

INDICE

- 1.SCOPO**
- 2.CAMPO DI APPLICAZIONE**
- 3.RIFERIMENTI**
- 4.RESPONSABILITÀ**
- 5.DEFINIZIONI**
- 6.MODALITÀ OPERATIVE**
 - 6.1 RICEZIONE DELLE SEGNALAZIONI INTERNE ED ESTERNE**
 - 6.2 SEGNALAZIONI ANONIME**
 - 6.3 GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI**
- 7.RECLAMI**
- 8.FORMA DI TUTELA DEL SEGNALANTE**

DOCUMENTI ALLEGATI

- M-09.8A-1 Registro delle Segnalazioni /reclami
- M-09.8A-2 Rapporto Azione correttiva/preventiva SGRS
- M-09.8A-3 Registro delle Azioni correttive/preventive SGRS

3				
2				
1				
0	04/10/22	Prima Emissione	RSG	AU

1.SCOPO

La presente procedura ha lo scopo di definire le modalità di gestione delle segnalazioni/reclami presentati dalle parti interessate (lavoratori, clienti, fornitori, etc.), relativamente al rispetto dei requisiti dello standard di riferimento SA8000 da parte dell'azienda, e per la gestione delle conseguenti azioni correttive e preventive.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura è applicata da tutte le parti interessate in conformità a quanto previsto dallo standard SA8000:2014.

3. RIFERIMENTI

SA8000:2014 – 9.6 Gestione e risoluzione dei reclami
9.8 Azioni correttive e preventive

4. RESPONSABILITÀ

La responsabilità dell'applicazione della presente procedura è del RSGSA, per quanto attiene la raccolta e la gestione delle segnalazioni; di tutte le parti interessate per quanto attiene la emissione e l'inoltro delle segnalazioni.

5. DEFINIZIONI

SPT: Social Performance Team (il Team include una rappresentanza equilibrata di management e rappresentante(i) dei lavoratori SA8000)

Rappresentante(i) dei lavoratori SA8000: uno o più rappresentante(i) liberamente eletto(i) dai lavoratori per facilitare la comunicazione con il(i) rappresentante(i) della direzione e con il senior management su tematiche relative a SA8000.

Parti interessate: Individuo o gruppo interessato alle, o che subisce l'influenza delle, performance sociali e/o attività dell'organizzazione.

Segnalazione: rilievo da parte di un dipendente o di un'altra figura aziendale, anche in forma anonima, volta a mettere in evidenza un problema o una carenza in materia di sicurezza e salute nei luoghi di lavoro o nella gestione del rapporto e dei contratti di lavoro.

Segnalazione anonima: si intende qualsiasi segnalazione in cui le generalità del segnalante non siano esplicitate, né siano rintracciabili.

Reclamo: segnalazione, commento, raccomandazione riguardanti il luogo di lavoro e/o non conformità, reali o presunte, allo Standard SA8000.

Azione correttiva: un'azione atta ad eliminare la(e) causa(e) alla radice di una non conformità individuata. Le azioni correttive sono intraprese per prevenire il ripetersi della non conformità.

Azione preventiva: un'azione atta ad eliminare la(e) causa(e) alla radice di una non conformità potenziale. Le azioni preventive sono intraprese per prevenire il verificarsi di una non conformità.

6. MODALITÀ OPERATIVE

6.1 Ricezione delle segnalazioni interne ed esterne

Le parti interessate *interne* che riscontrano delle anomalie relativamente a: lavoro infantile, lavoro obbligato, salute e sicurezza, libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva, discriminazione, procedure disciplinari, orario di lavoro, retribuzione e sistema di gestione, possono trasmettere la segnalazione mediante:

- Comunicazione scritta al Rappresentante dei lavoratori per SA8000;
- Direttamente al SPT al seguente recapito:

Le parti interessate *esterne* possono segnalare al SPT una situazione non conforme rispetto ai requisiti della norma SA8000 tramite:

Posta tradizionale:

Telefono: 0

Mail:

6.2 Segnalazioni anonime

In caso di *segnalazioni anonime*, possono essere inserite nel contenitore allo scopo predisposto presso la sede aziendale o via mail "sa8000.eliocastorio@gmail.com" avendo il diritto di chiedere di mantenere l'anonimato.

L'azienda una volta ricevuto la segnalazione e/o reclamo garantisce:

- La massima riservatezza sui fatti contenuti nello stesso;
- Il diritto al mantenimento dell'anonimato;
- Nel caso sia possibile identificare il soggetto che lo ha inoltrato, di non attuare alcuna forma di discriminazione nei confronti del soggetto mittente.

RSGSA provvede a fornire una risposta pubblica, mediante affissione della stessa nella bacheca aziendale dei lavoratori.

6.3 Gestione delle segnalazioni

Nei casi in cui le segnalazioni pervenute non sono in forma anonima il Rappresentante dei lavoratori per SA8000 e il RSGSA favorisce l'incontro diretto con chi ha generato la segnalazione al fine di acquisire completa conoscenza dei fatti e individuare il trattamento. Il trattamento della segnalazione prevede sempre un'indagine volta a verificare la veridicità della stessa e le eventuali cause che l'hanno generata. A fronte di ogni segnalazione pervenuta, il RSGSA ha il compito di rispondere formalmente a chi la ha generata.

La chiusura della segnalazione pervenuta prevede sempre l'intervento della Direzione.

Tutte le segnalazioni generano, a cura di RSGSA, una registrazione nel documento M-9.8A-1 "Registro delle segnalazioni/reclami", in modo da avere sempre sotto controllo la situazione complessiva.

A fronte delle segnalazioni pervenute o delle anomalie in qualsiasi modo riscontrate, SPT provvede a rilevare la necessità o meno di adottare azioni correttive volte ad eliminare le cause che le hanno generate.

Periodicamente, in occasione dei monitoraggi previsti, SPT, a seguito delle segnalazioni registrate, provvede ad effettuare una puntuale analisi al fine di valutare la presenza di eventuali anomalie "ripetute", che possono dar luogo ad azioni correttive, registrate sul documento M-9.8A-2 "Azione Correttiva/Preventiva SGRS".

Oltre che da segnalazioni, le azioni correttive possono derivare anche da:

- ✓ Verifiche ispettive interne;
- ✓ Riesame del sistema di gestione;
- ✓ Verifiche ispettive esterne
- ✓ Informazioni di ritorno di terze parti.

La gestione delle azioni correttive prevede che RSGSA, in collaborazione con il responsabile della funzione aziendale interessata alla risoluzione del problema, analizzi le cause che hanno determinato l'anomalia riscontrata, individuando l'azione correttiva, i tempi di attuazione e il responsabile dell'implementazione, che può essere diverso dal responsabile della funzione interessata. Se il responsabile della funzione interessata è lo stesso RSGSA, l'azione correttiva è individuata in collaborazione con la Direzione.

Il responsabile della funzione interessata ha il compito di pianificare, coordinare e verificare che l'azione correttiva sia attuata dal responsabile dell'implementazione nei tempi previsti.

Decorso il tempo di attuazione SPT verifica la corretta attuazione dell'azione correttiva individuata registrandone l'esito nell'apposito spazio del rapporto e pianificando la successiva data di verifica dell'efficacia.

Se dalla verifica si accerta che l'azione individuata è stata parzialmente attuata o completamente disattesa, si decide, sulla base delle motivazioni addotte dai responsabili, se:

- Ampliare i tempi di attuazione
- Richiedere una nuova azione correttiva e/o preventiva
- Segnalare il caso alla Direzione per le opportune decisioni.

Alla data di scadenza fissata per la verifica dell'efficacia, gli enti preposti verificano l'efficacia dell'azione correttiva posta in essere e ne descrivono l'esito nella parte dedicata del rapporto.

Nel caso in cui l'esito di tale verifica sia negativo, è richiesta un'ulteriore azione correttiva, esaminando in maniera più dettagliata le cause del problema.

A fronte delle indagini effettuate sulle segnalazioni pervenute, SPT può riscontrare la necessità di avviare delle azioni preventive, volte ad eliminare le cause potenziali che potrebbero generare delle anomalie.

Oltre che dalle segnalazioni rilevate e registrate, le azioni preventive possono derivare dalle stesse fonti individuate a proposito delle azioni correttive.

Le modalità di gestione delle azioni preventive sono analoghe a quelle previste per le azioni correttive.

Tutti i rapporti di azione correttiva e preventiva sono riepilogati a cura di RSGSA sul documento M-09.8A-3 "Registro delle Azioni Correttive/Preventive SGRS", al fine di tenere sotto controllo le scadenze per l'attuazione e la verifica dell'efficacia delle stesse.

7.RECLAMI

Ogni funzione aziendale, ed ogni parte interessata, può inoltrare un formale reclamo all'Organizzazione. La gestione è analoga a quanto previsto per le segnalazioni.

Da sottolineare che il reclamo può pervenire in qualsiasi forma; il ricevente provvede ad inoltrarlo a SPT, al fine di consentirne la gestione (indagine appropriata e individuazione del trattamento).

RSGSA provvede sempre, a fronte di un reclamo, a fornire una risposta al reclamante; anche in tal caso, qualora il reclamo avvenisse in forma anonima, RSG provvede a fornire una risposta pubblica, mediante l'affissione nella bacheca aziendale.

Dai reclami, che originano sempre una registrazione nel Registro delle Segnalazioni/Reclami, possono derivare azioni correttive o preventive, che sono gestite con le stesse modalità già analizzate in precedenza.

I reclami, in relazione a fatti e accadimenti aventi natura di abuso, offesa o illegalità verificatisi nell'ambito lavorativo o ad esso legati ed in contrasto con i principi di responsabilità sociale della norma SA8000, possono essere indirizzati all'azienda al sito mail: Via Vincenzo Tiberio 14 P.co San Paolo 80126 Napoli tel +390812318893

sa8000.eliocastorio@gmail.com

I dipendenti e le parti interessate, nel caso l'azienda non risponda in alcun modo soddisfacente alle segnalazioni/reclami possono rivolgersi direttamente all'Organismo di certificazione:

Ente di certificazione SICERT S.A.G.L.: Strada Statale 18, 119/121 – 84047 Capaccio-Paestum (SA)

800 983873

Website: www.sicert.net

Email: reclamisa8000@sicert.net

Ente di accreditamento: 9 East 37th Street, 10th Floor
New York, NY 10016

United States of America

Telephone: +1-(212)-391-2106

Email: saas@saasaccreditation.org

8.FORMA DI TUTELA DEL SEGNALANTE

L'identità del segnalante è protetta sin dal momento dell'inoltro della segnalazione e non può essere rivelata senza il suo espresso consenso e tutti coloro che ricevono o sono coinvolti nella gestione della segnalazione sono tenuti a tutelare la riservatezza di tale informazione. La violazione dell'obbligo di riservatezza è fonte di responsabilità disciplinare.

La protezione della identità del segnalante ammette deroga solamente nei casi in cui sia configurabile una responsabilità a titolo di calunnia e di diffamazione ai sensi delle disposizioni del Codice penale o dell'art. 2043 del Codice civile.