

Gestione dei reclami e responsabilità etica

04 aprile 2022

Sommario

1	SCOPO.....	2
2	CAMPO DI APPLICAZIONE	2
3	RIFERIMENTI NORMATVI	2
4	RESPONSABILITA'	2
5	MODALITA' OPERATIVE	2
6	ALLEGATI	4

<u>Rev.</u>	<u>Data</u>	<u>Causale</u>	<u>Redazione</u>	<u>Approvazione</u>
00	28/04/21	Prima Emissione	RGRS	DGE
01	17/05/22	aggiornamento	RGRS	DGE

1 SCOPO

Scopo del documento è di definire le responsabilità e le modalità di gestione e i flussi di comunicazione che Italtel Vigilanza intende adottare per la gestione dei reclami/segnalazioni relativi ai requisiti espressi nella norma SA8000:2014.

2 CAMPO DI APPLICAZIONE

L'ambito di applicazione della presente procedura è costituito da tutte le attività dell'azienda che hanno, o possono avere, rilevanza a livello della sicurezza e della responsabilità sociale.

3 RIFERIMENTI NORMATIVI

Si fa riferimento alle seguenti norme e documenti:

- SA 8000:2014;
- Politica aziendale
- D.lgs. 231/2001 e s.m.i.;
- Codice Etico.

4 RESPONSABILITA'

La Responsabilità della seguente procedura ricade su:

- Social Performance Team (SPT) per quanto riguarda l'analisi puntuale dei reclami pervenuti;
- Parti interessate/lavoratori: per quanto riguarda la segnalazione dei reclami.

5 MODALITA' OPERATIVE

L'ORGANIZZAZIONE al fine di assicurare a tutte le parti interessate di poter contribuire attivamente al miglioramento del Sistema di Gestione Integrato, ha predisposto un sistema di comunicazione per la gestione delle segnalazioni inerenti all'applicazione della norma SA8000:2014 ossia:

- Le segnalazioni Lavoro infantile (divieto di);
- Lavoro forzato e obbligato (divieto di);
- Salute e sicurezza sul lavoro (garanzia di);
- Libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva (garanzia di);

- Discriminazione (divieto di);
- Procedure disciplinari (conformità delle);
- Orario di lavoro (conformità al CCNL di categoria);
- Retribuzione (conformità del “Minimum wage”).

Oltre che su questi argomenti, che vanno a tutela di particolari diritti del lavoratore, il personale può reclamare anche su altri argomenti:

I reclami possono riguardare:

- Esperienze vissute in prima persona;
- Esperienze vissute da colleghi;
- Esperienze vissute da lavoratori di fornitori o sub-fornitori.

Il lavoratore può segnalare altresì degli spunti di miglioramento per raggiungere gli obiettivi che l'organizzazione si è prefissata per la SA 8000.

Le segnalazioni possono essere recapitate all'Azienda dal dipendente con la compilazione dell'apposito **“MODULO RECLAMO/SEGNALAZIONE SA8000”** che può spedito via e-mail all'indirizzo di posta sa8000@italpolvigilanza.it, oppure qualora si volesse conservare l'anonimato, recapitando il modulo presso la “cassetta sa8000” predisposta dall'azienda sia presso la SEDE di via Monte Carmelo 3 che presso le sedi dislocate sul territorio nazionale. Sarà compito dei RLSA8000 di svuotare il contenuto della cassetta mensilmente e riportarlo al Senior Management, il quale ne espone i contenuti in sede di riunione dell'SPT.

Tutte le segnalazioni, anche se in forma anonima, saranno sottoposte al Social Performance Team (SPT) al fine di attivare, ove possibile, un'azione riparatrice o correttiva/preventiva e verificarne l'efficacia.

Il reclamo/segnalazione è ricevuto dal Rappresentante dei Lavoratori per la SA8000 e gestito dal Social Performance Team (SPT) al fine di:

- Verificare la pertinenza del reclamo-segnalazione;
- Individuare le cause scatenanti il reclamo/segnalazione;
- Predisporre le misure necessarie al superamento delle cause scatenanti (es. azioni correttive) quando necessario;

- Dare le comunicazioni del caso al segnalante, se sottoscritte. Nel caso le stesse avvengano in forma anonima, i riscontri saranno dati a tutto il personale attraverso l'invio di circolari interne oppure attraverso riunioni.

Inoltre, se i suddetti strumenti non dovessero risultare sufficienti, sussiste la possibilità di sottoporre le segnalazioni inerenti la Responsabilità Sociale anche all'Ente di certificazione e/o all' ente di accreditamento SAI ai seguenti indirizzi:

SAI - Social Accountability International

NYC Headquarters

9 East 37th Street; 10th Floor

New York, NY 10016

United States of America

Tel: +1 (212) 684-1414

Email: info@sa-intl.org

LSQA S.A.- Ente di Certificazione

LSQA Headquarters Av. Italia 6201

"Los Tilos" Building - 1st. floor

11500, Montevideo – Uruguay

Phone: (+598) 2600 0165

Fax: (+598) 2604 2960

Email: info@lsqa.com

Quality Italia

Via Camerata Picena, 385 – Cap 00138 roma

filiale esclusiva per l'Italia dell'Organismo di certificazione LSQA S.A.

e-mail: le comunicazioni e-mail

SA8000@italpolvigilanza.it

Le informazioni saranno trattate con la massima riservatezza.

I risultati della gestione dei reclami possono essere resi pienamente disponibili al personale e, su richiesta, alle parti interessate.

La Italtel Vigilanza dichiara di astenersi dal prendere provvedimenti disciplinari, licenziare o altrimenti discriminare, qualsiasi dipendente che fornisca informazioni riguardanti l'osservanza della norma SA8000.

6

ALLEGATI

- Modulo/Segnalazione di segnalazione RECLAMI.