

	PROCEDURA DEL SISTEMA DI RESPONSABILITÀ SOCIALE	PRO-RSA- 6L
		Ed.3 Rev. 0 del 10.02.2024
	Segnalazioni e reclami	Pag. 1 di 4

Sommario

6.1	Scopo	2
6.2	Campo di applicazione	2
6.3	Riferimenti.....	2
6.4	Responsabilità	2
6.4.1	Premessa	2
6.4.2	Reclami e Segnalazioni da parte del Personale	3
6.4.3	Reclami e Segnalazioni da altre Parti Interessate	4
6.5	Gestione della documentazione e delle registrazioni.....	4
6.6	Moduli utilizzati.....	Errore. Il segnalibro non è definito.

Ed.3 Rev.0	10.02.2024			I	Revisione triennale
Ed.2 Rev.0	09.12.2020			I	Revisione triennale
Ed.1 Rev. 0	03.11.2017			I	Prima emissione
Revisione / Emissione	Data	A cura di RSGI:	Approvazione AU	Cartacea = C Informatica = I	Descrizione / motivazione emissione

	PROCEDURA DEL SISTEMA DI RESPONSABILITÀ SOCIALE	PRO-RSA- 6L
	Segnalazioni e reclami	Ed.3 Rev. 0 del 10.02.2024 Pag. 2 di 4

6.1 Scopo

Scopo della presente procedura è quello di implementare e mantenere attivo un sistema per garantire l'emissione di reclami o segnalazione per aspetti etici e sociali.

Questa procedura è applicata nel qual caso una parte interessata individui i presupposti per emettere un reclamo per scostamenti etici.

6.2 Campo di applicazione

La presente procedura si applica ai reclami SA 8000.

6.3 Riferimenti

SA 8000:2014 Punto 9.6

Sezione 6 del Manuale

6.4 Responsabilità

Il Social Performance Team è responsabile della corretta applicazione della presente procedura.

Il **SPT** effettuano un'analisi sulla causa scatenante il reclamo; effettuando indagini, verifiche etc; e prendono delle decisioni sentito **AU/Senior Management** e approvate dallo stesso; riportano successivamente le decisioni prese effettivamente, cioè attuate ed i risultati conseguiti; RSGI registra il reclamo riporta la conclusione sull'esito del reclamo.

Tutti i lavoratori devono segnalare le situazioni, certe o dubbie, che evidenziano problematiche rispetto ad aspetti etici e sociali dei lavoratori (anche rispetto fornitori e subappaltatori).

6.4.1 Premessa

La Easy Servizi al fine di assicurare a tutte le Parti Interessate di poter contribuire attivamente al miglioramento del Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale, ha predisposto un sistema di comunicazione per la gestione delle segnalazioni inerenti l'applicazione della norma SA 8000.

Il reclamo è uno strumento messo a disposizione di tutte le parti interessate per segnalare eventuali disfunzioni.

Per garantire a tutti i lavoratori e a tutte le parti interessate una facile comunicazione di rilievi e suggerimenti in merito agli aspetti inerenti la norma SA8000, la Easy Servizi ha istituito un sistema di inoltro di comunicazioni:

Il sistema consente :

- comunicazioni dirette in Azienda;
- comunicazioni dirette ai Rappresentanti dei lavoratori per la SA 8000;
- segnalazioni in apposite cassette presso la sede;
- comunicazioni dirette all'Ente di Certificazione;
- comunicazioni dirette al SAAS.

Le suddette segnalazioni possono essere inoltrate all'Azienda per iscritto, per e- mail o mediante una comunicazione scritta secondo le modalità descritte di seguito.

I lavoratori non incorrono in costi aggiuntivi per ricevere il corrispettivo determinato in busta paga: il pagamento avviene tramite bonifico bancario su conto corrente intestato al dipendente o assegno.

	PROCEDURA DEL SISTEMA DI RESPONSABILITÀ SOCIALE	PRO-RSA- 6L Ed.3 Rev. 0 del 10.02.2024
	Segnalazioni e reclami	Pag. 3 di 4

6.4.2 Reclami e Segnalazioni da parte del Personale

AU/**Senior Management** e il **SPT** sono sempre disponibili all'incontro con i propri dipendenti e alla valutazione di problematiche concernenti i lavoratori. Tutti i livelli aziendali possono direttamente contattare il **SPT** ed esporre eventuali problematiche.

Inoltre:

“LE COMUNICAZIONI POSSONO ESSERE ANONIME O FIRMATE, SECONDO VOLONTÀ”

I reclami che si intende rivolgere all'azienda, ma anche semplici segnalazioni o consigli che riguardano i punti della norma sulla Responsabilità Sociale, possono essere anonimi e possono essere inviati in azienda all'attenzione di una o più delle seguenti funzioni preposte alla relativa gestione:

- AU: Amministratore Unico/**Senior Management** ;
- Social Performance Team (SPT);
- Rappresentante dei Lavoratori per SA8000 (RLSA).

Le modalità di invio sono le seguenti:



A MANO: sull'apposito Modulo Predisposto da recapitare al RLSA personalmente o tramite diretto responsabile; o ancora presso la sede nelle apposite cassette filo diretto.



PER POSTA: le comunicazioni possono essere inviate all'indirizzo di EASY SERVIZI S.r.l. head office – Via San Salvatore n°06 80026 Casoria (NA) indicando sulla busta "all'attenzione del RLSA". Tali reclami possono essere anche anonimi su foglio di carta non intestato e non firmato.



COMUNICAZIONI VERBALI: nel caso di segnalazioni verbali (anche telefoniche), il RLSA ha il dovere di mantenere l'anonimato, se richiesto, del lavoratore da cui riceve la comunicazione.



E-MAIL: tramite mail all'indirizzo segnalazioni@easyservizi.it



E-MAIL: Esiste la possibilità di inviare la segnalazione direttamente all'Organismo di Certificazione e all'Organismo di accreditamento ai seguenti indirizzi:

RINA Service Via del Fiumicello, 7, 80142 Napoli NA – e mail:
sa8000@rina.org - + 39 081 690 7711

SAAS Social Accountability Accreditation International NYC Headquarters 9 East 37th Street; 10th Floor New York, NY 10016 United States of America- Email: info@sa-intl.org Phone: +1 (212) 684-1414

Il **SPT**, per quanto di propria competenza, hanno il compito di valutare i reclami/segnalazioni

	PROCEDURA DEL SISTEMA DI RESPONSABILITÀ SOCIALE	PRO-RSA- 6L
	Segnalazioni e reclami	Ed.3 Rev. 0 del 10.02.2024 Pag. 4 di 4

e, se necessario, attivare le opportune azioni per la loro risoluzione. È cura del **SPT**, rendere note le azioni eventualmente messe in atto dall'azienda in seguito alle segnalazioni/reclami ricevuti.

Nel caso in cui si ritiene che l'Organizzazione non sia riuscita a gestire o risolvere completamente un reclamo, o nell'ipotesi che tale risoluzione non fosse ritenuta equa, ci si può rivolgere in appello all'organismo di certificazione.

Le segnalazioni ricevute sono registrate e trattate coinvolgendo tutto lo staff del **SPT**, le funzioni interessate e la direzione aziendale.

Il Responsabile dei lavoratori per la SA 8000, oltre a facilitare la comunicazione, è chiamato a monitorare che il rilievo sia gestito dalla funzione competente collaborando alla verifica della chiusura del rilievo/reclamo. Qualora si renda necessario, a fronte del trattamento di un rilievo può essere richiesta una azione correttiva.

Di volta in volta sarà definito il canale migliore di comunicazione dello stato di gestione delle segnalazioni SA 8000 ricevute.

Il RLSA mantiene aggiornato l'elenco delle segnalazioni etiche in apposito Modulo "Elenco delle Segnalazioni Etiche".

6.4.3 Reclami e Segnalazioni da altre Parti Interessate

I reclami possono giungere o tramite e-mail oppure tramite posta o fax.

Tali reclami sono presi in carico da RSGI entro 5 giorni lavorativi dalla data di presentazione.

RSGI sottopone al **SPT** il reclamo, che provvederanno a valutare e definire l'eventuale azione correttiva.

Entro 10 giorni dalla data di definizione dell'azione correttiva, la stessa verrà comunicata alla parte interessata da parte di RSGI.

6.5 Gestione della documentazione e delle registrazioni

La documentazione relativa alla presente procedura viene gestita ed archiviata dal RSGI ovvero da SPT.