



Procedura SA8000

PO GESTIONE RECLAMI E SEGNALAZIONI SA8000

Rev.2
14 03 23



SISTEMA DI GESTIONE SA8000



Sommario

1 Scopo	3
2 Applicabilità	3
3 Documenti di riferimento	3
4 Definizioni	3
5 Modalità operative	3
5.1 Ricezione del Reclamo	3
5.2 Gestione del reclamo	4
5.3 Risposta al reclamo	4
6 RegISTRAZIONI	5



1 Scopo

La presente procedura ha lo scopo di definire le modalità di gestione dei reclami e delle segnalazioni presentati dalle parti interessate (lavoratori, enti locali e nazionali, organizzazioni non governative, associazioni sindacali, associazioni di categoria, organi di stampa, mass media, clienti, ecc.) relativamente al rispetto dei requisiti dello standard di riferimento SA8000 da parte di GIA.MA srl.

2 Applicabilità

La procedura è applicata a tutti i reclami e le segnalazioni provenienti da qualsiasi parte interessata e aventi per oggetto il rispetto della SA8000 e in generale dei diritti umani.

3 Documenti di riferimento

- SA8000:2014 - 9.6 Gestione e risoluzione dei reclami.
- GUIDANCE DOCUMENT FOR SOCIAL ACCOUNTABILITY 8000

4 Definizioni

SPT: Social Performance Team

(Il team include una rappresentanza equilibrata di: rappresentante dei lavoratori SA8000, lavoratori e Dirigenza).

RECLAMO: segnalazione, commento, raccomandazione riguardanti il luogo di lavoro e/o non conformità, reali o presunte, allo standard SA8000.

5 Modalità operative

5.1 Ricezione del Reclamo

Ogni lavoratore può sporgere reclami in relazione a fatti e accadimenti aventi natura di abuso, offesa o illegalità verificatisi nell'ambito lavorativo o ad esso legati e in contrasto con i principi di responsabilità sociale della norma SA8000.

Il lavoratore può farsi promotore di reclami anche tramite il Rappresentante dei Lavoratori SA8000 e/o l'Ente di Certificazione SA8000.

Il reclamo può avere forma anonima. Gia.ma garantisce la massima riservatezza sui fatti denunciati o evidenziati, nei limiti della libertà di indagine, inoltre si impegna ad indagare anche in caso di segnalazioni anonime.

I reclami possono essere inoltrati con le seguenti modalità:

A. POSTA ORDINARIA

Le comunicazioni/segnalazioni possono essere inviate a GIA.MA Srl, Via Degli Olmetti, 46 – 00060 Formello- Roma, indicando sulla busta "ALL'ATTENZIONE DEL SPT - SA8000".



B. CASSETTE DELLE COMUNICAZIONI/SEGNALAZIONI

L'Organizzazione mette a disposizione di tutto il personale interno una Cassetta delle Comunicazioni/Segnalazioni presso l'ingresso della Centrale Operativa. Tali segnalazioni, che potranno giungere anche in forma anonima, saranno prese in carico da un membro specificamente incaricato del SPT che periodicamente verificherà il contenuto della cassetta.

I membri del SPT incaricati della gestione dei reclami e delle segnalazioni sono specificatamente formati sulla gestione della procedura.

C. ALTRI CONTATTI

Nel caso in cui tali reclami o segnalazioni non fossero presi in carico dall'azienda è riconosciuta la possibilità, per i lavoratori e le altre parti interessate, di comunicare i propri reclami in forma scritta direttamente all'Organismo di certificazione Certi W Srl al seguente indirizzo: Via Romeo Rodriguez Pereira 129/C - 00136 Roma, e-mail: info@certiw.com

5.2 Gestione del reclamo

Il reclamo è gestito dalla Direzione che, supportata dai membri incaricati in seno al SPT, ne coordina la risoluzione facendo intervenire le funzioni competenti ed attivando le necessarie azioni correttive secondo quanto previsto nell'apposita procedura.

GIA.MA favorisce l'incontro diretto e lo scambio di valutazioni con il dipendente resosi autore del reclamo, eventualmente affiancato dai membri designati SPT, allo scopo di conseguire una completa conoscenza dei fatti e al fine di dare sostegno e concreto contributo al lavoratore vittima o testimone di forme di abuso, offesa o fenomeni di scorrettezza o illegalità.

L'operatività implica il compimento di ogni tipo di sforzo e azione concreta atti a dare soluzione al problema evidenziato e a prevenire il verificarsi di situazioni analoghe o similari.

GIA.MA non attua alcuna forma di ritorsione o discriminazione nei confronti dell'autore di un reclamo.

5.3 Risposta al reclamo

Gia.ma si impegna ad informare l'autore del reclamo delle azioni correttive intraprese per dare soluzione ai fatti denunciati entro 30 gg.



La risposta al reclamo è indirizzata al lavoratore che ha segnalato, qualora firmatario, diversamente, alla segnalazione/reclamo viene data risposta mediante pubblicazione sulla piattaforma di comunicazione aziendale.

6 RegISTRAZIONI

I reclami inoltrati a Gia.ma, sia mediante l'apposito modulo [Segnalazione etica/sociale] messo a disposizione, sia in qualsiasi altra forma, sono annotati in un apposito registro dove si dà evidenza dell'oggetto del reclamo, della sua origine, della persona a cui è stato dato incarico di gestirlo a livello operativo e delle azioni correttive che sono state intraprese per dare soluzione.

Le annotazioni sul Registro Reclami sono affidate agli incaricati del SPT.

I reclami sono conservati per un tempo minimo di 5 anni nell'archivio del SPT.