

	<b>GESTIONE RECLAMI E SEGNALAZIONI - SA 8000</b>	<b>SAP 04</b>
	Revisione N. 2 del 30.09.2020	

## SEZIONE 1 - INDICE

N° sezione	Titolo sezione	Pagina
1	Indice	1
2	Generalità	2
3	Modalita' Operative	3

Stesura e Verifica –RDSA Felice Alviti	Approvazione – PRE Fabrizio D'Antino

	<b>GESTIONE RECLAMI E SEGNALAZIONI - SA 8000</b>	<b>SAP 04</b>
	Revisione N. 2 del 30.09.2020	

## SEZIONE 2 – GENERALITA'

### 2.1 SCOPO

La presente procedura, disponibile sul sito ALSCO unitamente al MOD SA 03 correlato, ha lo scopo di descrivere le modalità attraverso le quali:

- i Dipendenti o le altre Parti Interessate possono sporgere reclami o suggerimenti nei confronti della Direzione,
- come la Direzione gestisce i reclami e i suggerimenti dei Dipendenti e delle altre Parti Interessate, al fine di individuare eventuali aree di intervento nelle quali l'azienda si è dimostrata più carente, attraverso l'attuazione di azioni di miglioramento.

### 2.2 CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente Procedura si applica a tutte le forme di reclamo, sia scritte che verbali, e a tutte le segnalazioni o proposte di miglioramento, sia scritte che verbali, provenienti sia dai Dipendenti che da tutte le Parti Interessate all'azienda, con riferimento alle tematiche di Responsabilità Sociale.

### 2.3 RIFERIMENTI

- Manuale del Sistema SA 8000
- SA 8000 Social Accountability - Ed. 2014
- MOD SA 03 – Reclami e segnalazioni SA 8000
- NISA 03 – Informativa per le Parti Interessate

### 2.4 RESPONSABILITA'

La responsabilità generale delle attività descritte nella presente Procedura è affidata alla Direzione e ai Rappresentanti della Direzione e dei Lavoratori per la SA 8000, facenti parte del Social Performance Team.

### 2.5 ULTIMA REVISIONE

*Le modifiche significative sono evidenziate in corsivo grassetto all'interno del documento*

28.10.16	Prima emissione in revisione n. 0.
Rev. 1/02.10.17	Modificati i punti 2.1, 3.2, 3.3. aggiunto il punto 3.5.
<b>Rev. 2/30.09.20</b>	<b>Approvata ed emessa senza modifiche rispetto alla precedente versione.</b>

## SEZIONE 3 – MODALITÀ OPERATIVE

### 3.1 INOLTRO RECLAMI/PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO

Le parti esterne o interne interessate possono inoltrare i loro reclami/suggerimenti alla Direzione nel seguente modo:

- A Mano:** su un semplice foglio di carta, o tramite il MOD SA 03 – Reclami e segnalazioni SA 8000, disponibile sul sito aziendale o presso gli impianti, da recapitare personalmente al Rappresentante della Direzione SA 8000 e/o al Rappresentante dei Lavoratori SA8000, facenti parte del Social Performance Team.
- A mano,** come sopra, mettendo il reclamo/suggerimento nella **Cassetta RECLAMI/SUGGERIMENTI SA 8000**
- Via Mail:** al seguente indirizzo di posta elettronica: [segnalazionisa8000@alsco.it](mailto:segnalazionisa8000@alsco.it)

	<b>GESTIONE RECLAMI E SEGNALAZIONI - SA 8000</b>	<b>SAP 04</b>
	Revisione N. 2 del 30.09.2020	

- d. **Via Fax:** al numero **06.9122916** all'attenzione del Rappresentante della Direzione SA 8000 e/o del Rappresentante dei Lavoratori SA8000, facenti parte del Social Performance Team.
- e. **Via Posta:** all'indirizzo AlSCO Italia srl **Via Laurentina Km 25.100, 00071 POMEZIA**, all'attenzione del Rappresentante della Direzione SA 8000 e/o del Rappresentante dei Lavoratori SA 8000, facenti parte del Social Performance Team.

### 3.2 ANONIMATO

I Dipendenti e le parti interessate possono inoltrare reclami e suggerimenti anche in maniera anonima.

### 3.3 GESTIONE DEL RECLAMO/PROPOSTA DI MIGLIORAMENTO

Il **Social Performance Team** con frequenza periodica:

- raccoglie i moduli e le segnalazioni,
- appura la fondatezza del reclamo e delle proposte di miglioramento,
- effettua una prima analisi delle cause che hanno generato il reclamo,
- se necessario, apre un'azione correttiva, finalizzata all'attuazione di un piano di miglioramento, con indicazione di responsabilità e tempistiche entro le quali essa deve essere attuato.

Il **Social Performance Team** fornisce poi al Dipendente o al personale esterno, o alla parte interessata, che ha sporto il reclamo la comunicazione del piano di miglioramento in atto o l'attuazione della azione di rimedio al problema sollevato, entro e non oltre 30 giorni, a meno che il SPT non ritenga urgente il trattamento dello stesso. Nel caso in cui il reclamo sia anonimo il Social Performance Team rende pubblica la soluzione adottata affiggendo in bacheca la comunicazione del piano di miglioramento in atto o l'attuazione della azione di rimedio al problema sollevato, entro e non oltre 30 giorni, a meno che il SPT non ritenga urgente il trattamento dello stesso.

### 3.4 SEGNALAZIONI RECLAMI O PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO ALL'ORGANISMO DI CERTIFICAZIONE E AL SAI

Se necessario, reclami/segnalazioni possono essere inviati direttamente, o per conoscenza, all'Organismo di Certificazione o all'Ente di accreditamento SAI (vedi anche NISA 03).

Ente di certificazione **SGS Italia Spa:** Via Caldera 21, 20153 Milano

- e-mail: [sa8000@sgs.com](mailto:sa8000@sgs.com) (casella di posta anonima)
- fax: 051.6389926

SAI (Social Accountability International), Ente con sede a New York che ha emanato la norma SA 8000:

**SAI-SAAS – SOCIAL ACCOUNTABILITY INTERNATIONAL**

220 East 23<sup>rd</sup> Street, Suite 605, New York, NEW YORK 10010 USA

fax (212) 684-1515 Email [saas@saasaccreditation.org](mailto:saas@saasaccreditation.org)

Si suggerisce di inoltrare i reclami/suggerimenti SA 8000 prima ad ALSCO Italia, e di rivolgersi all'Ente di Certificazione SGS Italia in caso di mancata risoluzione o di soluzione insoddisfacente.

Qualora anche in questo caso si riscontri una mancata risoluzione o una soluzione insoddisfacente, ricorrere al SAI.

- 3.5 ALSCO non applica azioni disciplinari, né discrimina o licenzia il personale o le parti interessate che abbiano fornito informazioni sulla conformità alla norma SA 8000 o che abbiano avanzato reclami relativi al luogo di lavoro.