

 barbagli Servizi che contano	PR20 GESTIONE SEGNALAZIONI E RECLAMI SA8000 Data: 22.05.19 Rev.0		
	Emesso da: SCA	Verificato da: SCA	Approvato da: AU

Sommarrio

<u>1</u>	<u>SCOPO.....</u>	<u>1</u>
<u>2</u>	<u>CAMPO DI APPLICAZIONE</u>	<u>1</u>
<u>3</u>	<u>DEFINIZIONI</u>	<u>1</u>
<u>4</u>	<u>RIFERIMENTI</u>	<u>1</u>
<u>5</u>	<u>MODALITÀ OPERATIVE</u>	<u>1</u>
5.1	RICEZIONE DELLE SEGNALAZIONI/RECLAMI	1
5.2	GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI/RECLAMI	2

1 SCOPO

La presente procedura ha lo scopo di definire a chi e con quali modalità i dipendenti e le parti interessate (lavoratori, enti locali e nazionali, organizzazioni non governative, associazioni sindacali, associazioni di categoria, organi di stampa, mass media, clienti, ecc.) possono presentare una segnalazione o un reclamo relativamente **al rispetto dei requisiti dello Standard SA 8000** da parte dell'azienda BARBAGLI V. SRL

2 CAMPO DI APPLICAZIONE

La procedura è applicata a tutte le segnalazioni e reclami provenienti da qualsiasi parte interessata ed aventi per oggetto il rispetto della SA 8000 ed in generale dei diritti umani.

3 DEFINIZIONI

Per segnalazione si intende:

1. L'individuazione di un'area di potenziale rischio di non conformità ai sensi della SA8000
2. Proposta di un'azione preventiva o di miglioramento su temi relativi a SA8000

Per reclamo si intende:

1. Casi da sottoporre ad esame, che presuppongono valutazioni e/o necessità di un'azione correttiva

4 RIFERIMENTI

- SA 8000 Responsabilità Sociale 8000 - capitolo 9.6.
- Manuale del Sistema di Responsabilità Sociale
- Guidance document for Social Accountability 8000 (SA 8000:2014)

5 MODALITÀ OPERATIVE

5.1 Ricezione delle segnalazioni/reclami

Il Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale in accordo allo Standard Social Accountability 8000 prevede per tutti i lavoratori e per tutte le parti interessate la possibilità di effettuare segnalazioni o dare suggerimenti al Social Performance Team (SPT – Team costituito da rappresentanza di Lavoratori SA 8000 e di management aziendale) in materia di etica e responsabilità sociale. I lavoratori e le parti interessate

possono effettuare segnalazioni e/o reclami in relazione a fatti e accadimenti aventi natura di abuso, offesa o illegalità, verificatisi nell'ambito lavorativo ed in contrasto con i principi di responsabilità sociale contenuti nella norma SA8000. Qui di seguito si riportano le modalità da utilizzare per l'invio di segnalazioni o di reclami:

1. Tramite sito web nell'area dedicata alle certificazioni in corrispondenza di SA8000
2. utilizzando la casella di posta elettronica: SPT-SA8000@barbagli.it Per indirizzare un messaggio al Social Performance Team:
3. utilizzando la casella di posta elettronica: rl-SA8000@barbagli.it per indirizzare un messaggio ai soli rappresentanti dei lavoratori
4. utilizzando la casella di posta elettronica: : CSS-SA8000@barbagli.it Per indirizzare un messaggio al comitato Salute e Sicurezza
5. verbalmente al Rappresentante dei Lavoratori SA8000

Le comunicazioni potranno essere indirizzate utilizzando il form "segnalazioni e reclami SA 8000" oppure tramite testo.

Ciascuna casella di posta elettronica è presidiata, con frequenza settimanale, dai membri del Social Performance Team, dai Rappresentanti dei lavoratori e dai membri del comitato Salute e Sicurezza.

Le segnalazioni possono essere eseguite, a discrezione, in forma anonima, confidenziale o sottoscritta.

Tutti i membri dei comitati si impegnano a garantire la massima riservatezza sui fatti oggetto di segnalazione o reclamo o comunque evidenziati e che nessuna forma di discriminazione sarà esercitata sui dipendenti e sulle parti interessate in seguito ad eventuali segnalazioni SA 8000.

Nel caso in cui l'azienda, nello svolgimento della gestione delle segnalazioni e dei reclami prevista dalla presente procedura non affronti o non risponda in modo soddisfacente alla problematica, possono essere inoltrati i reclami e gli appelli:

- in prima istanza all'Ente di Certificazione Bureau Veritas Italia con le seguenti modalità:
 - a mezzo e-mail: csr@it.bureauveritas.com
 - a mezzo posta cartacea all'indirizzo: via Miramare 15 - 20126 Milano
- nel caso di non risposta dall'Ente di Certificazione, in ultima istanza al SAAS mediante inoltro al SAAS (Social Accountability Accreditation Service):
 - e-mail: saas@saasaccreditation.com

5.2 Gestione delle segnalazioni/reclami

I reclami e le segnalazioni ricevute dai diversi canali attivati allo scopo, sono raccolti e gestiti dal Social Performance Team che ha il compito di verificare, con cadenza mensile, se sono prevenute segnalazioni, di verificare il problema e la sua fondatezza, individuarne le cause scatenanti e attivare le necessarie azioni correttive.

Le segnalazioni ed i reclami vengono inoltrati al Social Performance Team, anche tramite il modulo M60 appositamente predisposto e sono annotati in un apposito Registro Segnalazioni (M61), presente sul server a cui possono avere accesso soltanto i membri del Social Performance Team e nel quale si dà evidenza dell'oggetto del reclamo, della sua origine, della persona a cui è stato dato incarico di gestirlo a livello operativo e delle azioni correttive che sono state intraprese al fine di risolvere la problematica segnalata. Le

annotazioni sul Registro Reclami sono affidate al Social Performance Team. Le segnalazioni e/o reclami sono conservati agli atti.

Laddove la segnalazione o il reclamo non sia anonimo il Social Performance Team favorisce l'incontro diretto e lo scambio di valutazioni con l'autore del medesimo, allo scopo di conseguire una completa conoscenza dei fatti al fine di dare sostegno e concreto contributo contro forme di abuso, offesa o fenomeni di scorrettezza o illegalità.

L'azienda garantisce il compimento di ogni tipo di sforzo e azione concreta, volti a dare soluzione al problema evidenziato e a prevenire il verificarsi di situazioni analoghe o similari.

Il Social Performance Team si impegna a dare evidenza della ricezione della segnalazione e/o reclamo e della presa visione dello stesso, per mezzo della pubblicazione nell'area riservata del sito ed accessibile in sola lettura al personale, del Verbale di Riunione del Social Performance Team ove sono sintetizzate le segnalazioni ricevute, le azioni intraprese per rimuoverne la causa e il loro stato di avanzamento. In questo modo il soggetto interessato può così verificare la presa in carico della propria segnalazione da parte dell'organizzazione ed i tempi stimati e necessari alla sua risoluzione.

Il Social Performance Team si impegna ad informare l'autore del reclamo delle azioni correttive intraprese per dare soluzione ai fatti denunciati.

BARBAGLI non attua alcuna forma di ritorsione o discriminazione nei confronti dell'autore di un reclamo. L'Ente di Certificazione e l'Organismo di Accreditamento gestiscono i reclami attraverso proprie procedure.