

GESTIONE RECLAMI E RISORSE\_PRS n. 6

**PROCEDURA**

**GESTIONE RECLAMI E RICORSI**

Verifica ed approvazione

Autorizzazione all'emissione

Ed.	Rev.	Data	Motivo della revisione / emissione del documento
1	0	10.09.2019	Prima emissione del documento
	1	23.07.2021	Aggiornamento contatti
	2	30.11.2023	Aggiornamento contatti
	3		
	4		
	5		

## INDICE

- 1 - SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE
- 2 - NORMATIVE DI RIFERIMENTO
- 3 - MODALITÀ OPERATIVE
- 4 - DEFINIZIONI E ANNOTAZIONI

### 1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura ha lo scopo di definire le modalità di gestione:

- della raccolta di suggerimenti, segnalazioni, reclami e ricorsi diretti alla Direzione Aziendale da parte dei lavoratori in merito a problematiche di responsabilità sociale;
- di eventuali reclami che i lavoratori dell’Azienda possono inviare all’Organismo di Certificazione direttamente o tramite il loro Rappresentante SA8000, in riferimento a qualsiasi questione connessa al rispetto dei requisiti dello Standard di riferimento da parte dell’Organizzazione stessa;
- della comunicazione all’Azienda di eventuali reclami e ricorsi da parte delle parti interessate (stakeholder esterni quali fornitori, clienti, istituzioni pubbliche, sindacati, mass-media, ecc.) e della loro raccolta da parte del Responsabile della Gestione del Sistema per la Responsabilità Sociale (RG/RS);
  
- La procedura si ripropone di assicurare che i ricorsi e i reclami delle parti interessate siano gestiti in conformità alle disposizioni della presente procedura e di assicurare ai dipendenti dell’Azienda la possibilità di esprimere pareri o segnalazioni nei confronti delle problematiche di carattere sociale all’Azienda stessa e/o direttamente all’Ente di Certificazione.
  
- Le Funzioni responsabili della gestione della presente procedura sono: la Direzione del Personale, il Rappresentante della Direzione per la Responsabilità Sociale, il Responsabile del Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale, il Rappresentante SA8000 dei Lavoratori e tutte le altre funzioni che collaborano per il miglioramento del clima aziendale e l’ottimizzazione dei risultati complessivi dell’Organizzazione.

### 2. NORMATIVE DI RIFERIMENTO

- ❖ Norma SA 8000:2014 - Responsabilità Sociale
- ❖ Linea Guida SA 8000
- ❖ Manuale di Gestione per la Responsabilità Sociale ( MGRS )
- ❖ Convenzioni ILO e Raccomandazioni
- ❖ Leggi vigenti applicabili alla Responsabilità Sociale
- ❖ D. Lgs. 26.03.2001, n. 151 - Testo unico delle disposizioni legislative in materia di Salute e Sicurezza delle lavoratrice madri

### **3. MODALITA' OPERATIVE**

#### **3.1 - RECLAMI DA PARTE DEL PERSONALE ALLA DIREZIONE AZIENDALE**

Qualunque lavoratore può esporre un reclamo alla Direzione Aziendale:

- Verbalmente:
  - comunicandolo al Rappresentante SA8000 dei Lavoratori o al Responsabile del Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale dell'Azienda.
  
- Per iscritto:
  - inviando le proprie osservazioni, utilizzando l'apposito contenitore (se disponibile) o tramite mail.

##### **3.1.1 - RECLAMI VERBALI**

Ciascuna osservazione raccolta verbalmente, è trascritta sul modulo relativo a cura del livello / personale preposto che raccoglie la segnalazione, la quale si impegna a tutelare l'anonimato del lavoratore e quello di eventuali altri lavoratori citati nel reclamo in qualità di testimoni, a meno che gli stessi non comunichino la volontà di rivelare la propria identità. Allo scopo di garantire il diritto del lavoratore di sporgere un reclamo, l'Azienda stessa rende nota all'organizzazione la presente procedura.

Entro pochi giorni dal ricevimento del reclamo, il Rappresentante SA8000 dei Lavoratori ed il Responsabile del Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale, dopo aver valutato l'entità della segnalazione, concordano l'attuazione o meno dell'apertura di un'azione correttiva.

La documentazione relativa al reclamo viene sottoposta ad analisi e controllo in sede di Riesame del Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale da parte della Direzione.



### 3.1.2 - RECLAMI SCRITTI

La gestione del reclamo presentato dal lavoratore alla Direzione Aziendale della **EFFICACE IMPIANTI SRL** in forma scritta, deve seguire nelle sue linee generali la stessa procedura illustrata al precedente punto.

### 3.2 - RECLAMI DEL PERSONALE DIRETTI ALL'ENTE DI CERTIFICAZIONE

Qualunque lavoratore dell'Azienda, direttamente o tramite il Rappresentante SA8000, può esporre un reclamo all'Organismo di Certificazione inviando le proprie osservazioni scritte tramite posta, fax o e-mail.

Il lavoratore può inoltrare il medesimo reclamo anche all'Ente di Accreditamento.

Allo scopo di garantire il diritto del lavoratore di sollevare un reclamo all'Organismo di Certificazione e all'Ente di Accreditamento, è intenzione dell'Azienda diffondere tra i suoi lavoratori i riferimenti relativi ad indirizzo di posta elettronica dell'Ente di Certificazione e dell'Ente di Accreditamento (in particolare attraverso la loro indicazione accanto alla cassetta posta in azienda per raccogliere appunti reclami e/o eventuali note via mail).

Le segnalazioni e i reclami potranno quindi essere inviate dai lavoratori a:

- all'ente di Certificazione selezionato:  
scrivendo a: Bureau Veritas Italia Spa – Divisione Certificazione Att.ne Responsabile CSR, Viale Monza 347, 20126 Milano;  
email: [csr@it.bureauveritas.com](mailto:csr@it.bureauveritas.com)
- al SAAS (Social Accountability Accreditation Services) organismo di accreditamento  
scrivendo a: Social Accountability Accreditation Services (SAAS), 9 East 37<sup>th</sup> Street, 10<sup>th</sup> floor,  
New York, NY 10016;  
fax: (212) 684-1515  
tel : (212) 391-2106  
email: [saas@saasaccreditation.org](mailto:saas@saasaccreditation.org)

### 3.3 - RECLAMI PROVENIENTI ALL'AZIENDA DALLE PARTI INTERESSATE

La gestione dei reclami presentati all'Azienda dalle parti interessate (stakeholder esterni quali fornitori, clienti, istituzioni pubbliche, sindacati, mass-media, ecc.), deve seguire nelle sue linee generali la procedura di seguito riportata.



Qualsiasi segnalazione che pervenga alla Direzione Aziendale in merito a problematiche di carattere sociale, la stessa convoca:

- 1) il Rappresentante SA8000 dei Lavoratori e il Responsabile del Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale nel caso di problematiche legate al personale interno e collegialmente viene decisa, dopo aver trascritto la segnalazione sul modulo di non conformità e valutatane l'entità, l'attuazione o meno di un'azione correttiva;
- 2) il Responsabile del Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale nel caso di anomalie presunte riguardo ai servizi forniti dalla **EFFICACE IMPIANTI SRL**.

Nel caso in cui, al contrario, il Responsabile del Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale, riceva direttamente un reclamo dalle parti interessate (stakeholder esterni) tramite fax, e-mail, posta o telefono, lo stesso sottopone tali comunicazioni alla Direzione Aziendale e di concerto decidono se attuare o meno un'azione correttiva.

### 3.4 - GESTIONE RICORSI

Nel momento in cui si verifica l'apertura di un procedimento scaturito in seguito ad una contestazione presentata per iscritto dalle parti interessate, l'Organizzazione segue la pratica con il coinvolgimento della Direzione e di un suo Legale.

Per quelle comunicazioni che richiedono un intervento immediato, il Responsabile del Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale dopo aver aperto il modulo di NC, provvede alla loro risoluzione. In sede di Riesame della Direzione comunque, tutte le segnalazioni sono sottoposte a controllo e verifica.

Nella bacheca sarà esposta una dichiarazione che assicurerà i lavoratori che inoltreranno reclami sull'assoluta immunità da qualsiasi conseguenza di tipo amministrativo o disciplinare e che la direzione non inizierà attività indagatorie tendenti ad individuare gli autori dei reclami anonimamente presentati.

## 4 –DEFINIZIONI E ANNOTAZIONI

- ❖ Personale: tutti gli individui, uomini e donne, direttamente assunti come dipendenti o con altri tipi di contratto da un'azienda, inclusi l'alta direzione, dirigenti, manager, responsabili e lavoratori.
- ❖ Lavoratore: tutto il personale senza responsabilità di gestione.
- ❖ Parte interessata: individuo o gruppo interessato a, o su cui influisce, l'impatto sociale dell'azienda.
- ❖ Rappresentante dei lavoratori SA8000: un lavoratore scelto per facilitare la comunicazione con la direzione nelle questioni legate ad SA8000, incaricato dal/i sindacato/i riconosciuto/i nelle aziende sindacalizzate e, altrove, eletto a tal fine dal personale senza responsabilità di gestione.
- ❖ Rappresentante della direzione: un membro della direzione, incaricato dall'azienda per garantire la conformità ai requisiti dello standard.
- ❖ Reclamo: qualsiasi segnalazione presentata verbalmente o per iscritto dalle parti interessate alla Direzione Aziendale e/o all'Organismo di Certificazione



- ❖ Ricorso: “contestazione” presentata esclusivamente per iscritto dalle parti interessate, che dà luogo all’avvio di un procedimento con il coinvolgimento di una terza parte

Confermato il: 30/11/2023