

Grievance and Response Mechanism

UN Global Compact Network Italia

Aprile 2024

1. INTRODUZIONE

2. STANDARD DI RIFERIMENTO E PRINCIPI GENERALI

- 2.1 Standard di riferimento
- 2.2 Principi per la gestione interna
- 2.3 Principi per la gestione esterna

3. FUNZIONAMENTO DELLO STAKEHOLDER GRIEVANCE MECHANISM

- 3.1 Criteri fondamentali
- 3.2 Presentazione del grievance
- 3.3 Valutazione del grievance
- 3.4 Risoluzione del grievance
- 3.5 Monitoraggio e apprendimento

4. RUOLI E RESPONSABILITÀ

ALLEGATI

- 1) Diagramma di Flusso Grievance Mechanism GCNI
- 2) Modulo per presentazione del Grievance
- 3) Esempio registro Grievance

1. INTRODUZIONE

L'UN Global Compact Network Italia è una Fondazione di partecipazione fondata in Italia nel 2013 che dal 2023 è iscritta al RUNTS (Registro unico del terzo settore) come ETS non commerciale.

La fondazione contribuisce alla promozione e diffusione a livello nazionale dei *Dieci Principi* del *Global Compact delle Nazioni Unite*, iniziativa speciale del SG nata nel 1999, nelle quattro aree di: Diritti Umani, Lavoro, Ambiente e Anticorruzione e dei 17 SDGs (Obiettivi di Sviluppo Sostenibile) indicati dall'Agenda 2030 ONU.

L'operato del Network italiano si declina, attraverso la partecipazione al programma globale delle Nazioni Unite, l'attivazione delle imprese verso lo sviluppo sostenibile, la facilitazione delle *partnership* e del dialogo *multi-stakeholder* sul tema anche con società civile, mondo accademico e istituzioni.

La politica di grievance si riferisce a gestione di lamentele e reclami che nascono all'interno dell'organizzazione da parte dei dipendenti per possibili impatti negativi dagli stessi subiti e da lamentele di *stakeholder* esterni in merito a operato del Network.

2. PRINCIPI GENERALI

2.1 Standard di riferimento

Il Global Compact Network Italia si è ispirato per la propria politica di grievance ai seguenti standard di riferimento:

- documento di "*Grievance Handling*" di ILO
- guida OCSE "*Dovere di diligenza per la condotta di impresa Responsabile*"

oltre, ovviamente ai Dieci Principi UNGC e alle "*Linee Guida di Buona Governance*" approvate dal Consiglio Direttivo nel febbraio 2021.

2.2 Principi per la gestione interna

In particolare, i principi specifici di riferimento per la gestione delle grievance interne:

1. Ogni lavoratore ha **diritto a presentare una lamentela** senza per questo essere oggetto di pregiudizio.
2. **Ogni lamentela dovrebbe essere esaminata in maniera efficace e oggettiva** con una procedura aperta al confronto con altri lavoratori.
3. **I lavoratori non devono subire alcun danno economico** come risultato del tempo dedicato alla gestione della procedura di grievance.
4. Nella consapevolezza che le soluzioni volontarie sono preferibili, se tuttavia al termine della procedura interna **il lavoratore** resterà insoddisfatto delle soluzioni adottate **potrà ricorrere a conciliazione, arbitrato e in casi estremi soluzioni giudiziarie facendosi supportare eventualmente da organizzazioni sindacali senza, per questo, essere oggetto di penalizzazioni sul posto di lavoro fino a quando il grado di giudizio non sarà risolto.**

Ai principi per la gestione interna vanno comunque applicati anche quelli per la gestione esterna di cui al successivo Paragrafo 2.3.

2.3 Principi per la gestione esterna

I principi di riferimento per la gestione delle grievance esterne includono:

1. **equità e correttezza:** la condotta assunta nella gestione delle istanze è improntata alla massima correttezza nei confronti degli *stakeholder* che, tra le altre cose, sono trattati in maniera imparziale e senza discriminazioni;
2. **indipendenza:** garantita dalla costituzione di un “Organismo di Grievance” collegiale (ODG) che prevede la presenza di ODC, ED, Presidente e Vicepresidente (qualora le funzioni interne siano direttamente coinvolte nel grievance, alle stesse sarà richiesto di astenersi dalle valutazioni per palese conflitto di interesse e un altro consigliere verrà nominato da ODC per garantire la collegialità della gestione)
3. **trasparenza:** accessibilità alle valutazioni effettuate e ai relativi esiti e mantenimento di un archivio a cura di ODC. L’ED è responsabile di informare UNGC delle casistiche intercorse confrontandosi con area Integrity, nel rispetto della normativa italiana, per la valutazione di eventuali input.
4. **riservatezza:** rispetto e salvaguardia delle informazioni di cui GCNI entra in possesso conformemente alla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali;
5. **conservazione della documentazione e tracciabilità:** i dati e le informazioni gestite in seno al meccanismo nonché la documentazione prodotta durante tutte le fasi del processo di gestione dell’istanza, sia in formato elettronico che cartaceo, sono tracciabili e opportunamente conservati e archiviati da ODC.

3. FUNZIONAMENTO DELLO STAKEHOLDER GRIEVANCE MECHANISM

3.1 Criteri fondamentali

Il funzionamento dell’intero meccanismo potrebbe risultare inefficace se lo strumento di reclamo non rispetta alcuni criteri importanti:

- sia per le lamentele interne che per quelle di *stakeholder* esterni **NON verranno accettati reclami anonimi, al reclamante verrà garantita riservatezza e tutela da potenziali discriminazioni o ritorsioni;**
- verranno prese in considerazione dal meccanismo di grievance solo reclami alla cui base c’è un **impatto negativo su *stakeholder*** interno/esterno.

3.2 Presentazione del grievance

La presentazione del reclamo andrà fatta in forma scritta contattando i seguenti indirizzi mail:

Reclami interni

hr@globalcompactnetwork.org

p.palombelli@studiopalombelli.it

Reclami esterni

d.bernacchi@globalcompactnetwork.org

m.frey@globalcompactnetwork.org

P.palombelli@studiopalombelli.it

Il reclamo dovrà contenere le seguenti informazioni:

- **dati del soggetto che presenta l’istanza:** nome e indirizzo completo, numero di telefono, e, se possibile, indirizzo e-mail;
- **motivi del grievance:** una descrizione chiara dei motivi dell’istanza, e i presunti impatti negativi dalla stessa prodotti o potenzialmente producibili ed eventuale violazione di normative vigenti;
- **contatti con GCNI:** laddove applicabile, indicazione dei nominativi dei dipendenti di GCNI con cui chi presenta l’istanza ha già avuto contatti;
- **eventuali azioni per la risoluzione:** una descrizione chiara delle azioni (che sono state eventualmente già proposte per tentare di giungere ad una risoluzione dell’istanza).

3.3 Valutazione del grievance

L'“Organismo di Grievance” collegiale valuterà il reclamo ricevuto, in base alla gravità, entro un massimo di 15 giorni dando risposta scritta al soggetto che lo ha presentato.

Nella risposta verranno riportati i motivi per cui il reclamo viene accettato, o meno, e gli step successivi per la risoluzione del medesimo con una stima delle tempistiche.

In base alla tipologia di reclamo, l'ODG valuterà il coinvolgimento del board, il coinvolgimento di UNGC e di eventuali consulenti esterni, (consulenti del lavoro, legali, fiscalisti etc.).

Nei casi complessi verrà intrapreso un tentativo di mediazione che potrà includere la condivisione di informazioni, l'accertamento dei fatti e il dialogo con la parte che ha presentato l'istanza e con altri *stakeholder*/dipendenti testimoni. Il processo di mediazione dura il tempo necessario per il raggiungimento di una soluzione, grazie all'impegno di tutti i partecipanti. Per tutta la durata della mediazione, se necessario, verrà implementato un meccanismo di monitoraggio, a tutela dello *stakeholder*, per evitare il ripetersi della casistica che ha dato adito alla segnalazione.

3.4 Risoluzione del grievance

L'ultima fase è quella della risoluzione del grievance e della relazione diretta coi ricorrenti. Coloro che reclamano devono infatti ricevere risposte chiare.

Nel chiudere il caso si dovrebbe raggiungere un accordo con il ricorrente circa il rimedio (*remedy*) o – se del caso – indennizzo e, pertanto, entrambe le parti dovrebbero sottoscrivere la chiusura del caso e i risultati congiuntamente raggiunti.

3.5 Monitoraggio e apprendimento

Ogni anno, l'ODC terrà un registro dei reclami contenente le seguenti informazioni:

1. Numero di grievance ricevuti
2. Ammissibili / non ammissibili
3. Tempo risposta media al grievance
4. Tipologia di grievance
5. Risoluzione consensuali e bonarie
6. Risoluzione in giudizio

L'obiettivo della misurazione in termini di tempistiche e ricorrenza delle tipologie è quella per GCNI di migliorare le proprie performance e ridefinire processi, procedure al ripetersi di occorrenze e situazioni di crisi simili.

4. RUOLI E RESPONSABILITÀ

Organismo di grievance, nel ruolo di responsabile delle analisi:

l'organismo di grievance è formato da ODC, Presidente, Vicepresidente, ED. L'organo collegiale con competenze trasversali svolge, appoggiandosi se necessario a esperti esterni, analisi delle istanze sollevate, eventualmente coinvolgendo anche altre figure interne all'organizzazione o al board, in base alle casistiche e alle competenze specialistiche richieste. L'ODG redige il rapporto finale con una raccomandazione di *remedy* per il Presidente e, in base alla complessità, per il Consiglio Direttivo.

Nel caso in cui un membro dell'Organismo sia in una situazione di conflitto di interessi in relazione ad una specifica istanza, ne deve dare preventiva e immediata comunicazione agli altri membri, specificandone in particolare le motivazioni. In particolare, si verifica un conflitto di interessi nel caso in cui, con riferimento alla specifica istanza, risulti compromesso l'esercizio imparziale e oggettivo delle attività di natura valutativa previste quale membro dell'Organismo.

In tali casi, laddove gli altri membri dell'Organismo concordino a maggioranza sull'effettiva esistenza del conflitto, questi comunicheranno al membro in conflitto la necessità di:

- astenersi dal compiere qualsiasi valutazione;
- informare il Consiglio Direttivo per l'eventuale sostituzione del membro in conflitto

Presidente, in qualità di rappresentante legale:

approva il Rapporto Finale che illustra il risultato delle analisi delle istanze sollevate e la proposta di risoluzione. Nel caso di controversia giudiziale informa il Consiglio Direttivo e condivide indirizzo strategico con altri consiglieri, fornendo poi linee guida a ED ed ODG per proseguire con risoluzione.

Consiglio Direttivo, in qualità di responsabile della definizione delle linee di indirizzo generali della Fondazione:

viene informato periodicamente in merito alle attività relative al meccanismo di grievance e alle attività di monitoraggio delle azioni correttive proposte. Il Consiglio Direttivo viene coinvolto solo nelle casistiche più gravi e/o che prevedono azioni giudiziali.

Organo di controllo (ODC), in quanto responsabile di vigilare su osservanza della legge e dello statuto:

tiene il registro annuale di monitoraggio delle casistiche, presiede e coordina il lavoro di ODG.

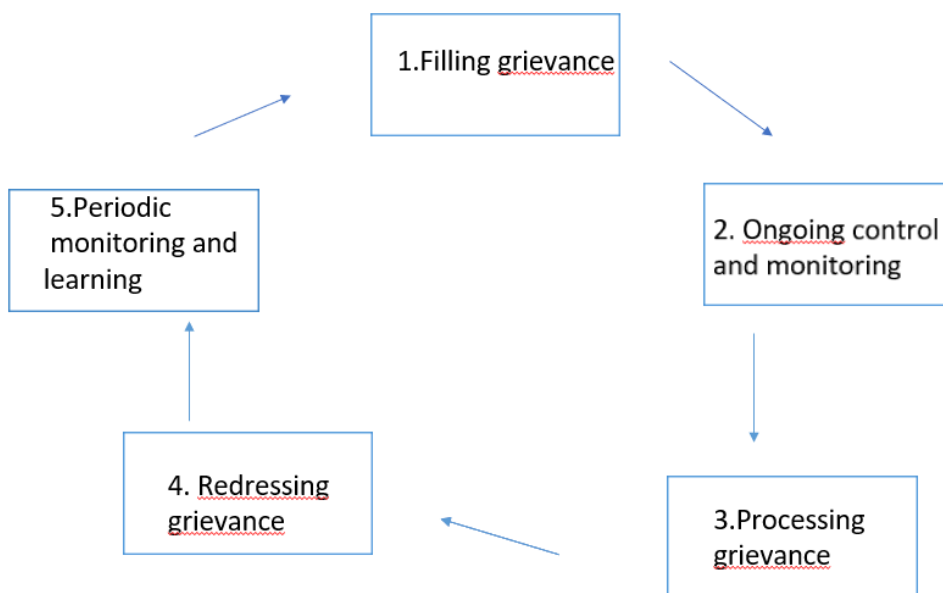
ED, in qualità di punto di contatto con UNGC e responsabile della gestione dell'organizzazione:

- si coordina con UNGC per aggiornamento e recepimento di linee guida in caso di grievance relative a GCNI, sia pervenute in Italia sia pervenute tramite gli uffici di New York di UNGC;
- si fa parte proponente, all'interno di ODG, per l'ascolto di *stakeholders* e raccolta di informazioni che possano supportare l'analisi del grievance.

Vicepresidente, in qualità di sostituto del rappresentante legale in caso di impossibilità del Presidente ad operare:

supporta il Presidente nel processo decisionale e lo sostituisce in caso di conflitto di interesse o sua impossibilità ad esercitare la carica.

Diagramma di Flusso Grievance Mechanism GCNI



(1) Inoltro del grievance; (2) Controllo e monitoraggio in corso; (3) Elaborazione analisi del grievance;
(4) Risoluzione del grievance; (5) Apprendimento e monitoraggio continuativo nel tempo

Allegato 2 – Modulo da compilare per la presentazione del grievance

Dati di chi presenta

Nome e Cognome/Ragione Sociale*

Codice fiscale/P.IVA*

Indirizzo (via, piazza) *

N. Civico */CAP*

Comune */Provincia */Stato*

Nome e Cognome/Ragione Sociale*

Indicare un recapito per eventuali contatti per la richiesta di ulteriori informazioni

E-mail

PEC (se disponibile)

Telefono*

In caso di grievance sottoposta da un rappresentante legale:

Soggetto / organizzazione rappresentante

Allegare prova esplicita dell'autorità rappresentativa

Oggetto del grievance

Specificare in questa sezione l'oggetto del grievance /reclamo

.....

.....

.....

.....

Specificare in questa sezione luogo e circostanze cui si riferisce il grievance e presenza di eventuali testimoni e/o documenti scritti di supporto (vedi allegati)

.....

.....

.....

.....

Allegato 1	
Allegato 2	
Allegato 3	

Fornire in questa sezione una chiara indicazione dei motivi dell’istanza e degli impatti negativi che si sono subiti/subiranno nel prossimo futuro

.....

.....

.....

Fornire in questa sezione eventuali altre informazioni utili, ad esempio la presunta violazione di normative vigenti

.....

.....

Fornire in questa sezione eventuali contatti in merito al grievance già tenuti con referenti GCNI, dipendenti/Board members /ODC e proposte di soluzioni già ricevute dal presentante

.....

.....

Luogo, data e firma della persona che presenta il reclamo

.....

Allegato 3 – Esempio registro Grievance GCNI

Registro Grievance							
Anno	Numero casistiche	Ammissibili	Non ammissibili	Tempo di risposta in gg	Tipologia*	Risoluzione Bonarie	Risoluzioni in giudizio
2024							

* codificare e mettere filtri in base a storico. Es molestia sessuale/eventi discriminatori/ non rispetto di scadenze sponsorship da contratto con aderenti ecc.