

**PROCEDURA SA
PSA03
RECLAMI e SEGNALAZIONI**

Responsabilità	Settore	Nominativo
Redatto da:	Consulente	Gianni Bettini
Verificato	RDQ	Alberto Banci
Approvato da:	RGRS	Giuliana Stolfi

Revisione n.	Motivo della revisione	Data
0	Prima Emissione	07/07/2003
1	Par. 5.1	23/12/2004
2	Par. 5.1	10/03/2005
3	Par. 1,5,6	10/01/2006
4	Par. 5.1	11/04/2006
5	Nuovo formato e par. 3.2.1 e 3.2.3	24/11/2008
6	Adeguamento alla norma SA8000:2014	09/02/2017
7	Aggiornamento par 3.2	09/07/2018
8	Revisione generale	15/04/2022
9	Aggiornamento riferimenti SGS e SAAS	10/10/2022

	Procedura SA	
	RECLAMI	
PSA03	Data: 10/10/2022	Revisione 9

SOMMARIO

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE.....	3
2. RIFERIMENTI, DEFINIZIONI E SIGLE DI STRUTTURA.....	3
2.1. RIFERIMENTI.....	3
2.2. DEFINIZIONI.....	3
2.3. SIGLE DI STRUTTURA E ABBREVIAZIONI.....	3
3. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ E DELLE RESPONSABILITÀ	4
3.1. RESPONSABILITÀ	4
3.2. MODALITÀ OPERATIVE.....	4
3.2.1. <i>Ricevimento della Segnalazione</i>	4
3.2.2. <i>Gestione delle segnalazioni</i>	5
3.2.3. <i>Risposta alle segnalazioni</i>	6
3.2.4. <i>Caso di risposta ritenuta non soddisfacente</i>	6
3.3. MODALITÀ DI GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ	6
DOCUMENTI DI RIFERIMENTO	6
4. PARAMETRI DI CONTROLLO	6
5. MODULISTICA E DOCUMENTI DI REGISTRAZIONE	7

	Procedura SA	
	RECLAMI	
PSA03	Data: 10/10/2022	Revisione 9

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Lo scopo della presente procedura è di stabilire le modalità per sporgere reclami o segnalazioni da parte dei lavoratori e per approntare soluzioni adeguate.

La procedura si applica a tutto il personale dipendente CAP.

2. RIFERIMENTI, DEFINIZIONI E SIGLE DI STRUTTURA

2.1. Riferimenti

- Social SA8000 SA 8000 Social Accountability.

2.2. Definizioni

Non Necessarie

2.3. Sigle di struttura e abbreviazioni

CdA: Consiglio di Amministrazione

CO: Coordinatore Operativo (Direzione generale)

RGRS Rappresentante gestione Responsabilità Sociale SA 8000

RSA: Rappresentante dei Lavoratori SA8000

SPT: Social Performance Team

RSIN: Rappresentanti Sindacali

ECSA: Ente di Certificazione SA8000

	Procedura SA	
	RECLAMI	
PSA03	Data: 10/10/2022	Revisione 9

3. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ E DELLE RESPONSABILITÀ

3.1. Responsabilità

ATTIVITÀ	CO	RGRS	ECSA	RSA
Ricevimento delle Segnalazioni		R	R	R
Gestione delle segnalazioni		R		C
Risposta alle segnalazioni		R		

Legenda: R = ente responsabile dell'attività

C = ente coinvolto, che fornisce un contributo significativo

* = Ciascuno per le proprie competenze

3.2. Modalità operative

3.2.1. Ricevimento della Segnalazione

Ogni lavoratore può sporgere reclami o segnalazioni direttamente all'Azienda, indirizzandoli al RGRS, 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 SA 8000.

Il lavoratore può farsi promotore di segnalazioni anche tramite il Rappresentante dei Lavoratori SA 8000, l'Ente Certificatore SA 8000, l'Ente di accreditamento SAI ed i Rappresentanti Sindacali.

La segnalazione scritta può avere forma anonima. Al fine di garantire un sistema libero e facilmente accessibile ai lavoratori per esporre segnalazioni o appelli in merito alla conformità dell'Azienda alla SA 8000 la Direzione ha predisposto urne di raccolta dei suggerimenti e dei reclami dislocate nelle principali sedi aziendali.

La dislocazione delle stesse e l'individuazione delle persone responsabili del controllo di eventuale presenza di segnalazioni nelle cassette dei reclami viene individuata tramite specifica comunicazione SA8000 indirizzata a tutto il personale.

Settimanalmente i responsabili dove sono dislocate le urne di cui sopra controllano se risultano essere presenti delle segnalazioni e, in tal caso, avvertono prontamente RGRS e contestualmente provvedono ad inviare il reclamo/segnalazione a RGRS.

	Procedura SA	
	RECLAMI	
PSA03	Data: 10/10/2022	Revisione 9

In occasione della ristrutturazione del sito aziendale verrà inserito un appositi form per le segnalazioni direttamente dal sito che dovranno giungere al RGRS in forma anonima.

Le segnalazioni possono essere inviate anche tramite mail al RGRS, in tal caso il RGRS avrà visione dell'indirizzo dal quale è stata inviato il messaggio.

L'azienda garantisce la massima riservatezza sui fatti denunciati o evidenziati, nei limiti della libertà di indagine dell'azienda stessa.

Le segnalazioni avanzate da una o più parti interessate e indirizzate all'Azienda, aventi ad oggetto temi inerenti il sistema di responsabilità sociale, sono raccolte da RGRS.

In alternativa i lavoratori e le altre parti interessate hanno la possibilità di comunicare i propri reclami:

- all'Ente di Certificazione SGS
SGS Italia S.p.A, Via Nicolodi, 53 Livorno, Toscana, 57121 Italia
e-mail sa8000@sgs.com
- all'ente di accreditamento:
Social Accountability Accreditation Services (SAAS)
9 East 37th Street, 10th Floor, New York, NY 10016
Tel: (212) 391-2106 Fax: (212) 684-1515
E-mail: saas@saasaccreditation.org

3.2.2. *Gestione delle segnalazioni*

Nel caso le segnalazioni riguardino aspetti di basso impatto vengono gestite direttamente dal RGRS. All'aumentare del loro impatto e della loro importanza vengono coinvolti il SPT e le funzioni specifiche ed attivando le necessarie azioni correttive secondo quanto previsto nella PSA05.

L'azienda favorisce l'incontro diretto e lo scambio di valutazioni con il dipendente resosi autore della segnalazione, eventualmente affiancato dal Rappresentante dei Lavoratori SA 8000, allo scopo di conseguire una completa conoscenza dei fatti e al fine di dare sostegno e concreto contributo al lavoratore vittima o testimone di forme di abuso, offesa o fenomeni di scorrettezza o illegalità.

L'azienda garantisce il compimento di ogni tipo di sforzo e azione concreta atti a dare soluzione al problema evidenziato e a prevenire il verificarsi di situazioni analoghe o similari.

	Procedura SA	
	RECLAMI	
PSA03	Data: 10/10/2022	Revisione 9

CAP non attua alcuna forma di ritorsione o discriminazione nei confronti dell'autore di una segnalazione.

3.2.3. *Risposta alle segnalazioni*

RGRS raccoglie e registra ed archivia tutti i reclami/segnalazioni pervenuti e formula una risposta entro 30 giorni dalla ricezione del reclamo e la fornisce al reclamante qualora sia noto.

In caso di reclamo anonimo si informa degli esiti, nei termini di cui sopra, RLSA8000 e si concordano le eventuali modalità con le quali informare i lavoratori.

Durante le riunioni periodiche effettuate dal Social Performance Team si esaminano tutti i reclami con i relativi esiti e si concordano eventuali modalità di diffusione ai lavoratori ed alle parti interessate

3.2.4. *Caso di risposta ritenuta non soddisfacente*

Il reclamante, nell'ipotesi che si dichiari insoddisfatto in merito alla chiusura della pratica, può inoltrare il reclamo/segnalazione all'Ente Terzo o all'ente che gestisce lo standard indicati al paragrafo 3.2.1

3.3. *Modalità di gestione delle non conformità*

Le principali non conformità sono rappresentate da:

- Non rispetto della procedura.

Documenti di riferimento

- MANUALE DI RESPONSABILITÀ SOCIALE
- PSA05: "Sistema di gestione della responsabilità sociale"
- Registro Reclami

4. PARAMETRI DI CONTROLLO

I parametri sono rilevabili annualmente, e sono costituiti da:

- Numero di NC annuali.

	Procedura SA	
	RECLAMI	
PSA03	Data: 10/10/2022	Revisione 9

5. MODULISTICA E DOCUMENTI DI REGISTRAZIONE

I documenti di registrazione sono:

- “Registro reclami e segnalazioni”