



Procedura operativa PRO-11

# Gestione reclami e suggerimenti

Data	Rev. num.	Descrizione
27.03.23	3	Revisione paragrafo 2.2.
<i>Redatto</i>	<i>Verificato</i>	<i>Approvato</i>
<i>Responsabile Sistema di Gestione SA8000</i>	<i>Direzione</i>	<i>Direzione</i>



## INDICE

1. Scopo e campo di applicazione .....	2
2. Modalità operative .....	3
2.1 Chi può inviare una segnalazione .....	3
2.2 Come si invia una segnalazione .....	3
2.3 Chi raccoglie e valuta le segnalazioni .....	4
2.4 Cosa viene fatto a seguito di una segnalazione .....	4

### **1. Scopo e campo di applicazione**

I lavoratori e le parti interessate esterne (es. fornitori, clienti, enti, etc.) possono far pervenire alla Conceria Samanta:

- commenti e raccomandazioni
- segnalazioni
- reclami.

La presente procedura si applica ai casi di segnalazione che riguardano gli aspetti di responsabilità sociale di cui allo standard SA8000.

La presente procedura non sostituisce la procedura interna denominata “Segnalazione casi di illecito”, altresì consente ulteriori modalità di segnalazione per conformarsi allo standard SA8000.



## 2. Modalità operative

### **PREMESSA IMPORTANTE:**

**Mai ed in nessun caso la Conceria Samanta intraprenderà azioni disciplinari, licenzierà o discriminerà un proprio lavoratore (o altro soggetto esterno) per aver fatto una segnalazione o presentato un reclamo.**

**Viceversa, la Direzione ritiene che un adeguato canale di comunicazione ed informazione con le parti interessate sia uno strumento necessario ed importante, da perseguire.**

### **2.1 Chi può inviare una segnalazione**

Tutti i lavoratori possono autonomamente, e senza chieder alcun permesso, inviare segnalazioni. Anche il personale di ditte fornitrici o altre parti interessate esterne lo possono fare usando le modalità di seguito indicate.

### **2.2 Come si invia una segnalazione**

Le segnalazioni riguardanti il sistema di gestione SA8000 e più in generale la tutela dei lavoratori devono essere inviate per mail al Social Performance Team

[spt@samanta.com](mailto:spt@samanta.com)

la mail viene automaticamente reindirizzata a tutti i componenti del gruppo.

#### Modalità anonima

Presso la bacheca di rifinizione, nei pressi delle scale che conducono alla sala mensa, sono presenti due box chiuse aventi colore diverso e dicitura diversa, in cui è possibile inserire, in qualsiasi momento, i reclami in una e i suggerimenti nell'altra.

Tali box permetteranno ai lavoratori di mantenere l'anonimato.

Le scatole vengono aperte con almeno con cadenza mensile alla presenza di un rappresentante dei lavoratori.

NB. Qualora il lavoratore o una qualunque parte interessata lo ritenga opportuno possono essere inviate segnalazioni anche all'Organismo di Certificazione RINA o all'ente di accreditamento internazionale SAI.

Indirizzi e riferimenti sono mantenuti aggiornati su sito internet dell'azienda.



## 2.3 Chi raccoglie e valuta le segnalazioni

In base alla tipologia di input pervenuto Vi sono soggetti diversi che hanno il compito di valutare contenuti ed azioni necessarie:

- sistema SA8000: è il Social Performance Team che valuta quanto pervenuto in occasione delle riunioni periodiche o indette specificatamente
- monitoraggio della filiera di fornitura: spetta ai Responsabili del Sistema SA8000 con la Direzione valutare la segnalazione e a definire le azioni correttive o di miglioramento adeguate

La valutazione deve essere specifica per ogni segnalazione (interna ed esterna) ed ha il fine di capire:

- l'attinenza e la fondatezza della segnalazione
- la chiarezza e completezza delle informazioni
- le possibili cause che l'hanno originata
- gli impatti sull'azienda, sulle parti interessate e sui sistemi di gestione
- i rischi per la conformità allo standard SA8000.

Tutti i suggerimenti/reclami vengono riportati nel Registro aziendale segnalazioni SA8000 MOD.057.

## 2.4 Cosa viene fatto a seguito di una segnalazione

Il Social Performance Team deve, necessariamente ed in tempi rapidi, proporre un trattamento e/o un'azione correttiva per risolvere l'anomalia oggetto della segnalazione.

Dovrà essere quindi applicata la procedura di gestione delle non conformità e delle azioni correttive PRO-07. Da questo momento le attività verranno gestite e documentate come previsto dalla suddetta procedura.

Per quanto riguarda suggerimenti/reclami pervenuti da:

- lavoratori: le attività che scaturiscono da segnalazioni devono essere rendicontate in ambito del lavoro del Social Performance Team
- parti interessate esterne: l'azienda definirà le adeguate azioni correttive di cui fornirà una sintesi nel documento di Bilancio SA8000. Oltre a ciò, qualora possibile ed opportuno in base alla policy di gruppo, la parte interessata segnalante verrà informata sulle attività attuate a seguito della segnalazione.

Sulla base della tipologia dell'input ricevuto, in materia di sistema SA8000 sarà il Social Performance Team a definire come verrà data adeguata informazione ai lavoratori.

Il Social Performance Team ha anche il compito di monitorare che le azioni decise a seguito di una segnalazione siano attuate fino al loro completamento.