

LINEE GUIDA PAS 24000

Redatto dal Comitato Guida		Verificato e Approvato AD	
Data	Firma	Data	Firma
03.03.2025		03.03.2025	



SOMMARIO

1. TERMINI E DEFINIZIONI	2
2. CHE COS'È LA PAS 24000 E PERCHÉ SORGENTE L'HA SCELTA.....	3
3. AMBITO E PRINCIPI CHIAVE DELLA PAS 24000.....	3
4. IL SISTEMA DI GESTIONE SOCIALE PAS 24000.....	4
5. COMPORTAMENTI ATTESI DA CHI LAVORA CON SORGENTE.....	6
6. SEGNALAZIONI.....	6
7. I NOSTRI PARTNER E FORNITORI CONDIVIDONO I NOSTRI VALORI	7
8. FORMAZIONE E CONSAPEVOLEZZA	7
9. MIGLIORAMENTO CONTINUO: LA CULTURA DEL "POSSIAMO FARE ANCORA MEGLIO"	7
10. REQUISITI RELATIVI ALLE PRESTAZIONI SOCIALI	8



1. TERMINI E DEFINIZIONI

Termine	Definizione
Addetto/a	Persona occupata in un'unità giuridica come lavoratore/lavoratrice indipendente o dipendente, anche se temporaneamente assente.
Benefit	Beni e servizi offerti in aggiunta alla retribuzione (es. buoni pasto, auto aziendale, assicurazione sanitaria, asili nido, voucher).
Bias	Pregiudizi o inclinazioni non obiettive che influenzano giudizi e comportamenti.
Unconscious Bias	Pregiudizi impliciti e automatici che influenzano inconsciamente la percezione e il comportamento verso persone o gruppi.
Burnout	Stato di stress cronico lavorativo che genera esaurimento emotivo, ridotta motivazione ed efficacia.
Budget	Programmazione delle attività con definizione delle risorse economiche necessarie.
Comitato guida	Organismo istituito dalla Direzione per l'attuazione e il monitoraggio della Politica per la Parità di Genere.
Conciliazione vita-lavoro / Work-life balance	Capacità di bilanciare vita professionale e personale favorendo benessere e produttività.
Delega	Assegnazione di poteri, funzioni e responsabilità su attività, costi o investimenti.
Dipendente	Persona iscritta nel libro paga che svolge attività lavorativa nell'organizzazione, comprese figure come soci, dirigenti, apprendisti e stagionali.
Discriminazione	Trattamento non equo o assenza di pari opportunità basato su criteri non rilevanti (in primis genere).
Empowerment femminile	Processo che consente alle donne di acquisire autonomia, potere decisionale e competenze per esercitare pienamente i propri diritti.
Formazione	Processo di apprendimento per acquisire competenze tecniche e manageriali per il ruolo.
Gender diversity	Diversità di genere e valorizzazione della presenza equilibrata di generi nell'organizzazione.
Governance	Sistema di governo con cui un'organizzazione stabilisce e applica decisioni strategiche.
Inclusione	Creazione di condizioni che garantiscano pari opportunità e partecipazione valorizzando la diversità.
KPI (Key Performance Indicator)	Indicatori chiave per monitorare gli obiettivi della Politica per la Parità di Genere.
Molestia	Comportamento indesiderato che crea un ambiente offensivo, degradante o umiliante.
Onboarding	Processo di inserimento, formazione e integrazione dei nuovi dipendenti in azienda.
Promozione	Passaggio a un livello contrattuale o organizzativo superiore.
Recruiting / Selezione	Processo di ricerca, valutazione e inserimento di nuove risorse.
Retribuzione	Compenso complessivo riconosciuto al dipendente, comprensivo di parte fissa, variabile e benefit.
Smart Working / Lavoro Agile	Modalità di lavoro flessibile per obiettivi senza vincoli spazio-temporali.
Stereotipi di genere	Credenze rigide e socialmente trasmesse su ruoli e caratteristiche associati ai generi.
Survey	Questionario utilizzato per raccogliere informazioni, opinioni e percezioni dei lavoratori.
Target	Obiettivo espresso in termini quantitativi.
Telelavoro	Attività lavorativa svolta a distanza tramite tecnologie, con vincoli organizzativi precisi.
Valori	Principi che guidano cultura, identità e comportamenti dell'organizzazione.
Welfare aziendale	Insieme di misure e servizi a supporto del benessere dei/delle lavoratori/lavoratrici e delle loro famiglie.



2. CHE COS'È LA PAS 24000 E PERCHÉ SORGENTE L'HA SCELTA

La PAS 24000 è una **prassi internazionale pubblicata dal British Standard Institution (BSI)** che **definisce i requisiti di un Sistema di Gestione Sociale** stabilendo regole e criteri per garantire che un'azienda operi rispettando le persone, la loro dignità, i loro diritti e il loro benessere sociale e lavorativo.

La Sorgente ha scelto di adottarla perché rappresenta uno strumento concreto per promuovere il rispetto dei diritti umani, la dignità delle persone, condizioni di lavoro eque e un ambiente aziendale improntato all'inclusione e alla responsabilità sociale.

L'adozione della PAS 24000 consente alla cooperativa di operare secondo principi riconosciuti a livello internazionale, offrendo allo stesso tempo ai lavoratori maggiori garanzie, tutele e trasparenza.

La prassi offre struttura e misurabilità a valori che da sempre caratterizzano Sorgente: protezione delle persone, costruzione di fiducia, promozione dell'equità e sviluppo della cooperativa attraverso benessere e dignità professionale. Non è un semplice insieme di regole, ma un impegno quotidiano a migliorare il clima di lavoro, la tutela dei diritti, il rispetto umano e la qualità delle relazioni.

La cooperativa ha implementato il proprio Sistema di Gestione Sociale da marzo 2025.

Per Sorgente, la PAS 24000 è una scelta di responsabilità e di qualità umana oltre che uno strumento gestionale.

La norma si fonda su un ciclo di miglioramento continuo che guida l'organizzazione nell'osservare, ascoltare, agire e progredire. Il monitoraggio costante del clima interno, delle relazioni, dei rischi sociali, dei bisogni e delle opportunità di sviluppo consente di intervenire in modo preventivo, senza attendere l'emergere dei problemi.

L'obiettivo non è la perfezione, ma la presenza attiva, l'attenzione costante e l'impegno condiviso a migliorare ogni giorno.

3. AMBITO E PRINCIPI CHIAVE DELLA PAS 24000

La PAS 24000 si fonda su un insieme di riferimenti internazionali e nazionali che definiscono i principi essenziali della responsabilità sociale, della tutela dei diritti umani e delle condizioni di lavoro dignitose. Non è semplicemente una norma tecnica: è un sistema costruito su valori riconosciuti a livello globale e tradotti in requisiti applicabili nelle organizzazioni.

Un primo riferimento fondamentale è costituito dagli **Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs) dell'ONU**. La norma integra logiche, indicatori e finalità degli SDGs, in particolare quelli legati alla parità di genere, alla riduzione delle disuguaglianze, al lavoro dignitoso e alla crescita sostenibile. In questo modo, le organizzazioni che adottano la PAS 24000 contribuiscono in maniera concreta all'Agenda 2030, inserendo i propri obiettivi sociali in una prospettiva più ampia di sviluppo sostenibile.

La PAS 24000 richiama direttamente anche i **Principi ONU sui Diritti Umani**, tra cui la **Dichiarazione Universale dei Diritti Umani e i principali trattati internazionali**. Questo significa che l'organizzazione ha la responsabilità non solo di rispettare tali diritti, ma anche di prevenirne la violazione, proteggere le persone da potenziali impatti negativi e gestire in modo adeguato eventuali segnalazioni o reclami. La norma prevede inoltre processi di *due diligence* sui diritti umani per identificare e affrontare rischi e criticità prima che possano creare danni.

Un ulteriore pilastro è rappresentato dalle **Convenzioni dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro (OIL/ILO)**, che fissano gli standard minimi su temi come il lavoro forzato, il lavoro minorile, la libertà sindacale, la contrattazione collettiva e la non discriminazione. La PAS 24000 riprende questi principi e li traduce in requisiti operativi che l'organizzazione deve garantire quotidianamente per tutelare i lavoratori e promuovere condizioni di lavoro sicure, eque e rispettose.



In Italia, la PAS 24000 è in coerenza con il **Secondo Piano d’Azione Nazionale su Impresa e Diritti Umani (2021–2026)**, che fornisce linee guida e indicazioni specifiche per le imprese che vogliono operare in modo responsabile. Il Piano promuove l’adozione di sistemi di due diligence, la gestione trasparente della catena di fornitura, la tutela dei diritti nei luoghi di lavoro e l’implementazione di meccanismi efficaci di segnalazione e rimedio. La PAS 24000 rappresenta quindi un modello operativo che consente alle organizzazioni di essere pienamente aderenti agli impegni richiesti a livello nazionale.

In sintesi, la PAS 24000 è costruita su un quadro normativo solido e riconosciuto, che unisce principi internazionali, standard tecnici e impegni nazionali. Grazie a questo, il sistema diventa uno strumento affidabile per garantire rispetto, equità, tutela e benessere a tutte le persone coinvolte nell’organizzazione.

In sintesi, questi sono i principi su cui si basa la PAS 24000:

- **Dignità di ogni persona, senza eccezioni**
- **Pari opportunità reali e concrete**
- **Assenza di discriminazioni di qualsiasi tipo**
- **Valorizzazione della diversità e del contributo di ciascuno**
- **Sicurezza fisica e psicologica nei luoghi di lavoro**
- **Zero tolleranza verso violenze, abusi e comportamenti scorretti**
- **Dialogo, ascolto e rispetto reciproco**
- **Lavoro dignitoso, equo e trasparente**
- **Protezione dei più fragili e sostegno alle esigenze personali**

Questi principi non sono astratti: sono valori concreti che guidano le scelte e i comportamenti quotidiani dentro la cooperativa. Significano dire “no” a ingiustizie, favoritismi, pressioni, maleducazione, oppure comportamenti aggressivi o discriminatori.

Sorgente crede profondamente in questi valori e li applica non solo perché richiesti da una norma, ma perché rappresentano la base per un ambiente che rispetti ogni persona e valorizzi le sue potenzialità.

In Sorgente crediamo che il rispetto non sia semplicemente un dovere, ma un modo di lavorare, convivere, crescere e costruire il futuro insieme

4. IL SISTEMA DI GESTIONE SOCIALE PAS 24000

Il Sistema di Gestione Sociale PAS 24000 si basa su un insieme di documenti che rendono chiari, comprensibili e verificabili i principi, le regole e le modalità operative adottate dall’organizzazione. Questi documenti non sono adempimenti formali, ma strumenti di lavoro che servono a garantire trasparenza, equità e coerenza nella gestione dei temi sociali.

Il documento principale è la **Politica di Responsabilità Sociale**, approvata dalla Direzione. La Politica descrive i valori, gli impegni e gli obiettivi dell’organizzazione in materia di diritti umani, condizioni di lavoro dignitose, tutela delle persone e responsabilità sociale. Rappresenta la “cornice” del sistema: definisce ciò che l’azienda si impegna a fare e i principi che orientano tutte le decisioni. La Politica Sociale aziendale è pubblicata sul sito internet www.lasorgenteservizi.it all’interno della pagina “TRASPARENZA”.



Accanto alla Politica, un ulteriore documento di riferimento è il **Codice Etico aziendale**, che definisce i comportamenti attesi da tutti i lavoratori e le regole di integrità, correttezza e rispetto da adottare nelle relazioni interne ed esterne. Il Codice Etico sostiene i valori della PAS 24000 e fornisce criteri chiari per prevenire discriminazioni, abusi, conflitti di interesse o comportamenti non conformi ai principi etici della cooperativa ed è pubblicato sul sito internet www.lasorgenteservizi.it

A supporto della Politica, l'organizzazione dispone di un **Manuale del Sistema di Gestione Sociale**, che raccoglie in modo strutturato tutti gli elementi del sistema. Il Manuale contiene l'organizzazione generale del SGS, i ruoli, le responsabilità, i processi, i riferimenti normativi e le modalità con cui l'azienda gestisce ciascun requisito previsto dalla PAS 24000.

Accanto al Manuale sono presenti le **procedure operative**, documenti fondamentali che spiegano nel dettaglio *come* devono essere svolte attività specifiche. Ad esempio, vi sono procedure dedicate alla gestione del lavoro minorile, al divieto di lavoro forzato, alla sicurezza sul lavoro, alla gestione delle segnalazioni, alla valutazione dei rischi sociali, ai rapporti contrattuali e alla tutela del benessere dei lavoratori. Ogni procedura traduce i principi della norma in istruzioni chiare, per garantire uniformità e correttezza nell'operato di tutti.

Uno degli elementi centrali del sistema è l'**analisi dei rischi sociali**, che permette all'organizzazione di individuare possibili situazioni critiche prima che si trasformino in problemi. L'analisi riguarda temi come discriminazioni, condizioni di lavoro non sicure, violazioni dei diritti, comportamenti non etici o problematiche legate ai rapporti contrattuali. Individuare un rischio significa poterlo prevenire, ridurre o gestire con misure adeguate.

Per garantire che il sistema funzioni realmente e non rimanga solo sulla carta, la PAS 24000 richiede **attività periodiche di controllo e verifica**. Tra queste rientrano gli audit interni, momenti strutturati in cui personale formato verifica che le procedure siano rispettate e che i processi siano applicati correttamente.

A queste verifiche segue il riesame della Direzione, un incontro periodico in cui il management valuta l'andamento del sistema, i risultati ottenuti, eventuali criticità emerse e le opportunità di miglioramento. Il riesame è un elemento importante perché permette alla Direzione di prendere decisioni consapevoli e orientate al miglioramento continuo. Infine, quando viene individuata una criticità, il sistema prevede l'attivazione delle azioni correttive, interventi mirati che permettono di eliminare le cause di un problema e di evitare che si ripresenti. Questa logica di miglioramento continuo è uno dei punti chiave della PAS 24000 e assicura un sistema vivo, aggiornato e realmente utile alla tutela delle persone.

Un ruolo importante all'interno del Sistema di Gestione Sociale è svolto dal **Comitato di Gestione Sociale**, l'organismo interno incaricato di garantire la corretta applicazione della PAS 24000. Il Comitato **è composto dal Rappresentante della Direzione, dal Responsabile del Sistema di Gestione Sociale e dai Rappresentanti dei Lavoratori per la PAS 24000** dei diversi siti. Si riunisce almeno una volta all'anno, oppure ogni volta in cui si rende necessario valutare una segnalazione, affrontare una criticità o aggiornare le informazioni relative ai temi sociali. Il Comitato ha il compito di monitorare l'efficacia del sistema, esaminare le segnalazioni ricevute, proporre azioni di miglioramento e assicurare che i principi della norma siano rispettati in ogni fase dell'attività aziendale. I nominativi dei componenti sono riportati nell'organigramma aziendale affisso in bacheca, così da permettere a tutti i lavoratori di sapere a chi rivolgersi in caso di necessità o richieste di chiarimento.

Tutti questi documenti – Politica, Manuale, procedure, moduli, informative e aggiornamenti – sono disponibili per la consultazione in intranet e presso gli uffici HR e sono oggetto della formazione periodica dei dipendenti.



5. COMPORAMENTI ATTESI DA CHI LAVORA CON SORGENTE

La PAS 24000 non tutela solo i lavoratori, ma chiede anche una partecipazione attiva: ciascuno di noi ha il dovere di contribuire a un ambiente sano e rispettoso.

La qualità del nostro lavoro passa attraverso la qualità delle relazioni: per questo La Sorgente chiede a tutti di partecipare attivamente, perché **un ambiente sereno nasce da comportamenti quotidiani basati sul rispetto e sull'etica.**

Chiediamo quindi a chi lavora con noi di:

- Trattare colleghi e utenti con rispetto, gentilezza ed empatia
- Ascoltare e comunicare in modo costruttivo
- Evitare giudizi, frasi offensive o comportamenti irrispettosi
- Supportarsi a vicenda, rispettando ruoli e responsabilità
- Seguire le procedure e le regole per la sicurezza e il benessere
- Segnalare eventuali difficoltà o comportamenti scorretti
- Tutelare l'ambiente di lavoro della cooperativa

Il valore della PAS 24000 prende forma solo attraverso i nostri comportamenti: lavorare con rispetto, ascolto e responsabilità significa costruire insieme un ambiente solido, sicuro e umano.

6. SEGNALAZIONI

La PAS 24000 richiede che ogni lavoratore abbia la possibilità di segnalare in modo sicuro e riservato qualsiasi comportamento scorretto o discriminatorio.

La Sorgente Società Cooperativa Sociale ha quindi attivato un canale dedicato alla raccolta di segnalazioni, reclami e suggerimenti riguardanti il Sistema di Gestione Sociale PAS 24000.

È possibile inviare la segnalazione all'attenzione del COMITATO GESTIONE SOCIALE, in forma anonima oppure fornendo i propri dati per ricevere un riscontro, ai seguenti canali di comunicazione:

Posta ordinaria, all'indirizzo:

LA SORGENTE COOP. SOC,
VIA EDELWEISS RODRIGUEZ SENIOR, 13
47924 RIMINI (RN)

Posta elettronica:

segnalazioni@lasorgenteservizi.it

Per garantire una riscossione più celere e facilitare la gestione come previsto dalla PAS 24000, per l'invio delle segnalazioni è richiesto l'utilizzo, per quanto possibile, del modulo MOD-SGS 7.4-2 **"MODULO SEGNALAZIONE RESPONSABILITÀ SOCIALE"** disponibile sul sito www.lasorgenteservizi.it.

Lo stesso modulo è disponibile anche in versione digitale compilabile online, accessibile inquadrando il Qr code riportato nell'informativa e a disposizione sul sito.

Nessuno deve temere ritorsioni: la cooperativa garantisce la protezione di chi segnala e l'assoluta riservatezza.

Segnalare non significa creare conflitto o accuse: significa **proteggere sé stessi, i colleghi, l'ambiente di lavoro e i valori della cooperativa.**



Garantiamo:

- ascolto immediato
- riservatezza assoluta
- protezione da qualsiasi ritorsione
- gestione attenta e rispettosa delle segnalazioni

In Sorgente nessuno è solo: chi alza la mano trova supporto, non problemi.

7. I NOSTRI PARTNER E FORNITORI CONDIVIDONO I NOSTRI VALORI

La PAS 24000 chiede che i valori sociali non si fermino all'ingresso della cooperativa, ma si estendano ai fornitori e ai partner. La Sorgente chiede ai propri fornitori comportamenti etici, rispetto dei diritti del lavoro, assenza di sfruttamento, sicurezza e dignità.

Collaboriamo solo con realtà che condividono i nostri valori e verifichiamo che operino in modo corretto. Se un fornitore non rispetta questi principi, non può far parte della nostra filiera.

8. FORMAZIONE E CONSAPEVOLEZZA

La PAS 24000 richiede consapevolezza, capacità di riconoscere situazioni a rischio e comportamenti responsabili. Per questo la formazione è un elemento centrale: permette di comprendere diritti e doveri, migliorare le relazioni e contribuire a un ambiente sicuro e rispettoso.

Sorgente investe nella formazione perché un'organizzazione è solida quando sostiene la crescita delle persone e offre strumenti per lavorare bene, comunicare in modo efficace e affrontare eventuali difficoltà. Conoscere i propri diritti e le procedure aiuta a operare in modo corretto, mentre comprendere il valore del rispetto favorisce un clima positivo.

Nella PAS 24000 la qualità del lavoro passa dalla conoscenza: la formazione continua sostiene la professionalità, rafforza la responsabilità individuale e migliora la capacità di collaborare e prendersi cura degli altri.

9. MIGLIORAMENTO CONTINUO: LA CULTURA DEL "POSSIAMO FARE ANCORA MEGLIO"

Il Sistema PAS 24000 è un percorso continuo: ogni anno analizziamo ciò che è stato fatto, ascoltiamo i bisogni, valutiamo i risultati e interveniamo quando necessario, fissando nuovi obiettivi. Questo processo ci permette di crescere come comunità lavorativa e di costruire una cooperativa sempre più attenta e inclusiva. Non cerchiamo la perfezione, ma miglioramenti concreti e costanti, orientati alle persone e al loro benessere.



10. REQUISITI RELATIVI ALLE PRESTAZIONI SOCIALI

L'organizzazione si impegna a garantire prestazioni sociali responsabili e allineate ai principi della PAS 24000:2022, ponendo al centro diritti umani, equità, benessere e inclusione.

Ambito	Impegni / Contenuti
1. Diritti Umani e Dignità della Persona	<ul style="list-style-type: none">• Tutela dei diritti umani fondamentali lungo tutta la catena del valore• Rispetto della dignità umana• Nessuna forma di sfruttamento• Tutela dei dati e della privacy• Pratiche eque verso lavoratori, clienti, fornitori e comunità• Decisioni coerenti con principi etici e centralità della persona
2. Parità di Genere, Inclusione e Diversità	<ul style="list-style-type: none">• Pari opportunità in tutte le fasi HR• Valorizzazione delle diversità• Contrasto a stereotipi e bias• Programmi di empowerment e inclusione• Formazione dedicata
3. Benessere, Salute e Sicurezza	<ul style="list-style-type: none">• Ambienti sicuri• Prevenzione infortuni e rischi• Benessere psicosociale• Iniziative su stress e burnout• Welfare aziendale• Equilibrio vita-lavoro
4. Rapporti di Lavoro Responsabili	<ul style="list-style-type: none">• Contratti regolari e conformi• Retribuzione equa• Zero lavoro minorile o forzato• Libertà sindacale• Condizioni dignitose e crescita professionale
5. Formazione, Sviluppo e Partecipazione	<ul style="list-style-type: none">• Accesso equo alla formazione• Percorsi di crescita professionale• Sviluppo competenze• Partecipazione alla vita aziendale• Valutazione trasparente• Valorizzazione del merito
6. Etica, Integrità e Responsabilità Sociale	<ul style="list-style-type: none">• Tolleranza zero verso corruzione• Trasparenza nella governance• Responsabilità verso comunità e ambiente• Sostenibilità economica, sociale e ambientale• Sistema di segnalazioni sicuro
7. Comunicazione, Monitoraggio e Miglioramento Continuo	<ul style="list-style-type: none">• Indicatori sociali (KPI)• Monitoraggio e rendicontazione• Feedback da survey e audit• Miglioramento continuo• Revisione periodica delle politiche