 – PAS 24000)				
	REVISIONE	1	DATA	01.09.2026	PAG. 3 DI 7

- curare la comunicazione verso le autorità;
- curare le comunicazioni da e verso i fornitori/appaltatori;
- comunicare politica, obiettivi, traguardi, programmi, procedure ed istruzioni operative di loro competenza a tutti gli operatori.

Per le segnalazioni in ambito PAS 24000 la valutazione è condivisa con il Comitato di Gestione Sociale, di cui fa parte il Rappresentante dei lavoratori per la PAS 24000.

3. TERMINI E DEFINIZIONI

Comunicazione: flusso di informazioni verso l'alto e verso il basso e attraverso l'organizzazione. Prevede la raccolta e la distribuzione delle informazioni.

Comunicazione interna: informazioni e/o richieste, inerenti tematiche ambientali, di sicurezza, di parità di genere e di responsabilità sociale, scambiate tra differenti livelli e diverse funzioni aziendali.

Comunicazione esterna: informazioni e/o richieste, inerenti tematiche ambientali, di sicurezza, di parità di genere e di responsabilità sociale, scambiate tra l'azienda e pertinenti parti interessate esterne all'azienda stessa.

Parte interessata: individuo, gruppo, ente o società esterni coinvolti o interessati dalla sua prestazione. Le parti interessate esterne possono includere i clienti, i fornitori, le pubbliche autorità, gli organismi di controllo, i cittadini, le scuole, i gruppi ambientalisti ed il pubblico in genere.

Consultazione: processo attraverso il quale la Direzione e le altre persone, o i loro rappresentanti, valutano in modo congiunto, e discutono temi di reciproco interesse. Comprende la ricerca di soluzioni accettabili dei problemi attraverso lo scambio generale di punti di vista ed informazioni.

Meccanismo di reclamo (grievance mechanism): processo, accessibile a lavoratori e parti interessate, attraverso il quale possono essere segnalate in modo riservato o anonimo, senza timore di ritorsioni, presunte violazioni dei diritti umani e dei requisiti dell'Allegato A della PAS 24000.

4. MODALITÀ GESTIONALI

6.1 GENERALITA'

La comunicazione all'interno si distingue in:

- comunicazione interna
- comunicazione esterna

In azienda inoltre sono state definite le modalità per assicurare la partecipazione e consultazione del personale su tematiche riguardanti la parità di genere e la responsabilità sociale, anche attraverso il Rappresentante dei lavoratori per la PAS 24000 e il questionario sul clima aziendale (MOD. 11.1).

6.2 COMUNICAZIONE DI INFORMAZIONI

	PROCEDURA OPERATIVA				
	P3 – COMUNICAZIONE E SEGNALAZIONI (PdR 125 – PAS 24000)				
	REVISIONE	1	DATA	01.09.2026	PAG. 4 DI 7

La Direzione ha definito e predisposto adeguati processi di comunicazione all'interno dell'organizzazione inclusa la comunicazione in materia di efficacia del Sistema PDR 125 e del Sistema di Gestione Sociale PAS 24000.

6.2.1 Comunicazione esterna

La comunicazione esterna è finalizzata a:

- ricevere, documentare e rispondere ad eventuali significative comunicazioni relative alla parità di genere
- predisporre un piano di comunicazione relativo al proprio impegno sui temi della parità di genere
- comunicare alle parti interessate la Politica di Responsabilità Sociale e, annualmente, il Bilancio Sociale PAS 24000;
- informare fornitori e subappaltatori sui principi della PAS 24000 e richiederne l'adesione (rif. PR 8.1.3 Gestione dei fornitori).

Comunicazioni provenienti dall'esterno

Per comunicazione proveniente dall'esterno si intende ogni comunicazione, orale e/o scritta, proveniente dall'esterno della realtà aziendale e riguardante lamentele, segnalazioni o richieste relative al Sistema di Gestione PDR, al Sistema di Gestione Sociale PAS 24000 e ai loro aspetti e impatti.

La gestione delle comunicazioni viene effettuata dal RESP. PDR 125 o, per gli aspetti PAS 24000, dal RSGS, e prevede le attività di:

- valutazione delle segnalazioni o richieste pervenute
- definizione delle eventuali azioni da intraprendere, dopo avere eventualmente sentito il parere del Comitato Guida a seconda dell'importanza dell'oggetto della comunicazione
- registrazione delle azioni messe in atto (breve indicazione della risposta, firma e data sul documento ricevuto in caso di comunicazioni ricevute su supporto cartaceo)
- Archiviazione delle mail di comunicazione ricevute per eventuali richieste, reclami o segnalazioni ambientali.
- verifica delle azioni messe in atto.

Nel caso in cui la comunicazione riguardi problemi, non conformità o reclami, Resp. PDR 125 la gestisce secondo quanto descritto nelle specifiche procedure "PR 10.2 Gestione incidenti, reclami, non conformità e azioni correttive" e "PR 11 Reclami e segnalazioni", mantiene i contatti ed assicura un'adeguata risposta alla risoluzione della non conformità.

RESP. PDR 125 ha il compito di raccogliere e archiviare tutta la documentazione cartacea o su supporto informatico riguardante le comunicazioni provenienti dall'esterno.

	PROCEDURA OPERATIVA				
	P3 – COMUNICAZIONE E SEGNALAZIONI (PdR 125 – PAS 24000)				
	REVISIONE	1	DATA	01.09.2026	PAG. 5 DI 7

Nel caso in cui la segnalazione sia comunicata dal pubblico e/o dalla Pubblica Autorità e sia imputabile ad inadempienze legislative, violazioni di legge e/o di disposizioni regolamentari, ne deve essere data immediata comunicazione all'organismo di certificazione.

Qualora le comunicazioni ricevute dall'esterno riguardino il rispetto dei diritti umani e dei lavoratori (PAS 24000, Allegato A), anche presso fornitori e subappaltatori, queste devono essere immediatamente riferite al Comitato di Gestione Sociale, che valuta la necessità di azioni correttive e di eventuali modifiche al Sistema di Gestione Sociale.

6.2.2 Comunicazioni interne

I principali argomenti di comunicazione e sensibilizzazione in materia di parità di genere e di responsabilità sociale riguardano:

- la Politica aziendale sulla parità di genere in conformità alla norma PDR 125
- le procedure applicabili, ruoli e responsabilità di ciascuna funzione all'interno del Sistema Parità di genere
- gli obiettivi ed i programmi stabiliti in linea con il piano strategico
- valutazione delle segnalazioni o richieste pervenute
- la Politica di Responsabilità Sociale e i diritti dei lavoratori previsti dall'Allegato A della PAS 24000 (lavoro forzato e minorile, libertà di associazione, non discriminazione, salute e sicurezza, orario di lavoro, retribuzione, etica);
- la Stop Work Policy e il diritto di ogni lavoratore di interrompere un'attività pericolosa;
- i canali di segnalazione disponibili e la garanzia di assenza di ritorsioni;
- i risultati del questionario sul clima aziendale e del Bilancio Sociale.

Tale comunicazione è finalizzata a:

- informare il personale, aumentare la consapevolezza del personale nei confronti della politica aziendale, sugli obiettivi e traguardi, sui risultati raggiunti (comunicazione al personale);
- accrescere la sensibilità dei lavoratori ai valori e la cultura aziendale
- informare il personale sui cambiamenti in corso o previsti che potrebbero avere impatto sul Sistema parità di genere PDR 125
- informare il personale dell'uso di un linguaggio rispettoso delle differenze di genere.
- gestire le eventuali segnalazioni relative a molestie, recruiting, equità salariale e a violazioni dei requisiti PAS 24000;
- garantire che le comunicazioni siano comprensibili da tutto il personale, anche di lingua diversa dall'italiano (rif. PR 13 Gestione comunicazione multilingue).

Tale comunicazione avviene attraverso il ricorso a:

- incontri formativi o riunioni;

	PROCEDURA OPERATIVA				
	P3 – COMUNICAZIONE E SEGNALAZIONI (PdR 125 – PAS 24000)				
	REVISIONE	1	DATA	01.09.2026	PAG. 6 DI 7

- dispense informative o istruzioni di lavoro;
- esposizione presso i locali aziendali;
- posta elettronica;
- lettere al personale;
- documenti interni.

La responsabilità di garantire un flusso costante ed adeguato di tali informazioni spetta a Resp. PDR 125 e, per gli aspetti PAS 24000, al RSGS.

6.3 PIANO DI COMUNICAZIONE

l'obiettivo di questo documento è quello di trovare soluzioni concrete per aumentare la consapevolezza sui temi della non discriminazione e delle pari opportunità, con un'attenzione costante all'equilibrio di genere, generando una consapevolezza diffusa e condivisa tra tutto il personale.

Il piano di comunicazione viene allagato alla presente procedura.

6.4 GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI DI ILLECITI E IRREGOLARITA' (MECCANISMO DI RECLAMO PdR 125 – PAS 24000)

La gestione e la verifica sulla fondatezza delle circostanze rappresentate nella segnalazione sono compito del responsabile PDR e/o comitato guida; per le segnalazioni in ambito PAS 24000 sono svolte dal Comitato di Gestione Sociale con il supporto del RSGS.

Questi vi provvede nel rispetto dei principi di imparzialità e riservatezza effettuando ogni attività ritenuta opportuna, inclusa l'audizione personale del segnalante e di eventuali altri soggetti che possono riferire sui fatti segnalati. Il meccanismo di segnalazione è aperto a dipendenti, collaboratori, lavoratori di fornitori e subappaltatori e alle altre parti interessate. Le segnalazioni possono essere anonime; l'azienda garantisce la riservatezza del segnalante e vieta qualsiasi forma di ritorsione o discriminazione nei confronti di chi effettua una segnalazione in buona fede.

Oggetto della segnalazione:

Ambito:

- ☐ Parità e pari opportunità di genere
- ☐ Parità e pari opportunità lavorative
- ☐ Discriminazione relativa al genere, alla razza, all'età, all'orientamento sessuale, all'origine etnica, alla disabilità, alla lingua e alla religione
- ☐ Benessere e clima organizzativo
- ☐ Efficienza ed efficacia dell'organizzazione

	PROCEDURA OPERATIVA				
	P3 – COMUNICAZIONE E SEGNALAZIONI (PdR 125 – PAS 24000)				
	REVISIONE	1	DATA	01.09.2026	PAG. 7 DI 7

- ☐ Lavoro forzato o obbligato (es. trattenuta documenti, depositi, impossibilità di dimettersi)
- ☐ Lavoro minorile
- ☐ Libertà di associazione e contrattazione collettiva
- ☐ Retribuzione, orario di lavoro e riposi
- ☐ Molestie e abusi
- ☐ Etica aziendale e corruzione
- ☐ Condizioni di lavoro presso fornitori e subappaltatori

Area problematica:

- ☐ Organizzazione del lavoro
- ☐ Formazione del personale
- ☐ Orari di lavoro, forme di flessibilità lavorativa
- ☐ Criteri di valutazione del personale
- ☐ Avanzamenti di carriera
- ☐ Sicurezza sul lavoro
- ☐ Altro specificare _____

Modalità di presentazione della segnalazione:

- a) invio, all'indirizzo di posta elettronica amministrazione@spaziovisibile.com che vedrà solo un membro del comitato guida
- b) verbalmente, mediante dichiarazione rilasciata e riportata a verbale da uno dei soggetti legittimati alla loro ricezione.
- c) cassetta segnalazioni
- d) al Rappresentante dei lavoratori per la PAS 24000, che la riporta al Comitato di Gestione Sociale.

Segnalazioni Attraverso la modalità di segnalazione con modulo interno.

GESTIONE DELLA SEGNALAZIONE DA PARTE DEL COMITATO GUIDA

Accertamento:

Il comitato guida è competente a decidere se procedere o meno a ulteriori verifiche motivando in forma scritta nel registro delle segnalazioni. A conclusione della fase di accertamento del comitato guida aggiorna il Registro e, in caso di decisione a non procedere, archivia la segnalazione. Il comitato guida garantisce che la fase di accertamento sia svolta nel minor tempo possibile.

	PROCEDURA OPERATIVA				
	P3 – COMUNICAZIONE E SEGNALAZIONI (PdR 125 – PAS 24000)				
	REVISIONE	1	DATA	01.09.2026	PAG. 8 DI 7

Al segnalante, se identificabile, viene data risposta sull'esito della segnalazione. Le segnalazioni in ambito PAS 24000 e le relative azioni sono riportate nel riesame della direzione e nel Bilancio Sociale, in forma anonima e aggregata.

Piano di azione:

il comitato guida in accordo con la direzione sulla gravità di quanto è oggetto di segnalazione e accertamento, definisce contenuti del "Piano di azione" necessario per la rimozione delle eventuali criticità rilevate e aggiorna il registro. Per ogni rilievo deve essere definita anche la rispettiva tempistica delle azioni correttive e l'indicazione della posizione organizzativa e del nominativo del Responsabile competente per l'attuazione dell'azione correttiva stessa.