

# **PROCEDURA**

## **GESTIONE RECLAMI SOCIALI**

**Redatto in conformità alla Norma Europea**

**STANDARD SA 8000:2014**

**Copia CONTROLLATA N° \_\_\_\_\_**

*Questo Documento è una copia controllata, registrata e soggetta al Servizio di Aggiornamento*

**Copia NON CONTROLLATA N° \_\_\_\_\_**

*Questo Documento è una copia non controllata, ha carattere unicamente informativo e non è soggetta ad Aggiornamento.*

<b>REVISIONI E/O AGGIORNAMENTI</b>			
<b>REVISIONE</b>	<b>DATA</b>	<b>DESCRIZIONE</b>	<b>APPROVAZIONE</b>
01	11.11.2019	Prima emissione per adeguamento allo standard SA 8000:2014	
02	01.06.2020	Revisione e a seguito di N.C. dell'ente SGS in stage I	
03	06.05.2022	Rimissione per Osservazione emersa in sede di audit SA8000 sulla gestione delle segnalazioni/reclami da parte degli stakeholder	

## Sommario

1.	SCOPO .....	3
2.	CAMPO DI APPLICAZIONE .....	3
3.	RIFERIMENTI.....	3
4.	MODALITÀ OPERATIVE .....	3
4.1.	Gestione segnalazioni/reclami interni .....	3
4.2.	Gestione segnalazioni/reclami da stakeholder esterni .....	4
4.3.	Gestione segnalazioni/reclami anonimi.....	5
5.	GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE E MODULISTICA DI RIFERIMENTO.....	5
6.	RESPONSABILITÀ.....	5

## 1. SCOPO

Scopo della procedura è quello di definire le corrette modalità di gestione dei reclami di tipo sociale all'interno della “**Ecochimica Stingo srl**” e garantirne l'efficacia.

## 2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La procedura si applica a tutte le fasi di gestione dei Reclami e non conformità pervenuti dai dipendenti in ambito sociale.

## 3. RIFERIMENTI

UNGP (United Nation Guiding Principles)

## 4. MODALITÀ OPERATIVE

### 4.1. Gestione segnalazioni/reclami interni

Il reclamo/comunicazione di carattere sociale è trasmesso al **RLRS**. Il personale che rileva il reclamo lo ripone nell'apposita cassetta reclami. Il reclamo può essere trasmesso anche direttamente al RLRS. Quest'ultimo provvede, laddove necessario, a comunicarli alla direzione ed a intraprendere idonee azioni correttive, prese di concerto con la Direzione.

La cassetta può essere aperta solo dal **RLRS**, il quale è l'unica funzione che in seguito alla percezione di dissapori aziendali può individuare eventuali azioni correttive, di concerto con la Direzione.

Accanto alla cassetta, inoltre, è stato predisposto un cartello in cui è scritto quanto segue:

*Ciascun dipendente che voglia comunicare eventuali segnalazioni direttamente al Social Performance Team, all'ente di certificazione o al SAAS (Social Accountability Accreditation Services), può farlo tramite le informazioni di seguito indicate:*

- *In cantiere mediante numero di telefono di riferimento del RLRS, nella figura di Andrea Cirillo:*
  - *Cellulare: \_\_\_\_\_*
- *Ente di certificazione SGS:*
  - *Mail: [sa8000@sgs.com](mailto:sa8000@sgs.com)*
- *sito del SAAS (Social Accountability Accreditation Services):*
  - *Sito internet: <http://www.saasaccreditation.org/>*
  - *Email: [saas@saasaccreditation.org](mailto:saas@saasaccreditation.org)*

In seguito alla gestione di un reclamo o di una segnalazione attinente al rispetto dei requisiti di responsabilità sociale, **RLRS** provvede a contattare la fonte del reclamo/segnalazione in maniera verbale o scritta indicando le modalità con cui l'azienda ha gestito il reclamo o la segnalazione. **RLRS** invia un verbale alla Direzione, che firma per presa visione e stabilisce se avviare in merito un'Azione Correttiva immediata. Nel caso in cui detta fonte risulti non identificata, quindi trattasi di reclamo anonimo da parte di un dipendente, **RLRS** attua comunque le azioni correttive al fine di gestire il reclamo e ne fornisce evidenza oggettiva.

La Direzione, in collaborazione con **RLRS**, oltre a stabilire la necessità di avviare Azioni Correttive immediate, periodicamente (almeno ogni riesame) analizza i reclami e le segnalazioni di carattere sociale pervenute al fine di valutare l'esigenza di avviare Azioni Correttive Preventive.

L'organizzazione si impegna alla non applicabilità di nessuna forma di ritorsione con la figura che solleva il reclamo.

#### **4.2. Gestione segnalazioni/reclami da stakeholder esterni**

Nel caso in cui uno stakeholder esterno dovesse fare comunicazione di una segnalazione/reclamo alla "**Ecochimica Stingo srl**", vale quanto segue:

- Lo stakeholder invia una mail contenente la segnalazione/reclamo all'indirizzo di posta elettronica del Rappresentate della Direzione per la SA8000:
  - [v.stingo@ecochimicastingo.it](mailto:v.stingo@ecochimicastingo.it);
- Il **RdDSA8000** prende in carico la segnalazione/reclamo e la comunica al **RLRS**;
- In seguito alla gestione di un reclamo o di una segnalazione attinente al rispetto dei requisiti di responsabilità sociale, il **RdDSA8000** e il **RLRS** provvedono a contattare la fonte della segnalazione/reclamo in maniera verbale o scritta indicando le modalità con cui l'azienda ha gestito il reclamo o la segnalazione.
- **RdDSA8000** e **RLRS** inviano un verbale alla Direzione, che firma per presa visione e stabilisce se avviare in merito un'Azione Correttiva immediata;
- La Direzione, in collaborazione con **RdDSA8000** e **RLRS**, oltre a stabilire la necessità di avviare Azioni Correttive immediate, periodicamente (almeno ogni riesame) analizza i reclami e le segnalazioni di carattere sociale pervenute al fine di valutare l'esigenza di avviare Azioni Correttive Preventive.

### 4.3. Gestione segnalazioni/reclami anonimi

Nel caso in cui ci sia la necessità di formulare una segnalazione/reclamo in via anonima, si procede come segue:

- Sul sito internet aziendale <https://www.ecochimicastingo.it/it/>, nella sezione contatti, è presente un modulo attraverso il quale è possibile inviare segnalazioni/reclami anonimi andando a compilare esclusivamente i campi “**Oggetto**” e “**Il tuo messaggio**”;
- La segnalazione/reclamo verrà ricevuta sulla mail [info@ecochimicastingo.it](mailto:info@ecochimicastingo.it) e verrà presa in carico dal **RdDSA8000** insieme al **RLRS**;
- **RdDSA8000** e **RLRS** inviano un verbale alla Direzione, che firma per presa visione e stabilisce se avviare in merito un’Azione Correttiva immediata;
- La Direzione, in collaborazione con **RdDSA8000** e **RLRS**, oltre a stabilire la necessità di avviare Azioni Correttive immediate, periodicamente (almeno ogni riesame) analizza i reclami e le segnalazioni anonime di carattere sociale pervenute al fine di valutare l’esigenza di avviare Azioni Correttive Preventive

## 5. GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE E MODULISTICA DI RIFERIMENTO

MODULO/DOCUMENTI	RESP. COMPILAZIONE	ARCHIVIO	RESP.ARCHIVIO	AGGIORNAMENTO
TITOLO				
Registro reclami etici	RLRS	Area Amministrazione	RLRS	Fino a nuova revisione
Registro AC etiche	RLRS	Area Amministrazione	RLRS	Fino a nuova revisione
Riesame	RLRS/Direzione/RdDSA 8000	Area Amministrazione	RLRS	Annuale

## 6. RESPONSABILITÀ

ATTIVITÀ	RESPONSABILITÀ
Raccolta dei reclami etici	RLRS
Definizione azioni correttive	DIR
Analisi periodica dei reclami ricevuti	DIR/RLRS