

**Processo di gestione dei reclami relativi alla responsabilità sociale
secondo lo Standard SA8000.**

Rev.	Data	Modifiche	Approvazione: Direzione
01		Emissione documento	
02	23.09.2021	Revisione a seguito di implementazione sezione SA8000 del sito web aziendale	
03	21.10.2021	Revisione indirizzo mail Bureau Veritas	
04	24.08.2023	Revisione Ente di Certificazione	

INDICE

1	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	3
2	DEFINIZIONI	3
3	PROCESSO DI GESTIONE DEL RECLAMO	4
3.1	RICEZIONE DEL RECLAMO.....	4
3.2	ANALISI DEL RECLAMO	5
3.3	INDIVIDUAZIONE DELLE AZIONI CORRETTIVE E APPROVAZIONE DEL PIANO DI INTERVENTO.....	6
3.4	REGISTRAZIONE	7
3.5	REPORTISTICA PERIODICA	8
3.6	COMUNICAZIONE DEI RISULTATI AI LAVORATORI ED ALLE PARTI INTERESSATE	8

Rev.	Data	Modifiche	Approvazione: Direzione
01		Emissione documento	
02	23.09.2021	Revisione a seguito di implementazione sezione SA8000 del sito web aziendale	
03	21.10.2021	Revisione indirizzo mail Bureau Veritas	
04	24.08.2023	Revisione Ente di Certificazione	

1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura descrive le modalità di gestione dei reclami presentati dal personale e dalle parti interessate (enti locali e nazionali, organizzazione non governative, associazioni sindacali, associazioni di categoria, organi di stampa, mass media, clienti, etc.), relativamente al rispetto dei requisiti dello standard di riferimento SA8000:2014 (cfr. requisito 9.6 - Gestione e risoluzione dei reclami).

La segnalazione di eventuali non conformità, reali o potenziali, nonché commenti o spunti di riflessione rappresenta, infatti, un passaggio importante per garantire l'efficace funzionamento del Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale SA8000.

2 DEFINIZIONI

SPT: Social Performance Team (il Team include una rappresentanza equilibrata di management e rappresentanti dei lavoratori SA8000).

PARTI INTERESSATE: individuo o gruppo interessato alle (o che subisce l'influenza delle) performance sociali e/o attività dell'organizzazione.

RECLAMO: lamentela, segnalazione, commento, raccomandazione in merito al luogo di lavoro e/o non conformità, reali o presunte, allo Standard SA8000.

3 PROCESSO DI GESTIONE DEL RECLAMO

3.1 Ricezione del reclamo

Ogni lavoratore e parte interessata può inviare commenti, segnalazioni, raccomandazioni, rapporti piuttosto che reclami in merito al luogo di lavoro e/o reali o presunte non conformità allo Standard SA8000.

I possibili canali per l'inoltro delle segnalazioni sono i seguenti:

- via mail alla casella respsociale@piazzisrl.com ;
- a mezzo posta presso la sede operativa dell'azienda, all'indirizzo Loc. Piano santa croce, 52 58025 – Monterotondo Marittimo (GR);
- depositando una copia cartacea all'interno dell'apposito box, presente nel corner dedicato alle comunicazioni interne, presso la sede operativa;
- tramite colloquio con il Rappresentante dei Lavoratori SA8000 (che fa parte del Social Performace Team – SPT);
- tramite compilazione anonima del form disponibile nella sezione del sito aziendale dedicata allo standard SA8000.

Le parti interessate hanno inoltre facoltà di inviare segnalazioni anche direttamente agli Enti di seguito indicati:

ENTE DI CERTIFICAZIONE

CISE

C.so della Repubblica, 5 - 47121 Forlì

Tel. 0543 - 713311

Fax. 0543 - 713319

E-mail: info@ciseonweb.it

ENTE DI ACCREDITAMENTO

SAI-SAAS - Social Accountability Accreditation Service

220 East 23rd Street, Suite 605, New York 10010 USA

Fax: (212) 684-1515

E-mail: saas@saasaccreditation.org

Il reclamo può essere presentato per iscritto, su carta libera piuttosto che utilizzando l'apposito modulo (**Modulo Reclami SA8000/Mod_REC**) presente nell'apposita sezione del sito aziendale www.piazzisrl.com e disponibile presso il corner della sede operativa.

Il reclamo può avere o meno forma anonima. In ogni caso l'azienda garantisce la massima riservatezza sui fatti denunciati o evidenziati, nei limiti delle oggettive necessità di indagine: le informazioni saranno ritenute confidenziali e trattate con riservatezza, al solo scopo di indagine, verifica, gestione e risoluzione delle criticità emerse. In nessun caso coloro che hanno inoltrato segnalazioni dovranno essere oggetto di ritorsioni o discriminazione di alcun genere (cfr. Par. 3.3).

Il Dipartimento Amministrazione e Gestione Risorse Umane ha il compito di monitorare nel continuo tutti i canali di inoltro delle segnalazioni, al fine di intercettarne tempestivamente l'arrivo.

Si occupa inoltre di archiviare tutto il materiale inerente il reclamo ricevuto (es. Reclamo cartaceo, modulo compilato, mail etc...), in apposito archivio elettronico ordinato per data di ricezione.

3.2 Analisi del reclamo

Il reclamo ricevuto viene analizzato dalla Direzione Amministrazione e Gestione Risorse Umane, che si attiva al fine di:

- censire il reclamo all'intero del **Registro problemi riscontrati/Pr05**", data base che raccoglie
- riscontrare internamente le informazioni contenute nel reclamo, interessando le Funzioni aziendali coinvolte;
- stabilire l'esistenza di eventuali non conformità allo Standard SA8000 piuttosto che aree di criticità o di miglioramento;
- contattare il segnalatore, laddove disponibile, al fine di condividere ulteriori informazioni utili alla risoluzione della problematica emersa e favorire un dialogo costruttivo e teso al miglioramento aziendale.

Al termine dell'attività di indagine la Direzione Amministrazione e Gestione Risorse Umane predispone un'apposita relazione informativa contenente:

- i risultati dell'analisi condotta, con focus sul trend nel periodo, frequenza, ambito e motivi del reclamo;
- le proposte circa le azioni di risoluzione/miglioramento delle non conformità/criticità riscontrate con relativa pianificazione degli interventi;
- l'eventuale contenuto della risposta da inviare al segnalatore, qualora noto e disponibile ad essere contattato.

La relazione viene sottoposta al Social Performance Team che sarà appositamente convocato, qualora nell'arco dei 30 giorni successivi non vi sia già a calendario una convocazione utile.

3.3 Individuazione delle azioni correttive ed approvazione del piano di intervento

Il Social Performance Team esaminata la relazione sui reclami, definisce le azioni correttive ritenute necessarie al fine di sanare eventuali non conformità accertate/criticità e ne individua la Funzione aziendale responsabile. A tale scopo propone alla Direzione aziendale le opportune modifiche/integrazioni

al **Piano degli obiettivi** definito annualmente (cfr. **MI_Manuale Integrato e PR05 “Non conformità, infortuni, incidenti, azioni correttive”**).

Qualora il reclamo sia attinente agli ambiti salute/sicurezza sul lavoro e ambiente, il SPT si coordina con l’RSPP ed il RSL.

Il STP, laddove possibile, dà inoltre mandato alla Direzione Amministrazione e Gestione Risorse Umane di inviare al soggetto segnalatore idoneo riscontro circa l’impegno assunto dall’azienda per sanare le problematiche emerse.

Nell’ambito della sua ordinaria attività di monitoraggio nonché durante gli audit periodici, il SPT si accerta che in nessun caso la segnalazione di non conformità o criticità abbia comportato (o comporti in futuro) alcun tipo di ritorsione o discriminazione nei confronti del soggetto segnalante.

3.4 Registrazione

La Direzione Amministrazione e Gestione Risorse Umane inserisce tutte le informazioni emerse dall’attività di gestione del reclamo all’interno del **Registro problemi riscontrati/Pr05**, che contiene le seguenti informazioni minime:

- Nome e riferimenti del soggetto segnalatore, laddove disponibili;
- Data e canale di ricezione del reclamo;
- Oggetto del reclamo;
- Referente interno incaricato della risoluzione delle non conformità/criticità;
- Azioni di risoluzione pianificate con le relative tempistiche di implementazione;
- Stato di avanzamento circa la risoluzione delle criticità e risultati ottenuti;
- Data di risoluzione del reclamo;
- Comunicazione di risoluzione del reclamo;
- Eventuale riscontro al soggetto segnalatore.

3.5 Reportistica periodica

Annualmente la Direzione Amministrazione e Gestione Risorse Umane predispone apposita reportistica circa i risultati della gestione dei reclami. L'elaborato, che rappresenta dati in forma aggregata al fine di garantire la riservatezza dei fatti e dei soggetti coinvolti, viene sottoposta all'analisi del SPT che ne valuta le risultanze al fine di:

- Integrarle nell'attività di identificazione ed analisi dei rischi nonché nei propri piani di monitoraggio e di audit annuali;
- Monitorare il grado di risoluzione delle non conformità/criticità emerse;
- Proporre, se necessario, ulteriori modifiche al Piano degli obiettivi;
- Pianificare incontri informativi con i dipendenti al fine di condividere quanto emerso dall'attività di monitoraggio e gestione dei reclami.

3.6 Comunicazione dei risultati ai lavoratori ed alle parti interessate

Su indicazione del SPT e quindi sulla base dei risultati emersi dall'attività di gestione dei reclami, la Direzione Amministrazione e Gestione Risorse Umane nell'ambito dell'attività formativa programmata, organizza incontri con tutto il personale al fine di condividere gli esiti dell'attività di gestione dei reclami pervenuti, peraltro consultabili presso il corner dedicato alle comunicazioni interne, locato all'interno della sede operativa dell'azienda.

L'azienda garantisce la confidenzialità dei dati sensibili ed opera al fine di conciliare il principio di trasparenza e la tutela di coloro che hanno effettuato le segnalazioni, affinché non siano in alcun modo soggetti a ritorsioni o discriminazioni. Ne consegue che tutti i dati pubblicati sono esposti in forma aggregata.

Le medesime informazioni sono disponibili a chiunque sia parte interessata, previa richiesta via mail alla casella respsociale@piazzi srl.

Infine, nell'apposita sezione del sito aziendale www.piazzi srl.com è presente un quadro sintetico di riepilogo circa lo stato di avanzamento della gestione dei reclami pervenuti. La pubblicazione, che riporta dati in forma aggregata, vuole rispondere all'esigenza di rendere pienamente fruibili e disponibili alle parti interessate i risultati della gestione delle segnalazioni pervenute, garantendo al contempo l'anonimato dei rispettivi segnalatori.