

BORSARI LUCIANO S.r.l.	PROCEDURA OPERATIVA secondo la Resp.Sociale	PR.09.06	Rev. 0 del 03/03/22
	Titolo: Gestione segnalazioni e reclami SA8000	Data 1°emissione 03/03/2022	Pag. 1 di 3

INDICE

- 1.0 SCOPO**
- 2.0 RIFERIMENTI**
- 3.0 CAMPO DI APPLICAZIONE**
- 4.0 MODALITA' OPERATIVE**
 - 4.1 RICEZIONE DEI RECLAMI**
 - 4.2 GESTIONE DEI RECLAMI**
 - 4.3 RISPOSTA AI RECLAMI**

STATO DI REVISIONE

REV.	DATA	DESCRIZIONE DELLA REVISIONE	Redatto da RDQ	Approvato da DIR
0	03/03/2022	Prima Emissione		
1				
2				
3				
4				
5				

Proprietà riservata. La riproduzione e la diffusione sono vietate a termini di legge

Copia N° 1	Controllata <input checked="" type="checkbox"/>	Non Controllata <input type="checkbox"/>
------------	---	--

BORSARI LUCIANO S.r.l.	PROCEDURA OPERATIVA secondo la Resp.Sociale	PR.09.06	Rev. 0 del 03/03/22
	Titolo: Gestione segnalazioni e reclami SA8000	Data 1°emissione 03/03/2022	Pag. 2 di 3

1.0 Scopo

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 BORSARI LUCIANO SRL ai requisiti espressi dalla norma SA8000:2014, in conformità al punto 9.6 Gestione e risoluzione dei reclami.

2.0 Riferimenti

- SA8000:2014 – Punto 9.6 Gestione e risoluzione dei reclami.

3.0 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.

4.0 Modalità operative

4.1 Ricezione dei reclami

Ogni **lavoratore e/o parte interessata** può effettuare segnalazioni e/o reclami in relazione a fatti e accadimenti aventi natura di abuso, offesa o illegalità, verificatisi nell'ambito lavorativo o ad esso legati, in contrasto con i principi di responsabilità sociale contenuti nella norma SA 8000.

Le modalità di inoltro delle segnalazioni/reclami sono molteplici come di seguito elencate:

- Tramite il Rappresentante dei lavoratori SA 8000 (Sig. Salati Roberto), inoltrando la segnalazione e/o reclamo verbalmente;
- Tramite l'apposita "Cassetta Segnalazioni" posta nella zona spogliatoi utilizzando il modello MRS – segnalazioni/reclami SA 8000 (firmato **o in forma anonima**). Il modello MRS si trova in loco in forma cartacea oppure sul sito aziendale www.borsariluciansrl.it;
- Via mail all'indirizzo info@borsariluciansrl.it;
- Via Fax al numero 059/253651;
- Tramite l'Ente di certificazione per la SA 8000 (CISE – Centro per l'Innovazione e lo Sviluppo Economico – all'indirizzo mail cise@lavoroetico.org;
- All'Ente di accreditamento SAI:SAAS, 220 East 23rd Street, Suite 605, New York, New York 10010, USA (e-mail saas@saasaccreditation.org – fax +212-684-1515).

Le segnalazioni di reclamo avanzate da una o più parti interessate ed indirizzate a Borsari Luciano srl, aventi per oggetto temi inerenti al sistema di responsabilità sociale, sono raccolte dal Responsabile SA 8000.

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, **BORSARI LUCIANO SRL garantisce al lavoratore/parte interessata la tutela da qualsiasi forma di discriminazione.**

BORSARI LUCIANO S.r.l.	PROCEDURA OPERATIVA secondo la Resp.Sociale	PR.09.06	Rev. 0 del 03/03/22
	Titolo: Gestione segnalazioni e reclami SA8000	Data 1°emissione 03/03/2022	Pag. 3 di 3

4.2 Gestione dei reclami

Il reclamo è gestito dal SPT che ne coordina la risoluzione facendo intervenire le funzioni competenti ed attivando, se necessario, le necessarie azioni correttive e/o preventive.

Il SPT esegue degli incontri con la parte interessata 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.

Il SPT 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.

La BORSARI LUCIAANO SRL non attua alcuna forma di ritorsione o discriminazione nei confronti dell'autore del reclamo.

4.3 Risposta ai reclami

Ricevuta la segnalazione/reclamo tramite una delle modalità sopradescritte, entro 3 gg. lavorativi dalla presa visione dello stesso, il Responsabile SA8000 – in rappresentanza dell'SPT – 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 SPT comunica con le stesse precedenti modalità la risoluzione adottata.

Se necessario, il SPT attiva l'iter di applicazione delle azioni correttive in conformità alla PR 08.05.01 – ANALISI DEI DATI - AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE.

Il modulo della segnalazione/reclamo è archiviato dal Responsabile SA8000, una volta giunta alla conclusione la gestione della problematica rilevata, per essere successivamente utilizzato dal SPT ai fini del monitoraggio delle performance del sistema di gestione SA 8000.