

PROCEDURA PRO 7.06

Gestione Reclami

Revisione	Data	Descrizione
00	12/12/2022	Prima emissione

Sommario

1.	SCOPO	3
2.	CAMPO DI APPLICAZIONE	3
3.	MODALITA' OPERATIVE.....	3
3.1.	Segnalazione reclami etici.....	3
4.	RESPONSABILITA'	4
5.	ALLEGATI	4

1. SCOPO

La presente procedura definisce le responsabilità, le modalità operative e i flussi di comunicazione adottati dall'Azienda per la gestione dei reclami e delle segnalazioni relativi ai requisiti previsti dalla norma SA8000, al fine di garantire la tutela delle parti interessate e il continuo miglioramento del Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura si applica a tutte le attività svolte direttamente dall'Azienda e, per quanto applicabile, alle attività dei fornitori e dei partner commerciali sui quali l'Azienda può esercitare un'influenza o un controllo in relazione ai requisiti della norma SA8000.

3. MODALITA' OPERATIVE

3.1. Segnalazione reclami etici

L'azienda, al fine di assicurare a tutte le parti interessate di poter contribuire attivamente al miglioramento del Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale, ha predisposto un sistema di comunicazione per la gestione delle segnalazioni inerenti all'applicazione della norma SA8000.

Il **reclamo etico** è uno strumento messo a disposizione delle parti interessate al Sistema di Responsabilità Sociale aziendale, per segnalare eventuali disfunzioni attinenti alla sfera delle attività svolte.

Il reclamo etico può essere inoltrato **in forma anonima** utilizzando i seguenti strumenti tramite il link

<https://whistleblowing.blumatica.it/segnalazione/171ed84b-68a7-44b5-a532-80acc842affb> presente anche sul sito aziendale nella sezione "Segnalazioni Whistleblowing".

Qualora le risposte ricevute non siano ritenute sufficienti, le segnalazioni possono essere rivolte direttamente all'organismo di certificazione e in ultima istanza all'ente di normazione e accreditamento internazionale SAI-SAAS.

Gli indirizzi esterni ai quali il lavoratore può segnalare reclami relativamente ai requisiti SA8000 sono i seguenti:

- ☐ Ente di certificazione:

Quality Italia S.r.l.

Via Camerata Picena 385 - 00138 ROMA (RM)

Tel. 06.88644843 - info@qualityitalia.it

- ☐ Ente di normazione e di accreditamento:

**SAAS - Social Accountability
Accreditation Services**

Address: 9 East 37th Street, 10th Floor,
New York, NY 10016, United States of
America

Phone: +1 (212) 391 2106

E-mail: saas@saasaccreditation.org

SAI - Social Accountability International

Address: 9 East 37th Street, 10th Floor, New
York, NY 10016, United States of America

Phone: +1 (212) 684-1414

E-mail: info@sa-intl.org

Tutte le segnalazioni, anche se in forma anonima, saranno registrate su apposito supporto informatico a cura del Servizio Ufficio Reclami SA8000 (in conformità con quanto definito nel Sistema di Gestione per la Qualità) e sottoposte al Rappresentante della Direzione SA8000 al

fine di attivare, ove possibile, un'azione riparatrice o correttiva/preventiva e verificarne l'efficacia.

Presa in carico la segnalazione/reclamo, da parte del Rappresentante della Direzione per SA8000, il Servizio Ufficio Reclami SA8000 comunica al mittente i tempi stimati per la soluzione della problematica segnalata.

Nel caso in cui la comunicazione sia pervenuta in forma anonima, la presa in carico sarà comunicata a mezzo del registro "segnalazione reclami etici".

La comunicazione di presa in carico della segnalazione/reclamo sarà nel più breve tempo possibile dalla ricezione della stessa a cura del Servizio Ufficio Reclami SA8000.

Il reclamo/segnalazione è gestito dall'ufficio reclami SA8000 secondo le modalità definite nella presente procedura:

- Verificare la pertinenza del reclamo;
- Individuare le cause scatenanti il reclamo/segnalazione;
- Predisporre le misure necessarie al superamento delle cause scatenanti (es. azioni correttive);
- Dare le comunicazioni del caso all'utente, se sottoscritte.

4. RESPONSABILITA'

La responsabilità della gestione delle segnalazioni e dei reclami SA8000 è affidata al Social Performance Team.

5. ALLEGATI

MOD – Lettera informativa

MOD - Rapporto di non conformità

6. ARCHIVIAZIONE

La documentazione relativa alle segnalazioni, ai reclami, alle non conformità e alle azioni conseguenti è conservata dall'Ufficio Reclami SA8000 secondo le modalità previste dalle procedure aziendali e dalla normativa vigente.

La documentazione relativa ai fornitori è archiviata dall'Ufficio in appositi fascicoli cartacei e/o informatici, garantendone la corretta conservazione, rintracciabilità e riservatezza.