



PROCEDURA – GESTIONE SEGNALAZIONI E RECLAMI

REVISIONE	DATA	MOTIVAZIONE
03	17/10/2023	Integrazioni alla UNI PdR
02	09/02/2022	Insediamiento nel nuovo sito di via delle Biole 3. Per convenzione la documentazione riparte dalla Rev.02 del 09/02/2022
00	04/11/2019	I EMISSIONE
RESPONSABILE ELABORAZIONE: RC (Responsabile Certificazioni)		RESPONSABILE APPROVAZIONE: DIR (Direzione)
<i>Simona Sordi</i>		<i>Alberto Formelli</i>

Premessa

La presente procedura ha lo scopo di fornire alle parti interessate (lavoratori, clienti, fornitori, etc.) le modalità con cui effettuare segnalazioni e/o reclami di eventuali non conformità da parte di GALVANICA FORMELLI SRL ai requisiti espressi dalla norma SA8000:2014, in conformità al punto 9.6 e alla norma UNI PdR 125:2022.

Scopo e Campo di applicazione

La presente procedura è applicata a tutte le segnalazioni e/o reclami provenienti da qualsiasi soggetto interessato aventi come oggetto il rispetto dei requisiti espressi all'interno della norma SA 8000 e alla norma UNI PdR 125:2022.

Descrizione

I **lavoratori** possono effettuare segnalazioni e/o reclami in relazione a fatti e accadimenti, verificatisi nell'ambito lavorativo, in contrasto con i principi di responsabilità sociale contenuti nella norma SA 8000 e alla norma UNI PdR 125:2022. Le modalità di inoltro delle segnalazioni/reclami sono molteplici come di seguito elencate:

- tramite il Rappresentante dei Lavoratori SA 8000, inoltrando la segnalazione e/o reclamo verbalmente;
- tramite l'apposita "Cassetta Segnalazioni" posta nella mensa utilizzando il modulo Mod 32 - SEGNALAZIONI/RECLAMI SA8000 (firmato o in forma anonima);
- tramite l'Ente di certificazione per la SA8000 e alla norma UNI PdR 125:2022 (Bureau Veritas Italia Spa – Divisione Certificazione Att.ne Responsabile CSR Viale Monza, 347, 20126 Milano – Email: csr@it.bureauveritas.com);



- tramite l'Organismo di Accreditamento per la SA8000 (SAAS Social Accountability Accreditation Services - 15 West 44th Street, 6th Floor - New York - NY 10036 - tel: +1-212-684-1414 - fax: 1-212-684-1515 - oppure per email: SAAS@SAASaccreditation.org).

Il Rappresentante dei Lavoratori SA8000 verifica con cadenza settimanale la presenza di segnalazioni e/o reclami nella apposita Cassetta Segnalazioni, di cui dispone della chiave in forma esclusiva, e ne dà comunicazione al Comitato SA8000 e Comitato Guida.

Le **parti interessate** possono effettuare segnalazioni e/o reclami in relazione a fatti e accadimenti, verificatisi nell'ambito lavorativo, in contrasto con i principi di responsabilità sociale contenuti nella norma SA 8000 e alla norma UNI PdR 125:2022. Le modalità di inoltro delle segnalazioni/reclami sono molteplici come di seguito elencate:

- tramite il Rappresentante dei Lavoratori SA 8000 inoltrando la segnalazione e/o reclamo per iscritto utilizzando il modulo Mod. SA04-1 - SEGNALAZIONI/RECLAMI SA8000 a disposizione sul sito dell'azienda nella sezione "certificazioni", o su carta intestata e firmata in calce ovvero su foglio bianco in forma anonima, da recapitare a GALVANICA FORMELLI S.R.L. – Via delle Birole 3 – Arezzo (AR);
- tramite l'Ente di certificazione per la SA 8000 (Bureau Veritas Italia Spa – Divisione Certificazione Att.ne Responsabile CSR Viale Monza, 347, 20126 Milano – Email: csr@it.bureauveritas.com);
- tramite l'Organismo di Accreditamento per la SA8000 (SAAS Social Accountability Accreditation Services - 15 West 44th Street, 6th Floor - New York - NY 10036 - tel: +1-212-684-1414 - fax: 1-212-684-1515 - oppure per email: SAAS@SAASaccreditation.org).

Chiunque effettua una segnalazione/reclamo ha diritto alla massima riservatezza ed al mantenimento dell'anonimato. Ad ogni modo, se fosse possibile risalire a chi ha effettuato la segnalazione/reclamo ovvero questa non sia stata inoltrata in forma anonima, GALVANICA FORMELLI S.R.L. garantisce al lavoratore/parte interessata la tutela da qualsiasi forma di discriminazione.

Se la segnalazione/reclamo non è in forma anonima, il Comitato SA8000 e/o il Comitato Guida eseguono degli incontri con il lavoratore che ha effettuato la segnalazione/reclamo al fine di acquisire una completa conoscenza dei fatti allo scopo di dare concreto sostegno al lavoratore eventualmente destinatario o testimone di forme di abuso, offesa o altri fenomeni di scorrettezza o illegalità, sempre garantendone l'anonimato nei confronti degli altri soggetti.

GALVANICA FORMELLI S.R.L., tramite il proprio Comitato SA8000 e Comitato Guida, compie ogni sforzo e attua concrete azioni per risolvere il problema evidenziato e prevenire il verificarsi di situazioni simili.



L'Ente di Certificazione e l'Organismo di Accreditamento gestiscono i reclami attraverso proprie procedure.

Ricevuta la segnalazione/reclamo tramite una delle modalità sopradescritte, entro 3 gg. lavorativi dalla presa visione dello stesso, RSA – in rappresentanza del Comitato SA 8000 e Comitato Guida - affigge in bacheca un avviso di ricevimento. A conclusione delle indagini, che di norma non dovranno superare i 7 giorni lavorativi dall'affissione dell'avviso di ricevimento, il Comitato SA8000 comunica con le stesse precedenti modalità la risoluzione adottata.

Se necessario, il comitato SA8000 attiva l'iter di applicazione delle azioni correttive in conformità alla PR 03 – GESTIONE NON CONFORMITA' ED AZIONI CORRETTIVE.

Il modulo della segnalazione/reclamo è archiviato da RSA, una volta giunta alla conclusione la gestione della problematica rilevata, per essere successivamente utilizzato dal Comitato SA8000 ai fini del monitoraggio delle performance del sistema di gestione SA8000.

Documenti collegati

- SA04-1 "Segnalazioni/Reclami SA8000 E UNI PdR 125:2022"