



**CNA SERVICE s.r.l.**

60131 Ancona - Via Umani, 1/A  
Tel. 071.286081 r.a. - Fax 071.2868045 / 6

**BILANCIO SOCIALE**  
Anno 2016

**REVISIONE 0**

**20 LUGLIO 2017**

COPIA CONTROLLATA  N. \_\_\_\_\_

COPIA NON CONTROLLATA  N. \_\_\_\_\_

**INDICE**

- 1. INTRODUZIONE**
- 2. DESCRIZIONE DELLA SOCIETÀ**
  - 2.1 STORIA**
  - 2.2 PRINCIPALI ATTIVITÀ**
  - 2.3 LA POLITICA DELLA RESPONSABILITÀ SOCIALE**
  - 2.4 STRUTTURA ORGANIZZATIVA E RESPONSABILITÀ**
  - 2.5 GLI STAKEHOLDER**
- 3. I REQUISITI DELLA NORMA SA8000**
  - 3.1 LAVORO INFANTILE**
  - 3.2 LAVORO OBBLIGATO**
  - 3.3 SALUTE E SICUREZZA**
  - 3.4 LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE E DIRITTO ALLA CONTRATTAZIONE COLLETTIVA**
  - 3.5 DISCRIMINAZIONE**
  - 3.6 PRATICHE DISCIPLINARI**
  - 3.7 ORARIO DI LAVORO**
  - 3.8 RETRIBUZIONE**
  - 3.9 SISTEMA DI GESTIONE DELLA RESPONSABILITÀ SOCIALE**
    - 3.9.1 FORMAZIONE DEL PERSONALE**
    - 3.9.2 CONTROLLO DEI FORNITORI**
    - 3.9.3 RIESAME DELLA DIREZIONE E COMUNICAZIONE ESTERNA**
- 4. OBIETTIVI FUTURI**

## **1. INTRODUZIONE**

Il tema della Responsabilità Sociale si è affermato come un'esigenza sempre più forte e centrale per la nostra impresa.

Gli aspetti etici di correttezza, responsabilità, trasparenza e rispetto dei diritti umani sembrano condizionare in modo crescente l'economia ed i sistemi sociali, mentre parallelamente aumenta il ruolo di tutte le parti interessate (istituzioni, dipendenti, fornitori, clienti, associazioni, sindacati, ecc.) all'interno delle imprese.

Sempre più aziende, dunque, decidono di affermare la propria responsabilità sociale e conquistare la legittimità ad operare all'interno dei contesti in cui sono presenti attraverso l'implementazione di specifici strumenti di gestione etica:

- codici etici
- bilanci sociali
- certificazione etica SA8000.

In questo contesto CNA SERVICE S.r.l. ha deciso di intraprendere il proprio percorso etico attraverso le seguenti azioni:

- redazione della Politica aziendale per la Responsabilità Sociale, emessa nel mese di Agosto 2013;
- implementazione di un Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale, con emissione del Manuale in Settembre 2013;
- redazione del primo Bilancio Sociale;
- certificazione del sistema di gestione nel Dicembre 2013;
- rinnovo della Certificazione con passaggio alla edizione 2014 della Norma a settembre 2016.
- mantenimento del Sistema di Gestione mediante coinvolgimento del personale e verifiche semestrali da parte del CISE.

L'obiettivo del presente Bilancio Sociale è quello di fornire un resoconto relativo alle attività, iniziative e progetti posti in essere da CNA SERVICE S.r.l. durante questo primo anno di implementazione del Sistema di Responsabilità Sociale e comunicare in maniera chiara e trasparente a tutte le parti interessate le performance aziendali nell'ambito delle tematiche che investono il concetto della responsabilità sociale.

## **2. DESCRIZIONE DELLA SOCIETÀ**

La Società CNA Service srl, con sede in Via Umani n° 1/a, è stata costituita nel Luglio del 1988, e per il tramite delle sue 16 sedi ( n° 1 Provinciale, n° 7 Operative, n° 8 Recapiti) sparse su tutto il territorio Provinciale eroga servizi di assistenza e consulenza fiscale, e della legislazione del

lavoro, a oltre 2000 imprese associate aiutandole ad adempiere a tutti gli adempimenti fiscali. Attualmente la società può contare su un organico complessivo di ben 82 dipendenti suddivisi tra le 16 sedi operative.

La Società Cna Service srl è la capofila del sistema societario della Cna Provinciale di Ancona che, insieme all'altro socio, Comitato Regionale Marche, detiene la totalità delle quote (100) di partecipazione della Società.

Il nostro obiettivo è la soddisfazione dei bisogni dei nostri cliente/associati, nella gestione della elaborata e complessa normativa fiscale e del lavoro, offrendo professionalità, esperienza, organizzazione e personalizzazione del servizio; ponendo particolare attenzione alle esigenze ed alle aspettative di ogni impresa cliente/associata.

La sede provinciale, così come le 15 sedi territoriali, risultano tecnologicamente all'avanguardia potendo contare su una ottima infrastruttura di "rete", che consente la capillarità pur essendo un unico "sistema"; consentendoci di colloquiare ed intervenire con qualsiasi punto e da qualsiasi punto, in modo rapido, tempestivo ed efficiente.

La nostra forza sono i numeri e gli oltre 20 anni di esperienza al servizio delle Imprese.

Per aumentare il grado di assistenza e di tutela delle imprese nostre clienti/associate, con Decreto Ministeriale del 20/7/2000, la Società è stata iscritta al n° 73 dell'Albo dei CAF, acquisendo la conseguente "autorizzazione e qualifica" di CAF IMPRESE.

Questo requisito, consente alla Società di poter "certificare", tramite consulenti abilitati, i dati indicati nelle Dichiarazioni dei Redditi e dei Modelli Fiscali, dalle imprese associate/clienti.

La certificazione in base alle norme ISO 9001:2008 dell'organizzazione e dei processi produttivi, darà nuovo impulso all'obiettivo dichiarato del miglioramento continuo.

## **2.1 LA POLITICA DELLA RESPONSABILITÀ SOCIALE**

Per il Sistema associativo C.N.A., del quale CNA SERVICE S.R.L. costituisce la principale struttura erogatrice di servizi, operare con qualità significa sostanzialmente finalizzare ogni attività alla soddisfazione delle esigenze e degli interessi dei propri associati, nel rispetto dei diritti dei propri lavoratori. Il soddisfacimento del cliente-associato si pone sia quando esso

rivolge richieste di rappresentanza, sia quando richiede assistenza, consulenza o promozione di opportunità economiche e/o di sviluppo.

Ciò che chiede il Cliente-Associato è quindi contemporaneamente un sistema cui riferirsi in termini di valori, di supporti, di opportunità, capace di considerarlo per le proprie specifiche necessità e per le proprie molteplici identità, che sono le conseguenze della sua esperienza aziendale ed imprenditoriale.

Per questo già con il Piano Strategico del 2005 il Sistema C.N.A., ha stabilito che: "Sviluppando ed attuando una strategia di cooperazione e collaborazione con il cliente-associato, la CNA anche quando svolge attività propriamente sindacali, va considerata come una Organizzazione che eroga servizi, producendo utilità per soddisfare i bisogni dei propri Clienti-Associati".

Per tale motivazione il C.d.A. di CNA SERVICE S.R.L. al fine di garantire la qualità dei servizi forniti al Cliente-Socio, ha istituito un sistema di gestione per la qualità il cui compito è quello di mantenere sotto controllo i fattori tecnici, organizzativi ed umani che possono influenzare la qualità dei servizi forniti.

Consapevole del proprio ruolo nel territorio di riferimento e tra le aziende associate, ha deciso inoltre di adottare un sistema di gestione della responsabilità sociale impegnandosi ad applicare la normativa vigente in materia di lavoro e a rispettare i seguenti requisiti della SA 8000:

- 1) lavoro minorile
- 2) lavoro forzato e obbligato
- 3) salute e sicurezza
- 4) libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva
- 5) discriminazione
- 6) procedure disciplinari
- 7) orario di lavoro
- 8) retribuzione.

Fatte queste premesse risulta più agevole comprendere come la qualità per CNA SERVICE non debba essere intesa in senso restrittivo, non deve infatti essere ricercata solamente nella parte tangibile/visibile del servizio, nei sistemi organizzativi, nella rete commerciale, nel marketing.

La Qualità e la Responsabilità sociale devono riferirsi al comportamento delle persone che operano nell'azienda, deve tradursi in una ricerca senza soluzione di continuità, del miglioramento del proprio comportamento e del sistema aziendale del quale si fa parte. In altre parole la Qualità e la Responsabilità sociale devono permeare quella che comunemente viene chiamata "cultura aziendale".

In sintesi gli obiettivi primari dell'Azienda comprendono:

- ✓ Soddisfazione del cliente in conformità alle specifiche del servizio, alle normative di riferimento (UNI EN ISO 9001 ed SA8000) ed alle leggi nazionale ed alla legislazione vigente e all'etica professionale: è la condizione preliminare e determinante per consolidare o conquistare una posizione di leadership sul mercato;
- ✓ Continuo miglioramento del servizio offerto, con miglioramento delle attività organizzative aziendali;
- ✓ Definizione di opportuni obiettivi per la gestione aziendale;
- ✓ Coinvolgimento del personale attraverso la costituzione di gruppi di lavoro responsabilizzati al raggiungimento di specifici obiettivi di miglioramento definiti dalle Direzioni;
- ✓ Formazione del personale tendente ad implementare il Know How aziendale (servizi/processi) e a promuovere le attività di autocontrollo;
- ✓ Diffusione e comunicazione a tutti i livelli aziendali dei concetti della Politica Aziendale;
- ✓ Il periodico monitoraggio dello stato del Sistema di Gestione per la Qualità e per la Responsabilità Sociale per verificarne l'adeguatezza e l'efficacia;
- ✓ Riesame annuale della Politica al fine di un miglioramento continuo, in considerazione dei cambiamenti nella legislazione, nei requisiti del proprio Codice di condotta, e in ogni altro requisito aziendale.

Tali obiettivi impongono di considerare il Sistema di Gestione per la Qualità e per la Responsabilità Sociale sotto i seguenti aspetti:

1. Conformità dei servizi alle specifiche contrattuali e alle esigenze implicite ed esplicite del cliente.
2. Idoneità dei servizi nel rispetto delle disposizioni cogenti applicabili (normativa / legislazione vigente).
3. Elemento essenziale di economicità del servizio fornito, inteso come congruità delle attività lavorative delle diverse funzioni aziendali a quanto stabilito dalle procedure in vigore. Tale congruità è il principio per l'ottimizzazione dei costi aziendali attraverso la continua azione di prevenire e ridurre gli sprechi organizzativi e le anomalie in tutte le attività con le conseguenti azioni di miglioramento.
4. Strumento per il continuo riesame dei risultati conseguiti e per individuare le opportunità di miglioramento della qualità.
5. Strumento di controllo atto a prevenire incidenti che mettano a repentaglio la sicurezza e la salute delle persone.
6. Strumento di marketing idoneo a proteggere e migliorare l'immagine dell'azienda.
7. Fornitori adeguati alle caratteristiche di qualità del prodotto/servizio.

Per essere in grado di raggiungere gli obiettivi predetti, CNA SERVICE deve coordinare, attraverso la formalizzazione di adeguata normativa interna le attività di tutte le funzioni aziendali che influenzano la qualità dei servizi erogati.

## **2.2 STRUTTURA ORGANIZZATIVA E RESPONSABILITÀ**

La Struttura Organizzativa dell'impresa CNA SERVICE S.R.L. è riassunta negli organigramma nominativi allegati al presente documento. (All. 1).

## **2.3 GLI STAKEHOLDER**

Gli stakeholders CNA SERVICE S.r.l possono essere distinti in stakeholders interni ed esterni, riepilogati nel All. 12A.

In particolare :

Le aspettative degli stakeholders interni sono:

- ✓ La continuità dell'attività a vantaggio di tutti gli stakeholders interni;
- ✓ Il miglioramento continuo delle condizioni di lavoro;

Le aspettative del territorio, e degli stakeholders esterni in genere, sono:

- ✓ Il rispetto delle normative vigenti compresa la normativa in materia di ambiente e salute e sicurezza;
- ✓ La presenza continua nei luoghi dove CNA Service opera, vicina alle istituzioni sociali fornendo collaborazione e sensibilità.

## **3. I REQUISITI DELLA NORMA SA8000**

Il sistema di gestione della responsabilità sociale è stato pianificato tramite un sistema documentale composto dal Manuale di responsabilità sociale nel quale è contenuta la politica e sono richiamati i moduli.

Sono inoltre state attribuite apposite responsabilità formalizzate in un organigramma aziendale. Il personale dipendente ha tre rappresentanti regolarmente eletti (RSU).

I documenti di sistema specificano le modalità di soddisfacimento dei requisiti di responsabilità sociale, e contribuiscono alla loro diffusione fra gli stakeholders interni ed esterni.

È presente un meccanismo di gestione delle NC rilevate sul sistema di gestione della responsabilità sociale. Chiunque può rilevare una NC dandone comunicazione direttamente all'ente o internamente al responsabile del sistema di gestione e/o ai rappresentanti dei lavoratori, tramite comunicazione la cassetta delle segnalazioni posta nella "sala ristoro" aziendale.

Inoltre a seguito delle NC riscontrate il sistema prevede la messa in atto e la gestione di azioni correttive per evitare che le suddette NC si ripetano.

Il sistema di gestione della responsabilità sociale di CNA SERVICE S.r.l. tende inoltre continuamente al miglioramento; lo strumento tramite il quale vengono realizzati i progetti di miglioramento sono le Azioni preventive.

I fornitori sono monitorati mediante l'applicazione di una apposita procedura con lo scopo finale di assicurare il rispetto dei requisiti della SA 8000.

### **3.1 LAVORO INFANTILE**

CNA SERVICE S.r.l. impiega solo personale che abbia compiuto la maggiore età e che abbia terminato il ciclo di studi obbligatori.

Non ci sono rilevate NC interne e per quanto attiene la catena dei fornitori, da un primo campione in esame, il requisito risulta soddisfatto.

È stata definita un'apposita procedura per le azioni di rimedio relative al lavoro infantile che viene di seguito riportata.

Prerequisito di ammissione dei fornitori nella lista dei fornitori qualificati è infatti la sottoscrizione di un impegno, da parte di questi ultimi, all'osservanza di tutti i requisiti della SA 8000, fra cui quello relativo al lavoro infantile.

Qualora, a seguito di Audit presso i fornitori, o tramite qualunque altra fonte di informazione, il personale di CNA SERVICE S.r.l. venga a conoscenza di impiego di lavoro infantile ad opera di fornitori o subfornitori, ne dà immediata comunicazione a RSG e a RL. Questi ultimi provvedono ad aprire una N.C. secondo quanto indicato nel paragrafo 4.9.8 "Problematiche e azioni correttive" e a darne immediata comunicazione alla Direzione.

Le azioni di rimedio previste nel caso in cui venga impiegato lavoro infantile sono le seguenti:

- Far cessare nel più breve tempo possibile l'impiego di lavoro minorile;
- Nel caso in cui la situazione economica della famiglia sia particolarmente grave e possa peggiorare in relazione al licenziamento del bambino, la CNA SERVICE S.r.l. deve impegnarsi, tramite il coinvolgimento, se necessario, delle amministrazioni locali, a far assumere altri familiari del minore;
- Assicurare che il minore continui a frequentare regolarmente la scuola, impegnandosi o richiedendo al fornitore l'impegno al sostenimento delle spese necessarie (tasse, acquisto dei libri, ecc);



- Coinvolgere assistenti sociali, associazioni di volontariato, ecc., che possano coadiuvare nel monitoraggio della situazione del minore e del suo contesto familiare.

L'azione di rimedio da porre in essere, fra quelle elencate, viene decisa in base alla situazione specifica. Alla decisione delle risoluzioni da prendere partecipano la Direzione, il Responsabile del Sistema e i Rappresentanti dei lavoratori e gli altri soggetti di volta in volta coinvolti, quali ad esempio rappresentanti delle amministrazioni locali e/o fornitori, se la problematica viene riscontrata presso questi ultimi.

Gli stessi decidono inoltre sull'opportunità di aprire una azione correttiva a seguito della non conformità riscontrata.

Le problematiche sono documentate nel Registro Non Conformità/Reclami (ALL 08SA) e le Azioni Correttive vengono gestite e documentate nel Registro Azioni Correttive/Preventiva (ALL 09SA).

Il Resp. Del Sistema ha il compito seguire la chiusura della NC e delle eventuali AC aperte a seguito della stessa e di darne comunicazione alla Direzione ed al Rappresentante dei Lavoratori.

Quest'ultimo ha il compito di controllare la chiusura della NC e delle eventuali AC.

### GIOVANI LAVORATORI

Nel caso in cui vengano impiegati, in azienda o presso un fornitore dei giovani lavoratori, il Resp. Del Sistema deve assicurarsi, tramite audit, ecc. che i lavoratori suddetti:

- non siano impiegati nelle ore scolastiche,
- non svolgano lavori pesanti, rischiosi o nocivi per la loro salute fisica e mentale e per il loro sviluppo,
- lavorino in condizioni di sicurezza e non siano esposti a situazioni pericolose, rischiose o nocive per la salute,
- non vengano a contatto con apparecchiature pericolose,
- le ore di lavoro sommate alle ore di scuola non superino le 10 ore e le ore di lavoro non superino in nessun caso le 8 ore al giorno, o non vengano svolte durante l'orario notturno.

Chiunque venga a conoscenza di violazioni delle suddette condizioni apre una non conformità, dandone immediata comunicazione al Resp. Del Sistema ed ai Rappresentanti dei lavoratori.

Le NC/problematiche vengono gestite come indicato nel paragrafo 4.9.8 del Manuale di Responsabilità Sociale.

<b>OBIETTIVO: Promuovere iniziative a favore dell'infanzia</b>						
<b>INDICATORE</b>	<b>RESP.</b>	<b>VALORE RICHIESTO</b>	<b>VALORE RILEVATO 2013</b>	<b>VALORE RILEVATO 2014</b>	<b>VALORE RILEVATO 2015</b>	<b>VALORE RILEVATO 2016</b>
n. associazioni sostenute	DIR	Almeno 2	- Ass. Arcobaleno - Fondazione Gebisa - Fondazione Patrizio Paoletti (recupero bambini maltrattati) - Ass. Orfani Militari dei Carabinieri	- Ass. Arcobaleno - Fondazione Gebisa - Fondazione Patrizio Paoletti (recupero bambini maltrattati) - Ass. Orfani Militari dei Carabinieri	- Orizzonte Autonomia Onlus - IOM Jesi e Vallesina - Lega del Filo d'oro (PARTITA DEL CUORE)	- 0 a causa di Bilancio negativo
<b>PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITA'</b>						
Ricerca delle associazioni/ da sostenere a cura di AD						

### **3.2 LAVORO OBBLIGATO**

CNA SERVICE S.r.l. non ricorre, al lavoro obbligato come definito nella "Convenzione ILO 29" e non ne sostiene l'utilizzo, non richiede al personale di lasciare "depositi" o documenti di identità al momento dell'inizio del rapporto di lavoro, ed impone inoltre ai propri fornitori di non impiegare lavoro obbligato. L'Azienda si astiene a trattenere il salario, indennità proprietà o documenti usati al fine di forzare il personale a lavorare per la stessa.

CNA SERVICE S.r.l. organizza sessioni formative con tutti i suoi lavoratori riguardanti i propri diritti e obblighi e le modalità di gestione del rapporto di lavoro, che sono sempre frutto di accordo fra i lavoratori stessi.

Il rapporto di lavoro è sempre improntato alla massima chiarezza e trasparenza e i lavoratori sono assolutamente consapevoli di quanto previsto dalla legislazione vigente e conoscono le modalità di scioglimento del contratto di lavoro.

Il CCNL è a disposizione di chiunque voglia consultarlo e qualsiasi chiarimento in merito può essere richiesto all'ufficio del personale.

Non sono state rilevate segnalazioni circa questo requisito.

**OBIETTIVO:** Promuovere la conoscenza delle problematiche relative al rapporto di lavoro

INDICATORE	RESP.	VALORE RICHIESTO	VALORE RILEVATO 2013	VALORE RILEVATO 2014	VALORE RILEVATO 2015	VALORE RILEVATO 2016
n. di incontri sui temi della SA8000	RSG	Almeno 2	Radd. 01/13 Radd. 07/13 Radd. 08/13	Radd. 01/14 Radd. 07/14 Radd. 08/14	Radd. 01/15 Radd. 02/15 Radd. 03/15	Radd. 01/16 Radd. 02/16
<b>PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITA'</b>						
Pianificazione attività tramite programma di formazione						

### 3.3 SALUTE E SICUREZZA

CNA SERVICE S.r.l. garantisce un luogo di lavoro sicuro e salubre e adotta misure adeguate per prevenire incidenti e danni alla salute che possono verificarsi durante lo svolgimento del lavoro o in conseguenza di esso, minimizzando, per quanto sia ragionevolmente praticabile, le cause di pericolo ascrivibili all'ambiente di lavoro.

A tal fine CNA SERVICE S.r.l. ha provveduto ad adempiere a tutti gli obblighi prescritti dal D.lgs 81/08 e successive modifiche e integrazioni attraverso la Società di proprietà Tecnoquality.

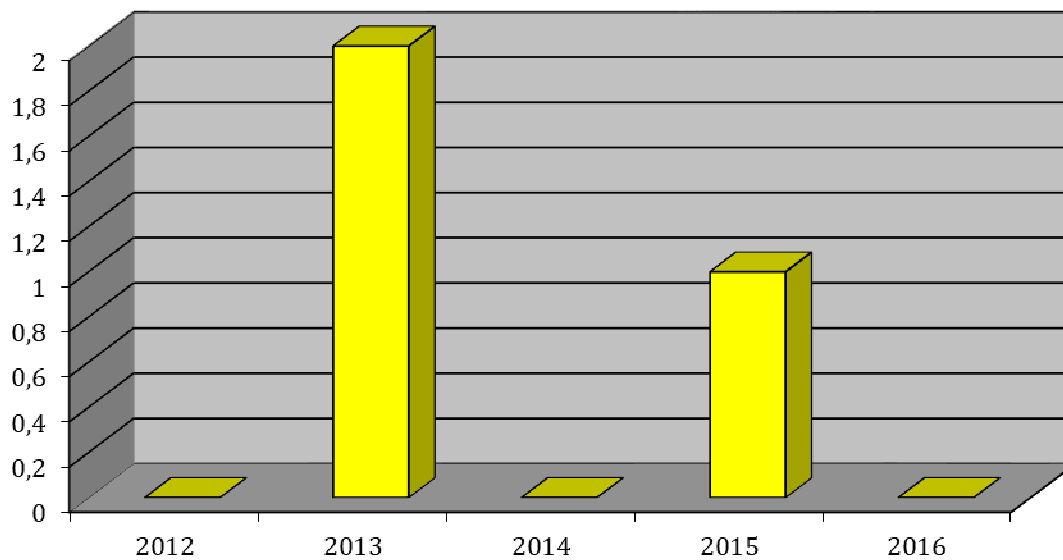
L'azienda ha nominato un Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP) che è responsabile della salute e della sicurezza di tutto il personale e dell'implementazione di quanto previsto in materia di salute e sicurezza dalla SA 8000:2008 e dal D.Lgs 81/08, come risulta dal documento di valutazione dei rischi.

CNA SERVICE S.r.l. provvede a far sì che il personale riceva una regolare e documentata formazione in materia di salute e sicurezza, e che tale formazione sia ripetuta per il personale nuovo e riassegnato come risulta dai documenti prescritti dal D.lgs. 81/08 e dal Sistema di gestione per la sicurezza. Tutti i corsi pianificati nel corso del 2014 sono stati erogati e pertanto tutto il personale risulta formato. Sono state eseguite anche le prove di evacuazione per ogni sede.

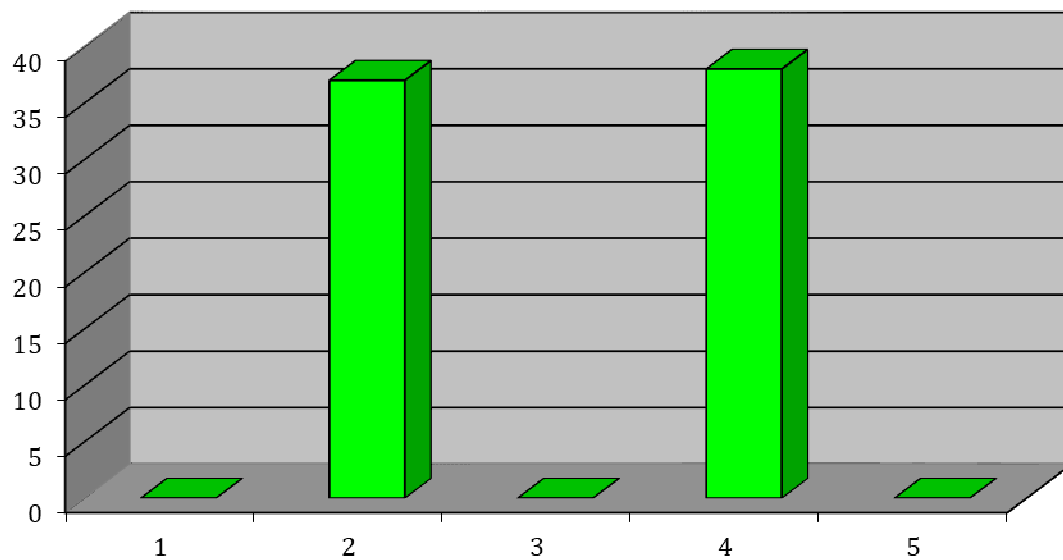
CNA SERVICE S.r.l. inoltre, garantisce a tutto il personale bagni puliti e l'accesso ad acqua potabile.

Nel 2016 non si sono verificati infortuni.

### NUMERO INFORTUNI



### GIORNI MEDI DI ASSENZA



<b>OBIETTIVO: Formazione sul D.Lgs. 81/08</b>						
<b>INDICATORE</b>	<b>RESP.</b>	<b>VALORE RICHIESTO</b>	<b>VALORE RILEVATO 2013</b>	<b>VALORE RILEVATO 2014</b>	<b>VALORE RILEVATO 2015</b>	<b>VALORE RILEVATO 2016</b>
n. di incontri sui temi della Sicurezza	RSPP	Almeno 1	Aggiornament o addetto primo soccorso	Aggiornamento addetto primo soccorso	12 ore 1 RSPP 8 ore 1 RLS 4 ore 20 persone Pronto Soccorso	2 ore un addetto antincendio 4 ore 1 addetto Pronto Soccorso
<b>PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITA'</b>						
Pianificazione attività tramite programma di formazione e Contratto con un consulente esterno						

### **3.4 LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE E DIRITTO ALLA CONTRATTAZIONE COLLETTIVA**

All'interno di CNA SERVICE S.r.l. a tutto il personale è garantito il diritto di costituire associazioni sindacali, di aderirvi e di svolgere attività sindacale.

Sono presenti tre Rappresentanti sindacali regolarmente eletti.

Le riunioni - che possono riguardare la generalità dei lavoratori o gruppi di essi - sono indette, singolarmente o congiuntamente, dalle rappresentanze sindacali aziendali all'interno dell'azienda, con ordine del giorno su materie di interesse sindacale e del lavoro e secondo l'ordine di precedenza delle convocazioni, comunicate all'azienda. Alle riunioni possono partecipare, previo preavviso all'azienda, dirigenti esterni del sindacato che ha costituito la rappresentanza sindacale aziendale.

I rappresentanti sindacali hanno diritto, per l'espletamento del loro mandato, a permessi retribuiti secondo quanto stabilito nello statuto dei lavoratori e nel CCNL.

Le rappresentanze sindacali aziendali hanno diritto di affiggere, in luoghi accessibili a tutti i lavoratori all'interno dell'azienda, pubblicazioni, testi e comunicati inerenti a materie di interesse sindacale e del lavoro.

Nell'anno non è stato redatto il nuovo accordo sindacale in quanto la Società se è trovata costretta ad attuare un Contratto di solidarietà.

**OBIETTIVO:** Promuovere la conoscenza delle problematiche relative al rapporto di lavoro

INDICATORE	RESP.	VALORE RICHIESTO	VALORE RILEVATO 2013	VALORE RILEVATO 2014	VALORE RILEVATO 2015	VALORE RILEVATO 2016
n. di incontri sul tema	RSG	Almeno 2	Radd. 01/13 Radd. 07/13 Radd. 08/13	Radd. 01/14 Radd. 07/14 Radd. 08/14	Radd. 01/15 Radd. 02/15 Radd. 03/15	Radd. 01/16 Radd. 02/16

**PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITA'**

Pianificazione attività tramite programma di formazione

### 3.5 DISCRIMINAZIONE

CNA SERVICE S.r.l. non attua ne dà sostegno alla discriminazione nell'assunzione, nella remunerazione, nell'accesso alla formazione dei propri lavoratori, nella promozione, licenziamento o pensionamento, in base a razza, cetò, origine nazionale, religione, invalidità, sesso, orientamento sessuale, appartenenza sindacale, responsabilità familiari, stato civile, affiliazione politica, età o ogni altra condizione che potrebbe comportare la discriminazione.

In particolare le selezioni, quando necessarie, sono effettuate secondo criteri oggettivi relativi alle mansioni da svolgere come risulta dal Manuale della Responsabilità Sociale.

CNA SERVICE S.r.l. non interferisce con l'esercizio del diritto del personale di seguire principi o pratiche, o di soddisfare bisogni connessi a razza, cetò, origine nazionale, religione, invalidità, sesso, orientamento sessuale, appartenenza sindacale, responsabilità familiari, stato civile, affiliazione politica, età o ogni altra condizione che potrebbe comportare la discriminazione.

CNA SERVICE S.r.l. non ammette al proprio interno comportamenti, inclusi gesti, linguaggio, contatto fisico, che siano sessualmente coercitivi, minacciosi, offensivi o volti allo sfruttamento, né sottopone il personale a test di gravidanza o verginità.

In particolare CNA SERVICE S.r.l. ha riassunto i comportamenti non ammessi in un "Codice etico" di seguito riportato ed esposto nelle bacheche aziendali.

La CNA SERVICE S.r.l. ritiene soggetti a provvedimento disciplinare all'interno, oltre alle specifiche previsioni del CCNL, anche i seguenti comportamenti:

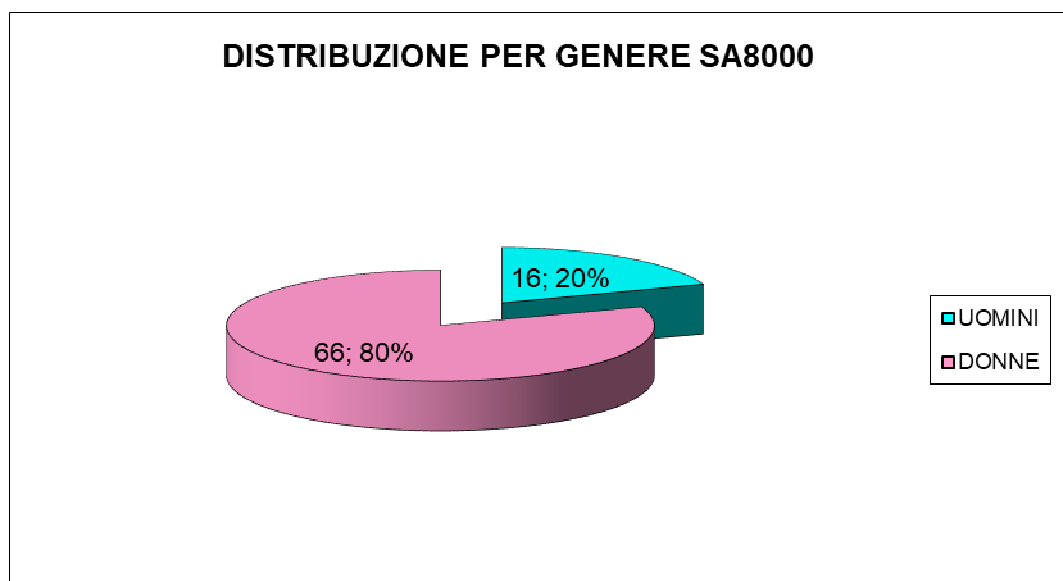
1. qualsiasi comportamento discriminatorio per ragioni di razza, cetò, origine, religione, invalidità, sesso, orientamento sessuale, affiliazione politica, tenuto da personale della CNA SERVICE indipendentemente dal grado gerarchico ricoperto e rivolta a qualsiasi persona impiegata nella CNA SERVICE;

2. discriminazioni verso dipendenti che forniscano informazioni riguardanti la conformità alla norma SA 8000;
3. impedimenti imposti al personale a seguire i propri principi, e ad esprimere le proprie idee e le proprie convinzioni ;
4. atteggiamenti offensivi verbali e gestuali;
5. qualsiasi atteggiamento che comprometta l'integrità fisica, morale ed emotiva del lavoratore.

Per la denuncia dei comportamenti non conformi sono sempre disponibili i responsabili (secondo l'organizzazione gerarchica), i Rappresentanti dei lavoratori per la SA8000, i Rappresentanti Sindacali ed il Responsabile dei Sistemi di Gestione.

Una volta intervenuta la denuncia suddetta, e verificata la fondatezza, interverrà la sanzione disciplinare come da CCNL, che in base alla gravità o alla recidività della mancanza, o al grado della colpa, sono quelle indicate nel paragrafo successivo.

La composizione di genere del personale è rappresentata nel seguente grafico:



<b>OBIETTIVO:</b> Promuovere la conoscenza delle problematiche relative al rapporto di lavoro						
<b>INDICATORE</b>	<b>RESP.</b>	<b>VALORE RICHIESTO</b>	<b>VALORE RILEVATO 2013</b>	<b>VALORE RILEVATO 2014</b>	<b>VALORE RILEVATO 2015</b>	<b>VALORE RILEVATO 2016</b>
n. di incontri sul tema	RSG	Almeno 2	Radd. 01/13 Radd. 07/13 Radd. 08/13	Radd. 01/14 Radd. 07/14 Radd. 08/14	Radd. 01/15 Radd. 02/15 Radd. 03/15	Radd. 01/16 Radd. 02/16

**PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITA'**

Pianificazione attività tramite programma di formazione

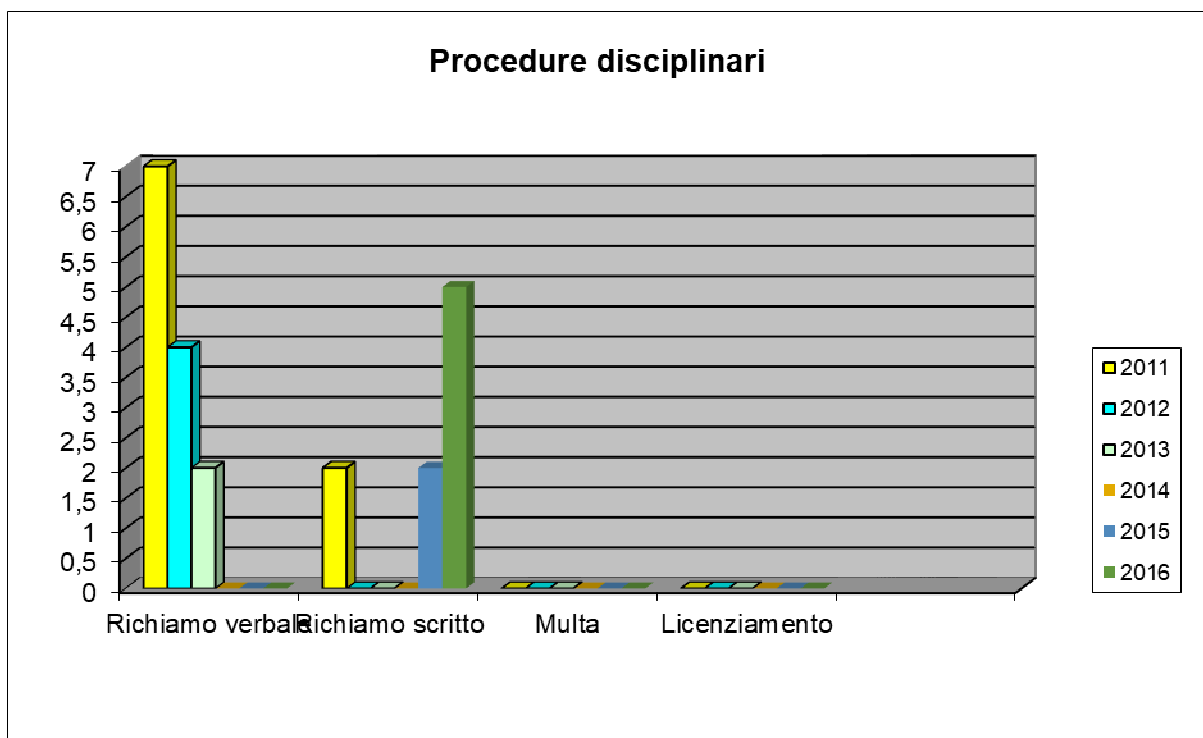
**3.6 PRATICHE DISCIPLINARI**

Le procedure disciplinari che possono essere attuate verso i propri dipendenti in CNA SERVICE S.r.l. sono quelle previste dal CCNL.

L'articolo del CCNL afferente i provvedimenti disciplinari è reso noto ai lavoratori tramite inserimento nella intranet aziendale.

Le suddetta procedura è stata gestita secondo le modalità previste dal CCNL, e non ha comportato seguiti.

L'andamento delle procedure disciplinari dalla prima certificazione è il seguente:



**OBIETTIVO:** Mantenere a 0 il n. di procedure disciplinari applicate

INDICATORE	RESP.	VALORE RICHIESTO	VALORE RILEVATO 2013	VALORE RILEVATO 2014	VALORE RILEVATO 2015	VALORE RILEVATO 2016
n. di procedure disciplinari	AD	0	0	0	2 (1 persona)	5 (3 persone)

**PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITA'**



Continui coinvolgimento e sensibilizzazione del personale

### 3.7 ORARIO DI LAVORO

All'interno di CNA SERVICE Srl i lavoratori seguono il seguente orario di lavoro.

L'organizzazione rispetta le leggi e in particolare l'orario previsto dal CCNL e dal Verbale di accordo sindacale del 13/04/2007, e questo risulta in fase di aggiornamento.

Il lavoro straordinario è sempre retribuito con una percentuale aggiuntiva rispetto alle ore ordinarie e in ogni caso non deve eccedere il limite previsto dal CCNL.

Il lavoro straordinario è sempre volontario.

Nel 2016 è stato siglato prorogato l'accordo di Solidarietà con le stesse modalità svolte nel 2015 che prevedeva 172,50 ore per tutti eccetto la Direzione che ne ha fatte 189.

<b>OBIETTIVO:</b> Agevolare il riposo dei lavoratori riducendo il numero di ferie arretrate						
INDICATORE	RESP.	VALORE RICHIESTO	VALORE RILEVATO 2013	VALORE RILEVATO 2014	VALORE RILEVATO 2015	VALORE RILEVATO 2016
Ore di ferie arretrate medie	AMM	Riduzione 10%	18,4	52	53,84	0
INDICATORE	RESP.	VALORE RICHIESTO	VALORE RILEVATO 2014	VALORE RILEVATO 2015	VALORE RILEVATO 2016	
Ore di assenteismo	AMM	Riduzione 10%	Non rilevato	3,09%	2,85%	
<b>PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITA'</b>						
Gestione Piano di recupero ferie						

### 3.8 RETRIBUZIONE

Il CCNL applicato è quello del settore per il Commercio .

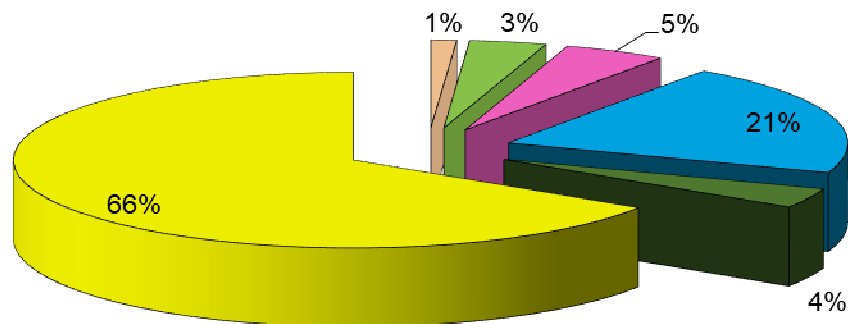
A seguito del progetto di riorganizzazione back-front office e della riorganizzazione di ambito, sono state introdotte le figure di Responsabile di Ambito e Coordinatori di Back Office. La composizione del personale è la seguente:

<b>COMPOSIZIONE PERSONALE</b>	
	<b>2016</b>
DIREZIONE	1
RESPONSABILI DI AMBITO	3
RESPONSABILI SEDE	4

<b>RESPONSABILI DI SETTORE</b>	<b>17</b>
<b>RESPONS. UFFICIO BACK OFFICE</b>	<b>3</b>
<b>IMPIEGATI</b>	<b>54</b>
	<b>82</b>

### COMPOSIZIONE PERSONALE

■ DIREZIONE	■ RESPONSABILI DI AMBITO
■ RESPONSABILI SEDE	■ RESPONSABILI DI SETTORE
■ RESPONS. UFFICIO BACK OFFICE	■ IMPIEGATI



<b>COMPOSIZIONE PERSONALE</b>	
	<b>2016</b>
APPRENDISTI	0
TEMPO DETERMINATO	0
TEMPO INDETERMINATO	82
	82

La retribuzione erogata ai lavoratori è in linea con quanto previsto nel CCNL ed i lavoratori sono stati messi nelle condizioni di poter comprendere la composizione della Busta paga mediante sessioni formative, e mediante la continua disponibilità dell'ufficio del personale.

La retribuzione è elargita mediante bonifico bancario o nei modi richiesti dal singolo lavoratore. CNA SERVICE S.r.l. non utilizza accordi contrattuali di "sola manodopera", contratti consecutivi a breve termine, e/o programmi di falso apprendistato volti ad evitare l'adempimento di obblighi aziendali nei confronti del personale, in base al CCNL.

<b>OBIETTIVO:</b> Favorire la comprensione delle voci della busta paga						
<b>INDICATORE</b>	<b>RESP.</b>	<b>VALORE RICHIESTO</b>	<b>VALORE RILEVATO 2013</b>	<b>VALORE RILEVATO 2014</b>	<b>VALORE RILEVATO 2015</b>	<b>VALORE RILEVATO 2016</b>
n. di incontri sul tema	RSG	Almeno 2	Radd. 01/13 Radd. 07/13 Radd. 08/13	Radd. 01/14 Radd. 07/14 Radd. 08/14	Radd. 01/15 Radd. 02/15 Radd. 03/15	Radd. 01/16 Radd. 02/16
<b>PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITA'</b>						
Pianificazione attività tramite programma di formazione ed eventuale incontro con il consulente del lavoro.						

### 3.9 SISTEMA DI GESTIONE DELLA RESPONSABILITÀ SOCIALE

#### *Pianificazione e implementazione*

Il Sistema è stato revisionato in conformità alla edizione 2014 della Norma ed è stato istituito e formato il Social Performance Team.

In collaborazione con questo, è stata effettuata una prima Analisi dei rischi che ha permesso di individuare le seguenti Azioni:

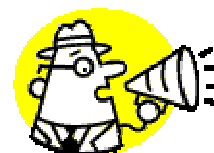
<b>REQUISITO DELLA SA8000</b>	<b>RISCHIO</b>	<b>AZIONE DI GESTIONE DEL RISCHIO</b>	<b>DATA APERTURA</b>	<b>SCADENZA</b>	<b>PRIORITA'</b>
<b>3. Salute e sicurezza</b>	Mancata attuazione azioni definite nel DVR	Check da parte di RSPP per verifica chiusura aspetti pendenti	07/03/2017	31/03/2017	1
<b>5. Discriminazione</b>	Il progetto di ristrutturazione e efficientamento della struttura può causare sentimenti di frustrazione in chi si vede spostato di ruolo o di sede	Verranno gestite singolarmente le segnalazioni e verranno comunque sempre supportate da evidenze oggettive	07/03/2017	31/12/2017	1

<b>6. Provvedimenti disciplinari</b>	Il lavoratore potrebbe non ritenere adeguato il provvedimento	Verranno utilizzati provvedimenti solo se strettamente necessari e sempre con supporto del legale per la loro definizione	07/03/2017	31/12/2017	1
<b>8. Retribuzione</b>	Si sta studiando l'introduzione del premio di produttività	Individuazione di un Team per studiare la forma più idonea di premio di produttività	06/06/2016	31/12/2016	2
<b>9. Sistema di Gestione</b>	9.6 Gestione e risoluzione dei reclami. Mancata segnalazione	Sensibilizzazione del personale per la segnalazione dei reclami	07/03/2017	31/12/2017	2
<b>9. Sistema di Gestione</b>	9.9 Formazione e sviluppo delle capacità. Scarsa attenzione durante le sessioni formative	Somministrazione del test di comprensione	07/03/2017	31/12/2017	2
<b>9. Sistema di Gestione</b>	9.10 Gestione dei fornitori e degli appaltatori. Scarse risposte da parte dei fornitori e mancata gestione NC riscontrate	Puntuale monitoraggio dei fornitori	07/03/2017	31/12/2017	2

### *Problematiche e azioni correttive*

Per denunciare una problematica relativa alla responsabilità sociale, o proporre un miglioramento, è possibile rivolgersi a:

- ✓ Social Performance Team attualmente composto da:
- CALCINA ANDREA (Direzione) - Telefono **348 6011348**
- MANZOTTI LAURETTA (Amm.ne paghe) - Telefono **071 9947522**
- BRUNELLI FRANCO (RSPP) - Telefono **348 6011408\***
- CARELLA DORIANA (RSU) - Telefono **0719710506**



MANCINI FRANCESCA (RSU) - Telefono **0719711624**

FRANCESCA SPINSANTI (RLS) - Telefono **3480803215**

✓ inserire una comunicazione anonima nella apposita CASSETTA posta presso ogni sede;

✓ contattare anche in forma anonima l'ente di accreditamento:

SOCIAL ACCOUNTABILITY INTERNATIONAL

15 West 44th Street, 6th Floor

New York, NY 10036

tel: (212) 684-1414

fax: (212) 684-1515

Email: info@sa-intl.org

✓ contattare, anche in forma anonima, l'ente di certificazione all'indirizzo:

C.I.S.E. CENTRO INNOVAMENTO PER LO SVILUPPO ECONOMICO

C.so della Repubblica, 5

47100 Forlì

Tel. 0543-38211 Fax 0543-38219

info@ciseonweb.it

Tel. 0543-38211 Fax 0543-38219

info@ciseonweb.it

CNA SERVICE S.r.l. si astiene dal prendere provvedimenti disciplinari, licenziare o altrimenti discriminare qualsiasi dipendente che fornisca informazioni riguardanti la conformità alla norma SA 8000:2008.

### 3.9.1 FORMAZIONE DEL PERSONALE

La formazione del personale sui temi della responsabilità sociale è stata avviata nel mese di Settembre sia con interventi di addestramento sulle procedure del sistema di gestione, sia con interventi di formazione sulla norma SA8000 e sulla salute e sicurezza.

<b>ATTIVITÀ DI FORMAZIONE DEL PERSONALE NEL 2016</b>			
<b>Tipologia di formazione</b>	<b>-</b>	<b>N° ore</b>	<b>N° partecipanti</b>
Addestramento sul sistema di gestione della responsabilità sociale	<b>RSG</b>	<b>4</b>	<b>0</b>
	<b>TUTTI</b>	<b>4</b>	<b>82</b>
Formazione sulla salute e sicurezza	<b>AGG. PRONTO SOCCORSO</b>	<b>4</b>	<b>1</b>
	<b>AGG. ANTINCENDIO</b>	<b>2</b>	<b>1</b>

	<b>NUOVI ASSUNTI</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
--	----------------------	----------	----------

### 3.9.2 CONTROLLO DEI FORNITORI

I Fornitori della CNA Service sono valutati sulla loro capacità di corrispondere ai requisiti della SA8000. Le modalità di qualifica, viste le difficoltà nel reperire informazioni da parte dei fornitori, sono state variate come segue:

I fornitori sono classificati in :

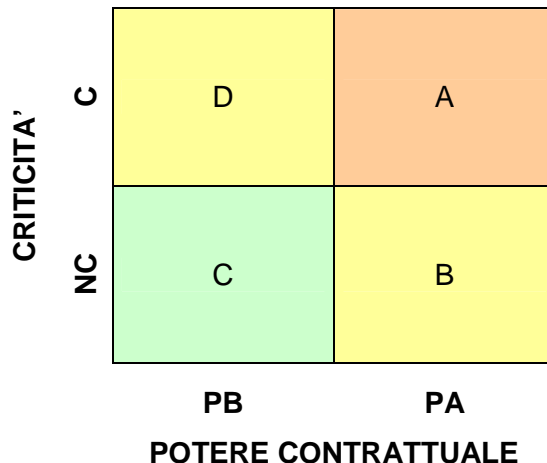
- C (Fornitori critici): fornitori di manodopera (es. imprese di pulizie, ecc.) dai quali si acquista costantemente durante l'anno, e che svolgono attività che potrebbero presentare criticità ai fini del rispetto dei requisiti della SA8000

- NC (Fornitori non critici): fornitori di materiali o di servizi, non critici rispetto alla Norma.

Inoltre viene definito il Potere contrattuale che si ha nei confronti dei fornitori, calcolando la suddivisione del fatturato di acquisto tra i fornitori inseriti in elenco. Tale potere sarà:

- PA (alto) = fornitori con i quali si hanno contratti di servizio continuativi
- PB (basso) = fornitori di beni o servizi occasionali.

Di conseguenza i fornitori sono classificati come segue:



La Qualifica dei fornitori per la SA 8000, avviene quindi con le seguenti modalità:

#### **CLASSE C**

È sufficiente acquisire informazioni sulla responsabilità sociale tramite verifica dell'esistenza di documentazione quale codici etici, bilanci sociali e/o di sostenibilità, ecc. Ciò avviene tramite sito internet del fornitore a cura di RSG (es. fornitori di servizi "generali" come energia elettrica, banche, assicurazioni, ecc.).

#### **CLASSE B - D**

Vengono qualificati mediante la richiesta di sottoscrizione dell'impegno al rispetto dei requisiti della Norma (ALL 04SA), che il fornitore deve sottoscrivere.

### **CLASSE A**

Ai fornitori, oltre il sistema di qualifica valido per la classe B e D, viene inviato un questionario (ALL 05 SA) sui punti della SA 8000 con la richiesta dell'eventuale possesso del certificato.

Nel contempo, i fornitori stessi vengono invitati ad iscriversi all'Osservatorio sulla Responsabilità Sociale delle Organizzazioni (denominato S.A.W., Social Accountability Watch) messo a punto dall'Organismo di certificazione CISE (fondatore del Network Lavoro Etico).

I fornitori sono qualificati alternativamente se:

- sono certificati e mandano copia del certificato,
- sottoscrivono l'impegno al rispetto dei requisiti sa 8000,
- si iscrivono al S.A.W.

Il risultato della valutazione del fornitore è documentato nell'Elenco fornitori (ALL 03SA) e può essere uno dei seguenti:

- Qualificato (Q) quando si verificano le condizioni descritte nel paragrafo precedente,
- Non qualificato (NQ) quando non si verificano, ai fini della responsabilità sociale, le condizioni di cui al paragrafo precedente. In questo caso il fornitore non può essere inserito nell'elenco fornitori qualificati.
- In corso di qualifica (IQ) Ai fini della responsabilità sociale, il fornitore è considerato in corso di qualifica finché non produce la documentazione di cui al paragrafo precedente. La condizione di fornitore in corso di qualifica non può durare per più di un anno, che decorre dalla prima richiesta di documentazione; trascorso questo periodo, se si tratta di fornitore sostituibile, viene inviata una comunicazione di eliminazione dall'elenco fornitori salvo invio di documentazione entro 30 gg.

In caso di fornitori non sostituibili il fornitore viene contattato telefonicamente e vengono acquisite informazioni sulla conformità ai requisiti SA 8000. È compito del responsabile degli acquisti, su comunicazione di RSG e/o di DIR, di provvedere alla ricerca di fornitori alternativi. La Direzione può anche cercare di concordare con il fornitore una verifica ispettiva per controllare la situazione relativa all'applicazione dei requisiti SA 8000.

Nel corso del 2014 si è completata la qualifica dei fornitori mediante invio del questionario e la sottoscrizione della dichiarazione di coinvolgimento al sistema di responsabilità sociale, in base alla classe di appartenenza, entrambe le attività risultano in corso.

Nel 2015 si è effettuato un incontro con i fornitori critici al fine di sensibilizzarli sulle tematiche della Norma e metterci a disposizione per supporto e/o chiarimenti

**OBIETTIVO:** Completare il processo di monitoraggio dei fornitori

INDICATORE	RESP.	VALORE RILEVATO 2013	VALORE RILEVATO 2014	VALORE RILEVATO 2015	VALORE RILEVATO 2016
% completamento fornitori Classe A	RSG	90%	90%	100%	100%
% completamento fornitori Classe B e D	RSG	100%	100%	100%	100%

**PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITA'**

Solleciti e contatti diretti ai fornitori a cura di RSG

**OBIETTIVO:** Continuare con le check-list di qualifica e sensibilizzazione dei nuovi (eventuali) fornitori

INDICATORE	RESP.	VALORE RICHIESTO	VALORE RILEVATO 2012	VALORE RILEVATO 2013	VALORE RILEVATO 2014
Tempo di completamento	TUTTI	100% entro dicembre	100%	100%	100%

**PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITA'**

Solleciti e contatti diretti ai fornitori a cura di RSG

**OBIETTIVO:** Ottenere dei miglioramenti presso i fornitori

INDICATORE	RESP.	VALORE RICHIESTO	VALORE RILEVATO 2013	VALORE RILEVATO 2014	VALORE RILEVATO 2015	VALORE RILEVATO 2016
Completamento risoluzione "eventuali" AC Fornitori	TUTTI	100% entro l'anno	100%	100%	100%	100%
Inserimento dell'impegno come clausola contrattuale per i nuovi contratti	AMM	tutti	NO	NO		NO

**PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITA'**

Solleciti e contatti diretti ai fornitori a cura di RSG



### 3.9.3 RIESAME DELLA DIREZIONE E COMUNICAZIONE ESTERNA

Almeno una volta all'anno, il Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale è sottoposto ad un riesame da parte della Direzione finalizzato a verificare l'adeguatezza, l'appropriatezza e la continua efficacia della politica, delle procedure e dei risultati di performance in ottemperanza ai requisiti previsti dalla norma SA8000 e dagli altri requisiti sottoscritti dall'Azienda, anche alla luce dei risultati provenienti dagli audit del sistema stesso, da cambiamenti della situazione e dall'impegno al miglioramento continuo.

#### Comunicazione esterna

CNA SERVICE S.r.l. comunica all'esterno le proprie performances di responsabilità sociale tramite il presente Bilancio che verrà pubblicato sul sito aziendale che contiene sia politica che il piano degli obiettivi.

Tutti i canali di comunicazione verranno attivati entro l'anno come previsto dalla pianificazione degli obiettivi.

<b>OBIETTIVO:</b> Proseguire le modalità di comunicazione esterna dei dati sulla responsabilità sociale						
INDICATORE	RESP.	VALORE RILEVATO 2012	VALORE RILEVATO 2013	VALORE RILEVATO 2014	VALORE RILEVATO 2015	VALORE RILEVATO 2016
Continuare a Pubblicare "ovunque sia possibile" l'ottenimento del certificato	TUTTI	Inserito sul sito internet e sul Saw	Inserito sul sito internet e sul Saw	Inserito sul sito internet e sul Saw	Inserito sul sito internet e sul Saw	Inserito sul sito internet e sul Saw
Solleciti e contatti diretti ai fornitori a cura di RSG						

### 4. OBIETTIVI FUTURI

Al fine dell'applicazione del sistema di gestione della responsabilità sociale le principali attività di CNA SERVICE S.r.l. saranno:

NR. OBIETTIVO	DESCRIZIONE	RESPONSABILE	TEMPI	RIF. AP PER PIANIFICAZIONE
1	Definizione del Contratto integrativo aziendale di 2° livello	DIR + CALCINA + RSU	30/09/17	AP 01/16 SA
2	Introduzione Premio di produttività	DIR + CALCINA + RSU	30/06/17	AP 02/16 SA
4	Nuova consultazione ed eventuale elezione RLS	CALCINA + RSU	31/12/17	AP 04/16 SA

### GIUDIZIO DI UNO O PIU' STAKEHOLDER SULLA GESTIONE SOCIALE

Il giudizio riportato è quello della Direzione che ritiene che l'implementazione del sistema di gestione della responsabilità sociale possa essere un modo per migliorare la propria immagine sul territorio ed in particolare dei clienti.

Ancona (AN) Li 20/07/2017

DIR Colas A.L.

RSG Franco Brunelli

SPT Antonio Pavetti

SPT Ferrari

SPT Wellebano

SPT Chalosi Franco