
	<b>Procedura SA 8000</b>	<b>PRO_SA-02</b>	
	<b>Gestione Reclami e Segnalazioni</b>	<b>Rev. 01</b>	<b>Pagina</b>
		<b>Data</b> 02/05/2022	1/4

## INDICE

1.	SCOPO .....	2
2.	CAMPO DI APPLICAZIONE .....	2
3.	DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA' .....	2
	<b>3.1 Segnalazioni e suggerimenti interni e esterni .....</b>	<b>2</b>
	<b>3.2 Analisi segnalazione e risposte .....</b>	<b>3</b>
	<b>3.3 Analisi segnalazione e risposte .....</b>	<b>4</b>
4.	ARCHIVIAZIONE .....	4
5.	MODULI .....	4

<b>01</b>	<b>02/05/2022</b>	<b>Adeguata anche per segnalazioni ambientali</b>	<b>M.Pancani</b>	<b>S.Fabrizi</b>
<b>Rev.</b>	<b>Data</b>	<b>Causale</b>	<b>Redazione RSGA</b>	<b>Approvazione RdD</b>
<b>00</b>	<b>16/11/2021</b>	<b>Prima Emissione</b>	<b>M.Pancani</b>	<b>S.Fabrizi</b>

	<b>Procedura SA 8000</b>	<b>PRO_SA-02</b>	
	<b>Gestione delle segnalazioni e dei reclami</b>	<b>Rev. 00</b>	<b>Pagina</b>
		<b>Data</b> 04/10/2021	<b>4/2</b>

## 1. SCOPO

La presente procedura ha lo scopo di fornire una guida per il personale aziendale e per le parti interessate esterne, per segnalare anche in modo confidenziale ed anonimo eventuali non conformità (o presunte tali) in relazione al Sistema di Gestione integrato Ambiente e Responsabilità Sociale, ai requisiti e principi espressi dagli standard di riferimento ed alle normative cogenti.

rispetto ai principi dello standard SA 8000, alla ISO 14001, alla Politica Integrata ed al Codice Etico, alle procedure interne, alle norme in materia di salute e sicurezza dei lavoratori, ambientali ed alle norme sul lavoro ed al CCNL.

La presente procedura può essere utilizzata anche per evidenziare suggerimenti in merito al miglioramento del sistema di Gestione Integrato Ambiente e Responsabilità Sociale.

## 2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura si applica a tutte le attività e processi ricadenti nel campo di applicazione del Sistema di Gestione Integrato.

In particolare su tematiche, aspetti e norme riguardanti:

- L'ambiente;
- La Salute e Sicurezza sul lavoro;
- La normativa sul lavoro, il CCNL ed i contratti di lavoro;
- I requisiti ed i principi delle norme di riferimento (ISO 14001 e SA8000);
- Politica, Codice Etico e procedure aziendali.

## 3. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA'

### 3.1 Segnalazioni e suggerimenti interni e esterni


Tutte le parti interessate che rilevano una non conformità, o comunque una situazione presunta tale, relativa ai requisiti della norma SA 8000, alla ISO 14001, al Codice Etico Aziendale, ai Principi di Responsabilità Sociale e Ambientale ed alla Politica Aziendale alle norme e leggi; possono:

- Segnalare verbalmente la non conformità (o presunta tale) direttamente al Rappresentante dei Lavoratori per la SA8000 o comunque ad un membro del Social Performance Team (Solo parti interessate interne).
- Documentare la segnalazione, anche in forma anonima, utilizzando il modulo "Modulo segnalazioni" (M-PSA02.01), inserendola anche in forma anonima nella "Cassetta delle segnalazioni" (Solo parti interessate interne).
- Inviare una mail a [segnalazioni@elleciprodotta.it](mailto:segnalazioni@elleciprodotta.it) oppure utilizzare il sistema di comunicazione anonimo predisposto sul sito aziendale ([Elleci Prodotto - Sito Ufficiale - Accessori Metallici per Pelletteria Calzature e Abbigliamento](#))

Tale metodologia può essere utilizzata per inoltrare suggerimenti e miglioramenti.

Per non conformità si intendono:

- Situazioni di sopruso, discriminazione o molestia;
  - Situazioni critiche correlate con la salute e la sicurezza del posto di lavoro come ad esempio macchinari con dispositivi di sicurezza rimossi o non funzionanti;
  - Situazioni critiche per l'ambiente come ad esempio sversamenti;
  - Difficoltà in relazione agli orari di lavoro o allo stipendio;
-

	<b>Procedura SA 8000</b>	<b>PRO_SA-02</b>	
	<b>Gestione delle segnalazioni e dei reclami</b>	<b>Rev. 00</b>	<b>Pagina</b>
		<b>Data</b> <b>04/10/2021</b>	<b>4/3</b>

L'elenco è da intendersi esemplificativo e non esaustivo.

#### **NOTA SULLA SALUTE E SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO**

- Ogni lavoratore ha l'obbligo di segnalare tempestivamente tutte quelle anomalie che a suo giudizio presentano particolari rischi legati alla sicurezza.
- Nel caso in cui un lavoratore rileva una situazione di potenziale rischio (o che ritiene tali), deve comunicarlo verbalmente al proprio Preposto e al RLS; in alternativa deve compilare il documento denominato "Segnalazione" (M-PSA02.01) e consegnarlo al Proposto.
- Il Proposto e il RLS, avuta l'informazione, devono prontamente informare il RSGA attraverso una comunicazione verbale o in alternativa con mail; nel caso in cui il lavoratore abbia compilato il modulo "Segnalazione" (M-PSA02.01) il Proposto dovrà consegnarlo al RSGA anche mezzo mail.
- Il Preposto dovrà prontamente verificare la situazione e nel caso lo ritenga appropriato, applicare tutte le necessarie prescrizioni previste dal D.lgs 81/2008 smi (art. 19).

#### **3.2 Analisi segnalazione e risposte**

Il Rappresentante del SPT ed il Responsabile Sistema Integrato Aziendale (RSGA), facenti parte del Social Performance Team (SPT), devono controllare, indicativamente ogni 15 giorni, il contenuto della cassetta e le comunicazioni arrivate tramite posta elettronica.

RLSA8000 ed il RSGA, analizzano tutte le segnalazioni e risponderanno sull'esito dell'indagine e sulle eventuali azioni decise. Le modalità di risposta, in rispetto alla normativa della Privacy, saranno effettuate in base alla modalità di comunicazione ricevuta.


In linea di massima ciò potrà avvenire tramite mail personale o indirizzata a tutte le parti interessate, o tramite comunicazione in bacheca aziendale (solo per risposte alle parti interessate interne e solo per argomenti di interesse comune non protetti da privacy), ovvero tramite comunicazione sul sito internet aziendale.

Nell'analisi delle comunicazioni pervenute, sarà compito del RSGA valutare se è necessario coinvolgere anche il RSPP, il Consulente Ambientale, il RLS, il Consulente ADR o qualunque altra figura interna ed esterna.

#### **NOTA SULLA SALUTE E SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO**

RSGA, venuto a conoscenza della segnalazione di interesse per la Salute e Sicurezza nei luoghi di lavoro, dovrà procedere a compiere una verifica anche in collaborazione con il Preposto ed il RLS. Terminata la verifica, nel caso in cui la segnalazione risulti in effetti un pericolo (anche potenziale), per la salute e sicurezza dei lavoratori, RSGA dovrà procedere anche insieme al RSPP, a definire e documentare la risoluzione della non conformità e se del caso anche un'azione correttiva (Vedi anche PRO-05).

Nel caso in cui invece, la segnalazione, non viene valutata come un pericolo per la salute e sicurezza, RSGA provvederà ad archivarla.

	<b>Procedura SA 8000</b>	<b>PRO_SA-02</b>	
	<b>Gestione delle segnalazioni e dei reclami</b>	<b>Rev. 00</b>	<b>Pagina</b>
		<b>Data</b> 04/10/2021	<b>4/4</b>

### 3.3 Reclami (solo SA8000)

Qualora le parti interessate ritengano che l'azienda non abbia risposto adeguatamente ovvero sufficientemente a segnalazioni che abbiano come tema la tutela sociale dei lavoratori, possono inviare un reclamo direttamente a:

#### **Organismo di Certificazione**

IQNet Ltd

Bollwerk 31 CH – 3011 Bern

Switzerland

Tel: +41 31 310 24 40 - Fax: +41 31 310 24 49

email: [headoffice@iqnet.ch](mailto:headoffice@iqnet.ch)

website: [www.iqnet-certification.com](http://www.iqnet-certification.com)

#### **Organismo di Accredimento internazionale**

Social Accountability International

15 West 44th Street, 6th Floor

New York, NY 10036

tel: (212) 684-1414 fax: (212) 684-1515

[saas@saasaccreditation.org](mailto:saas@saasaccreditation.org)

## 4. ARCHIVIAZIONE

Tutti i documenti e registrazioni richiamate dalla presente procedura sono da archiviarsi secondo quanto descritto nel presente documento o secondo quanto indicato nel modulo "Elenco dei Documenti e delle Registrazioni" (M-P01.02).

## 5. MODULI

M-PSA02.01            Segnalazioni Suggestimenti