

RACCOLTE DELLE PROCEDURE SA 8000	RPRO 01-01	1/8
Procedura 5.09 MSA8000 -Gestione dei Reclami		
		Edizione 02 del 15.09-2023

P. O. 5.09 – Gestione dei Reclami

<u>0</u>	<u>GENERALITÀ</u>	3
0.1	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	3
0.2	DESTINATARI DELLA PROCEDURA	3
0.3	DOCUMENTI DI RIFERIMENTO	3
0.4	DEFINIZIONI	3
<u>1</u>	<u>MODALITÀ OPERATIVE</u>	3
1.1	RICEZIONE DEL RECLAMO	3
1.2	GESTIONE DEL RECLAMO	4
1.3	RISPOSTA AL RECLAMO	4
1.4	SEGNALAZIONE DI SPUNTI DI MIGLIORAMENTO	4
<u>2</u>	<u>REGISTRAZIONI</u>	5

RACCOLTE DELLE PROCEDURE SA 8000	RPRO 01-01	2/8
Procedura 5.09 MSA8000 -Gestione dei Reclami		
		Edizione 02 del 15.09-2023

Funzioni Interessate

- Alta Direzione (AD)
- Responsabile sa 8000
- SPT

Capitoli del manuale a cui fa riferimento la procedura:

- Cap. 5.09.10

INDICE DI	DATA DI	VISTO PER	SEGNALAZIONE TIPO	DATA	APPROVAZIONE
0	30/04/2018				
1	31/01/2022				
2	15/09/2023				
3					
4					
5					
6					
7					
8					

Allegati:

- **Mod. 01 SA8000/MRSA** "Modulo reclami e segnalazioni SA8000"
 - **Mod. 02 SA8000/RRSA** "Registro reclami e segnalazioni SA8000"
-

0 GENERALITÀ

0.1 *Scopo e campo di applicazione*

La presente Procedura definisce le modalità di gestione delle segnalazioni o dei reclami presentati dalle parti interessate (lavoratori, collaboratori, Enti locali e nazionali, Clienti, fornitori e subappaltatori, associazioni sindacali, associazioni di categoria, organi di stampa, mass media, ... ecc) relativamente al rispetto dei requisiti dello standard di riferimento e più in generale in tema etico, di responsabilità sociale e di rispetto dei diritti umani che coinvolga il GRUPPO TRE FIAMMELLE (LAV.I.T. S.P.A. E TRE FIAMMELLE Soc. Coop.)

0.2 *Destinatari della Procedura*

- Tutte le Funzioni aziendali
- Tutti i lavoratori e collaboratori
- Tutte le altre parti interessate interne o esterne

0.3 *Documenti di riferimento*

- Norma SA8000:2014
- Manuale MSG
- Codice Etico

0.4 *Definizioni*

- SPT: Social Performance Team: ha la responsabilità di ricevere e gestire i reclami e di attuare, in collaborazione con la Direzione aziendale, tutte le azioni necessarie e di darne comunicazione
- Reclamo: segnalazione, commento, raccomandazione o suggerimento per il miglioramento che riguarda il luogo di lavoro e/o NC reali/presunte in merito allo standard SA8000:2014

1 MODALITÀ OPERATIVE

1.1 *Ricezione del reclamo*

Chiunque ravvisi una violazione dei principi etici inseriti nel Codice Etico e quindi facenti parte dei requisiti SA8000, si senta oggetto di molestie o discriminazioni o ravvisi analoghi comportamenti vessatori nei confronti di colleghi o di terzi, ravvisi situazioni pericolose, illegali o a rischio negli ambienti di lavoro è tenuto a segnalarle compilando il relativo modulo **Mod. 01 SA8000/MRSA** disponibile per trefiammelle sul sito web <https://www.trefiammelle.it/>, e per LAV.I.T. SPA sul sito web : <https://www.lavitlavanderie.it/>

- Consegnandolo direttamente all'**Ufficio del Personale**, che lo recapiterà quindi al **SPT**;
 - Inviandolo direttamente al **SPT**, organismo aziendale dedicato al trattamento dei reclami tramite la
-

mail secondo le seguenti modalità:

per tre fiammelle :

a) direttamente a SOC.COOP. DI PROD. E LAV. TRE FIAMMELLE

- mediante e-mail a info@trefiammelle.it

Posta all'indirizzo Social Performance Team SA 8000

SOC.COOP. DI PROD. E LAV. TRE FIAMMELLE

Via delle Casermette – loc. Salnitro

71121 FOGGIA

Internet all'indirizzo www.trefiammelle.it

per LAV.I.T .SPA :

a) direttamente a LAV.I.T .SPA

- mediante e-mail a info@lavitlavanderie.it

Posta all'indirizzo Social Performance Team SA 8000

LAV.I.T .SPA

Zona ASI – Borgo Incoronata Lotto 1A

71121 FOGGIA

Internet all'indirizzo www.lavitlavanderie.it

Possono inoltre essere effettuate:

- esponendolo al **Rappresentante dei lavoratori SA8000** che se ne farà promotore presso **SPT**;
- inserendo il modulo compilato negli appositi box presenti presso le bacheche aziendali, che il **Presidente SPT** almeno ogni 2 settimane ha il compito di controllare per raccogliere gli eventuali moduli compilati presenti.

Qualora il lavoratore/la parte interessata non dovesse sentirsi idoneamente rappresentato/a e tutelato/a dalle figure previste dal Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale, ha facoltà di rivolgersi direttamente a:

a) **Organismo di Certificazione:** SGS Italia S.p.A. Via Caldera, 21. Milano, Lombardia, 20153. Italia.

T : +39 02 73 931

- **Ente di Accreditamento:**

SAAS - Social Accountability Accreditation Service, 15 West 44th Street, 6th Floor New York, NY 10036, telefono (212) 684-1414, fax: (212) 684-1515,

mediante e-mail a sa8000@sgs.com

- al SAAS (Social Accountability Accreditation Service)
mediante e-mail a saas@saasaccreditation.org

Il reclamo **può avere anche forma anonima** e in ogni caso **viene garantito l'anonimato** da parte di SPT nelle fasi di trattamento successivo del reclamo, garantendo la massima riservatezza sui fatti denunciati o evidenziati, nei limiti della libertà di indagine.

Il SPT si impegna comunque anche ad indagare a fronte di segnalazioni anonime.

1.2 Gestione del reclamo

Il reclamo, qualunque sia la forma di invio e ricevimento, viene trattato dal **SPT** con il coinvolgimento diretto della **Direzione aziendale (Presidente del C.d.A. o il C.d.A. stesso)**.

Il **SPT** al ricevimento del reclamo lo registra sul modulo **M/SA8000/RRSA “Registro reclami SA8000”** e inizia la fase di indagine, coinvolgendo direttamente la **Direzione aziendale** e l'autore del reclamo, se non anonimo, favorendo un incontro diretto e uno scambio di valutazioni e opinioni in modo da conseguire una completa conoscenza dei fatti e dare sostegno e concreto contributo al lavoratore vittima o testimone di forme di abuso, offesa, scorrettezza o illegalità, garantendo nel contempo l'imparzialità verso il presunto autore, se nominato nel reclamo, dei fatti e dei comportamenti che hanno determinato il reclamo stesso.

Il **SPT** e la **Direzione** garantiscono:

- il compimento di ogni sforzo e azione concreta necessaria per dare soluzione al problema segnalato e prevenire il verificarsi di soluzioni analoghe o similari e far sì che non si attui alcuna forma di ritorsione o discriminazione nei confronti dell'autore del reclamo;
- l'imparzialità nell'indagine conseguente, tutelando tutte le parti in causa come previsto dalle metodologie di indagine interna, anche qualora si ravvisassero gli estremi di una indagine disciplinare e di eventuali provvedimenti disciplinari a carico dell'autore dei fatti che hanno determinato il reclamo, che verranno attuati secondo il sistema di indagine interna e sanzionatorio previsto dal **Modello Organizzativo 231**.

Tutte le azioni correttive o di miglioramento verranno attuate secondo le modalità previste dalle pertinenti Procedure di Sistema con l'aggiornamento da parte del Presidente **SPT** del modulo **Mod. 02 /SA8000/RRSA** fino alla sua chiusura.

1.3 Risposta al reclamo

Il **SPT** e la **Direzione aziendale** si impegnano a dare risposta all'autore del reclamo delle azioni intraprese per dare soluzione ai fatti denunciati entro 2 mesi dal ricevimento del reclamo.

Nel caso di fatti denunciati in forma anonima, la risposta verrà affissa sulle bacheche aziendali.

1.4 Segnalazione di spunti di miglioramento

Nel caso in cui la natura della segnalazione sia finalizzata a suggerimenti per il miglioramento o a semplici richieste alla **Direzione aziendale** che non presuppongono alcuna situazione non conforme, l'iter da seguire sarà sempre il medesimo visto per i reclami sia per quanto riguarda i canali di comunicazione che per quanto riguarda l'iter inerente un'eventuale azione, se ritenuta possibile o migliorativa dal vertice aziendale.

2 REGISTRAZIONI

I Moduli **Mod 01/SA8000/MRSA** e la documentazione conseguente al trattamento dei reclami/segnalazioni SA8000 sono archiviati dal **SPT** e sono a disposizione dell'Organismo di Vigilanza aziendale nell'ambito dei flussi informativi previsti. Il registro **Mod. 02/SA8000/RRSA** viene tenuto aggiornato in forma elettronica dal **SPT** sul server aziendale

Le mail di segnalazione vengono mantenute sul server di posta aziendale all'indirizzo citato con accesso permesso al **SPT** tramite il suo Presidente.

MODULO RECLAMO SA8000	Mod 01/SA8000/MRSA
	Rev. 1 Data 25/05/2022
	Pag. 1 di 2

SPAZIO RISERVATO ALLA PARTE INTERESSATA		
RECLAMO <input type="checkbox"/>	SEGNALAZIONE <input type="checkbox"/>	SUGGERIMENTO <input type="checkbox"/>
Inoltrato da parte di:		
<input type="checkbox"/> Dipendente <input type="checkbox"/> Cliente <input type="checkbox"/> Fornitore <input type="checkbox"/> Altro – specificare: _____		
Dati identificativi della parte interessata:		
<input type="checkbox"/> La parte interessata preferisce rimanere ANONIMA	<input type="checkbox"/> La parte interessata è disponibile ad essere contattata Cognome e nome: _____ Ruolo: _____ Telefono: _____ Mail: _____	
AREA OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE		
<input type="checkbox"/> Lavoro infantile	<input type="checkbox"/> Lavoro forzato o obbligato	<input type="checkbox"/> Salute e sicurezza
<input type="checkbox"/> Libertà ass.ne/diritto contr. collettiva	<input type="checkbox"/> Discriminazione	<input type="checkbox"/> Pratiche disciplinari
<input type="checkbox"/> Orario di lavoro	<input type="checkbox"/> Retribuzione	<input type="checkbox"/> Sistema di gestione
Descrizione del Reclamo/Suggerimento:		
Azione e/o rimedi richiesti:		

SPAZIO RISERVATO AL SPT (Social Performance Team)	
RECLAMO/SUGGERIMENTO N° _____ DEL _____	
Modalità di ricevimento	<input type="checkbox"/> Posta/Fax/Mail <input type="checkbox"/> Cassetta Reclami <input type="checkbox"/> Personalmente al SPT
Giudizio di pertinenza	<input type="checkbox"/> Reclamo/Suggerimento NON PERTINENTE Motivazione: _____ _____ <input type="checkbox"/> Reclamo/Suggerimento PERTINENTE
Documenti e informazioni da acquisire	
Aspetti da approfondire	
Risultati dell'indagine e soluzioni proposte	
Azione Correttiva	<input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI N° _____
Azione preventiva	<input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI N° _____
<input type="checkbox"/>	Risposta inviata in data _____ tramite _____ alla parte interessata
<input type="checkbox"/>	In caso di segnalazione anonima, la risposta sarà affissa in bacheca in data _____
Data _____	FIRMA SOCIAL PERFORMANCE TEAM
