

	Procedura 19 GESTIONE RECLAMI SA8000 E PARITA' DI GENERE (UNI PDR 125)	P19	Pag. 1 di 4
		Rev. 02	del 30.11.2022

Sommario

1. Scopo e campo di applicazione	2
2. Riferimenti	2
3. Responsabilità e autorità	2
4. Definizioni	2
5. Gestione dei Reclami, segnalazioni provenienti dalle parti interessate	3

REVISIONI				
N. revisione	Data approvazione	Descrizione	Paragrafo	Pagina
00	30.01.2020	Prima emissione	Tutti	Tutte
01	29.01.2021	Revisione generale per pubblicazione sul sito	Tutti	Tutte
02	30.11.2022	Integrazione della UNI PDR 125 parità di genere	Tutti	Tutte

VERIFICA: Direzione Firma Pietro Di Mattia Data 30.11.2022

APPROVAZIONE: Direzione Firma Pietro Di Mattia Data 30.11.2022

DISTRIBUZIONE				
Copia n.	Ricevente	Revisione	Data ricevimento	Firma ricevente
1*	Pietro Di Mattia (direzione, membro SPT, Comitato guida parità di genere)	01	30.11.22	Distribuzione sulla rete aziendale
1*	Alfredo Martella (membro SPT e Resp Parità di genere)	01	30.11.22	Distribuzione sulla rete aziendale
1*	Tutti i dipendenti	01	30.11.22	Distribuzione copia cartacea

	Procedura 19 GESTIONE RECLAMI SA8000 E PARITA' DI GENERE (UNI PDR 125)	P19	Pag. 2 di 4
		Rev. 02	del 30.11.2022

1. Scopo e campo di applicazione

Definire le modalità per raccogliere, indagare, gestire e comunicare i risultati relativi alle segnalazioni, reclami e suggerimenti provenienti da tutte le parti interessate, riguardanti i requisiti dello standard SA8000 e la norma UNI PDR 125, politiche e procedure adottate.

2. Riferimenti

- Norma SA 8000:2014 requisito 9.6
- Manuale del sistema di gestione integrato
- UNI PDR 125 Parità DI GENERE

3. Responsabilità e autorità

Il Social Performance Team: ha la responsabilità di prendere in esame tutte le segnalazioni, i suggerimenti, i reclami pervenuti in ambito SA8000, analizzarne in maniera critica i contenuti, raccogliere tutte le informazioni necessarie a verificarne la fondatezza e definire le modalità di risoluzione e di comunicazione ritenute più opportune.

È responsabilità del SPT tutelare la riservatezza della provenienza, assicurando che nessuna forma di ritorsione verrà esercitata sulle segnalazioni e reclami pervenuti.

Il Comitato guida UNI PDR: ha la responsabilità di prendere in esame tutte le segnalazioni, i suggerimenti, i reclami pervenuti in ambito UNI PDR, analizzarne in maniera critica i contenuti, raccogliere tutte le informazioni necessarie a verificarne la fondatezza e definire le modalità di risoluzione e di comunicazione ritenute più opportune.

4. Definizioni

Parti interessate: individuo o gruppo interessato alla, o che subisce influenza delle, performance sociali e /o attività dell'organizzazione.

Riesame della direzione: Analisi dei successi di un'azienda in termini di prestazioni sociali, sfide e status, a confronto con i suoi obiettivi sociali. Prende in considerazione, politiche, procedure e risultati.

Rappresentante dei Lavoratori: uno o più rappresentanti liberamente eletti dai lavoratori per facilitare la comunicazione con la direzione aziendale su tematiche relative alla SA8000. Nei siti sindacalizzati deve essere membro del sindacato riconosciuto, se questo sceglie di ricoprire tale ruolo. Se il sindacato non individua un rappresentante o l'organizzazione non è sindacalizzata, i lavoratori possono eleggere liberamente il proprio rappresentante SA8000.

Social Performance Team: è un organismo interno aziendale composto in maniera equilibrata da rappresentanti dei lavoratori SA8000 e management aziendale. Nei siti sindacalizzati, la rappresentanza dei lavoratori nel SPT deve essere assunta da uno o più membri del sindacato riconosciuto se questo sceglie di ricoprire tale ruolo. Se il sindacato non individua un rappresentante o l'organizzazione non è sindacalizzata, i lavoratori possono eleggere liberamente il proprio rappresentante SA8000.

Il Comitato guida UNI PDR 125: Comitato istituito dall'Alta Direzione per l'efficace adozione e la continua ed efficace applicazione della Politica per la Parità di Genere.

Reclamo: non soddisfacimento di un requisito previsto da una norma o da predefinite disposizioni aziendali. In ambito SA8000 può riguardare i seguenti requisiti:

- ✓ LAVORO INFANTILE
- ✓ LAVORO FORZATO O OBBLIGATO
- ✓ SALUTE E SICUREZZA
- ✓ LIBERTA' DI ASSOCIAZIONE E DIRITTO ALLA CONTRATTAZIONE COLLETTIVA
- ✓ DISCRIMINAZIONE
- ✓ PRATICHE DISCIPLINARI
- ✓ ORARIO DI LAVORO
- ✓ RETRIBUZIONE
- ✓ SISTEMA DI GESTIONE AZIENDALE (inteso come politiche, procedure, registrazioni)

Azione correttiva: un'azione atta ad eliminare la causa alla radice della non conformità e/o reclamo individuata ed evitarne il ripetersi.

5. Gestione dei Reclami, segnalazioni provenienti dalle parti interessate

Tutte le parti interessate a vario titolo all'attività aziendale possono, in qualsiasi momento, presentare in forma scritta raccomandazioni, segnalazioni, reclami e suggerimenti anche anonime riguardanti il luogo di lavoro, i requisiti dello standard SA8000 e parità di genere secondo la UNI PDR 125 oppure politiche e procedure adottate attraverso i seguenti canali:

1. Indirizzo mail: dimattiafioregs@dimattiafioregs.it o al fax: 0861.254615;
2. Pec: dimattiafioregs@pec.it
3. indirizzo postale: Di Mattia Fiore Srl, Via G. Palandrani n. 112, 64100 Teramo (TE).
4. utilizzo della cassetta presente in magazzino in Via Tofo S. Eleuterio, 64100 Teramo (TE).
5. Consegna a mano presso la sede in Via G. Palandrani, n. 112, 64100 Teramo (TE).

La segnalazione pervenuta viene trasmessa ai membri del SPT o al comitato guida UNI PDR, in base all'oggetto della segnalazione, che indicano una riunione per analizzarne il contenuto e determinare se vi sono o meno i presupposti per un'inadempienza ai requisiti dello standard SA8000.

L'indagine può evidenziare che:

1. NON SUSSISTONO i presupposti per una Non Conformità in tal caso la conclusione viene adeguatamente motivata per iscritto e inviata alla direttamente alla parte interessata, se nota. Il processo di gestione si chiude archiviando tutta la documentazione elaborata.
2. SUSSISTONO i presupposti per aprire una Non Conformità; in tal caso viene attivata la procedura di apertura e gestione della Non conformità:
 - indagare ed analizzare le cause;
 - attivare le azioni di trattamento immediato;
 - attivare azioni correttive per rimuoverne le cause, definendo tempi, risorse e responsabilità di attuazione;
 - verificare l'efficacia dell'azione correttiva attuata.
 - Chiudere la NC e definire il responsabile della comunicazione dei risultati alla parte interessata coinvolta.

Il processo viene tracciato da apposita modulistica interna realizzata a supporto della presente procedura:

- modulo M9-P7 Segnalazioni e reclami SA8000.

	Procedura 19 GESTIONE RECLAMI SA8000 E PARITA' DI GENERE (UNI PDR 125)	P19	Pag. 4 di 4
		Rev. 02	del 30.11.2022

- M1-P20 Moduli per la segnalazione di atti di violenza e altri requisiti UNI PDR 125

Tutte le raccomandazioni, segnalazioni, reclami e suggerimenti pervenuti e gestiti vengono raccolti in un apposito riepilogo e valutate nel corso del riesame annuale della direzione.

Con cadenza annuale le segnalazioni vengono riepilogate e comunicate ai lavoratori in sede di riunione/formazione annuale.

In ambito SA8000:

Nel caso in cui reclami o segnalazioni sui requisiti SA8000 non fossero presi adeguatamente in carico dall'organizzazione, alla parte interessata è riconosciuta la possibilità, per tutte le parti interessate, di comunicare in forma scritta direttamente all'Ente di Certificazione:

- **SICERT SAGL e-mail: info@sicert.ch**

Qualora l'organismo di certificazione si dimostrasse carente nella presa in carico della segnalazione, viene riconosciuta la possibilità di comunicare in forma scritta direttamente all'Ente di Accreditamento al seguente indirizzo:

- **Social Accountability Accreditation Services (SAAS) 9 East 37th Street, 10th Floor, New York, NY 10016, Tel: (212) 391-2106 Fax: (212) 684-1515, e-mail: saas@saasaccreditation.org.**