

GESTIONE SEGNALAZIONI E RECLAMI SA 8000

Rev. 00 del 30.11.2020

Sommario

1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE.....2

2 RIFERIMENTI.....2

3 RESPONSABILITA' E AUTORITA'2

4 DEFINIZIONI.....2

5 DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA' PER LA GESTIONE DEI RECLAMI3

5.1.1 Modalità di presentazione di segnalazioni e reclami 3

5.1.2 Analisi, gestione, risoluzione e comunicazione dei risultati 4

6 REGISTRAZIONI E PUBBLICAZIONE4

7 MODALITA' DI RICORSO4

8 Documentazione e modulistica5

REVISIONI				
N.	Data	Descrizione	Paragrafo	Pagina
00	30.11.2020	Prima emissione	Tutti	Tutte

VERIFICA: Direzione

Barbara Garofoli

Data 30.11.2020

APPROVAZIONE: Direzione

Barbara Garofoli

Data 30.11.2020

GESTIONE SEGNALAZIONI E RECLAMI SA 8000 Rev. 00 del 30.11.2020

DISTRIBUZIONE				
Copia n.	Ricevente	Revisione	Data ricevimento	Firma ricevente
1*	Barbara Garofoli	00	30.01.2021	Distribuzione su file
1*	Giuseppina Vaira	00	30.01.2021	Distribuzione su file
1*	Daniele Signore	00	30.01.2021	Distribuzione su file
1*	Di Masi Maurizio	00	30.01.2021	Distribuzione su file
1*	Stefano Nuclelese	00	30.01.2021	Distribuzione su file
1*	Nunzio Di Croce	00	30.01.2021	Distribuzione su file
1*	Agnese Mucci	00	30.01.2021	Distribuzione su file
1*	Claudia Gallo	00	30.01.2021	Distribuzione su file
1*	Andrea Romano	00	15.03.2021	Distribuzione su file

1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Definire le modalità per raccogliere, indagare, gestire e comunicare i risultati relativi alle segnalazioni, reclami e suggerimenti provenienti da tutte le parti interessate, riguardanti i requisiti dello standard SA8000, politiche e procedure adottate.

2 RIFERIMENTI

- Norma SA 8000:2014 requisito 9.6
- Manuale del sistema di gestione integrato

3 RESPONSABILITA' E AUTORITA'

Il Social Performance Team: ha la responsabilità di prendere in esame tutte le segnalazioni, i suggerimenti, i reclami pervenuti, analizzarne in maniera critica i contenuti, raccogliere tutte le informazioni necessarie a verificarne la fondatezza e definire le modalità di risoluzione e di comunicazione ritenute più opportune.

È responsabilità del SPT tutelare la riservatezza della provenienza, assicurando che nessuna forma di ritorsione verrà esercitata sulle segnalazioni e reclami pervenuti.

4 DEFINIZIONI

Norma SA 8000:2014 – III DEFINIZIONI

Norma SA 8000:2014 – SOCIAL FINGERPRINT GLOSSARIO

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

GESTIONE SEGNALAZIONI E RECLAMI SA 8000 Rev. 00 del 30.11.2020

Riesame della direzione: Analisi dei successi di un'azienda in termini di prestazioni sociali, sfide e status, a confronto con i suoi obiettivi sociali. Prende in considerazione, politiche, procedure e risultati.

Rappresentante dei Lavoratori: uno o più rappresentanti liberamente eletti dai lavoratori per facilitare la comunicazione con la direzione aziendale su tematiche relative alla SA8000. Nei siti sindacalizzati deve essere membro del sindacato riconosciuto, se questo sceglie di ricoprire tale ruolo. Se il sindacato non individua un rappresentante o l'organizzazione non è sindacalizzata, i lavoratori possono eleggere liberamente il proprio rappresentante SA8000.

Social Performance Team: è un organismo interno aziendale composto in maniera equilibrata da rappresentanti dei lavoratori SA8000 e management aziendale. Nei siti sindacalizzati, la rappresentanza dei lavoratori nel SPT deve essere assunta da uno o più membri del sindacato riconosciuto se questo sceglie di ricoprire tale ruolo. Se il sindacato non individua un rappresentante o l'organizzazione non è sindacalizzata, i lavoratori possono eleggere liberamente il proprio rappresentante SA8000.

Non conformità: non soddisfacimento di un requisito previsto da una norma o da predefinite disposizioni aziendali.

In ambito SA8000 può riguardare i seguenti requisiti:

- ✓ LAVORO INFANTILE
- ✓ LAVORO FORZATO O OBBLIGATO
- ✓ SALUTE E SICUREZZA
- ✓ LIBERTA' DI ASSOCIAZIONE E DIRITTO ALLA CONTRATTAZIONE COLLETTIVA
- ✓ DISCRIMINAZIONE
- ✓ PRATICHE DISCIPLINARI
- ✓ ORARIO DI LAVORO
- ✓ RETRIBUZIONE
- ✓ SISTEMA DI GESTIONE AZIENDALE (inteso come politiche, procedure, registrazioni)

Azione correttiva: un'azione atta ad eliminare la causa alla radice della non conformità individuata ed evitarne il ripetersi.

5 DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA' PER LA GESTIONE DEI RECLAMI

5.1.1 Modalità di presentazione di segnalazioni e reclami

Tutte le parti interessate a vario titolo all'attività aziendale: lavoratori, clienti, fornitori, consorziate, terze parti coinvolte, possono, in qualsiasi momento, presentare in forma scritta raccomandazioni, segnalazioni, reclami e suggerimenti riguardanti i requisiti dello standard SA8000, comprese politiche e procedure adottate da **Iniziative Comuni Scarl**, attraverso i seguenti canali:

1. Indirizzo mail: spt@iniziativecomuni.it
2. Pec: iniziativecomuni@pec.it

GESTIONE SEGNALAZIONI E RECLAMI SA 8000

Rev. 00 del 30.11.2020

3. Consegna a mano o spedizione al seguente indirizzo: **Iniziative Comuni Scarl, Via Vomano 6, 65129 Pescara (PE)**.
4. tramite modulistica *M1-P17 Segnalazioni e reclami SA 8000*

5.1.2 **Analisi, gestione, risoluzione e comunicazione dei risultati**

La segnalazione pervenuta viene trasmessa ai membri del SPT che indicano una riunione per analizzarne il contenuto per determinare se vi sono o meno i presupposti per un'inadempienza ai requisiti dello standard SA8000.

L'indagine può evidenziare il fatto che:

1. **non sussistono** i presupposti di Non Conformità SA8000: in tal caso viene definita la risposta più appropriata, la conclusione viene motivata e l'SPT incarica uno dei membri a comunicarla direttamente al lavoratore (nel caso in cui la segnalazione sia stata sottoscritta e indicato il recapito) oppure al Rappresentante dei lavoratori SA8000 (nel caso in cui la segnalazione si presenti in forma anonima). Il processo di gestione si chiude archiviando la segnalazione.
2. **sussistono** i presupposti per aprire una Non Conformità SA8000; in tal caso, il SPT attiva la procedura descritta di seguito, che prevede di:
 - indagare ed analizzare le cause;
 - attivare le azioni di trattamento immediato;
 - attivare azioni correttive per rimuoverne le cause, definendo tempi, risorse e responsabilità di attuazione;
 - verificare l'efficacia dell'azione correttiva attuata;
 - chiudere la NC e comunicare i risultati al lavoratore oppure al resp. SA8000.

Tutte le raccomandazioni, segnalazioni, reclami e suggerimenti pervenuti e gestiti vengono raccolti in un apposito riepilogo che ne traccia la gestione e valutate nel corso del riesame della Direzione per la SA8000 a cui, partecipa il SPT.

6 REGISTRAZIONI E PUBBLICAZIONE

Tutte le raccomandazioni, segnalazioni, reclami e suggerimenti pervenuti e gestiti vengono raccolti nel modulo M2-P6 Registro delle non conformità e valutate nel corso del Riesame della Direzione.

La presente procedura e il riepilogo delle segnalazioni presentate e gestite vengono pubblicate sul sito aziendale www.humansolution.it nella sezione dedicata a INIZIATIVE COMUNI SCARL con cadenza annuale.

7 MODALITA' DI RICORSO

Nel caso in cui tali reclami o segnalazioni non fossero presi adeguatamente in carico dalla **Iniziative Comuni Scarl** viene riconosciuta la possibilità, per i lavoratori di comunicare in forma scritta direttamente all'organismo di certificazione Bureau Veritas al seguente indirizzo:

GESTIONE SEGNALAZIONI E RECLAMI SA 8000

Rev. 00 del 30.11.2020

- Bureau Veritas Italia S.p.A. - Divisione Certificazione Att.ne Responsabile CSR Viale Monza, 347, 20126 Milano - Email: csr@it.bureauveritas.com

Qualora Bureau Veritas si dimostrasse carente nell'applicazione della procedura, viene essere riconosciuta la possibilità, per i lavoratori e le altre parti interessate, di comunicare i propri reclami in forma scritta direttamente all'ente di accreditamento al seguente indirizzo, comunicato ai lavoratori tramite bacheca interna:

- Social Accountability Accreditation Services (SAAS) 220 East 23rd Street, Suite 605, New York, NY 10010, fax: +212-684-1515 e-mail: saas@saasaccreditation.org.

8 DOCUMENTAZIONE E MODULISTICA

M2-P6	Registro delle non conformità
M1-P1	Verbale di riunione
M6-P6	Riesame di direzione
M1-P17	Segnalazioni e reclami SA8000

Documentazione relativa alle segnalazioni pervenute

Documentazione relativa alle azioni intraprese