

INDICE

- 1 Scopo e campo di applicazione
- 2 Riferimenti
- 3 Responsabilità
- 4 Documenti di riferimento
- 5. Modalità Operative

<u>Rev.</u>	<u>Data</u>	<u>Causale</u>	<u>Redazione</u>	<u>Approvazione</u>
<u>00</u>	<u>15/01/19</u>	<u>Prima Emissione</u>	<u>RGGI</u>	<u>SPT</u>
<u>01</u>	<u>28/01/2021</u>	<u>Rev. Modalità operative</u>	<u>RSGI</u>	<u>SPT</u>
<u>02</u>	<u>10/01/2022</u>	<u>Revisione indirizzo</u>	<u>RSGI</u>	<u>SPT</u>
<u> </u>	<u> </u>	<u> </u>	<u> </u>	<u> </u>

1. SCOPO

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

2. RIFERIMENTI

Convenzioni ILO : International Labour Organization
 Convenzioni ILO 29 e 105
 (Lavoro Forzato e Obbligato) Norma SA 8000

3. 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.

4. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

La società ha predisposto un modello per la segnalazione di reclami e segnalazioni.

RECLAMO Inoltrato da parte di:	lavoratore	fornitore	cliente	altro
BARRARE CON UNA X LA CASELLA CORRISPONDENTE				

Dati identificativi della parte interessata	
la parte interessata preferisce rimanere anonima	La parte interessata è disponibile ad essere contattata: Referente _____ Ente di appartenenza _____ Indirizzo _____ Città _____ e-mail _____ Telefono _____

DESCRIZIONE DELL'EVENTO (contenuto del reclamo/segnalazione) Data _____
AZIONI e/o RIMEDI RICHIESTI/PROPOSTI

5. MODALITA' OPERATIVE

La Società 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 del);
- Retribuzione (conformità della).

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

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

Le segnalazioni possono essere recapitate all'Azienda dal dipendente con la compilazione dell'apposito modulo segnalazione reclamo che può spedito via e-mail all'indirizzo di posta sa8000@gruppodesanctis.com, oppure qualora si volesse conservare l'anonimato, recapitando il modulo presso la "cassetta sa8000" predisposta dall'azienda presso la Sede Legale di via Monte Carmelo 3 e presso le sedi secondarie. Sarà compito dei

rappresentante dei Lavoratori SA 8000 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.

Nell'arco di 30 giorni lavorativi la Direzione si impegna a comunicare cosa intende fare a seguito della segnalazione ed i tempi necessari per la risoluzione.

Nel caso in cui la Società non riuscisse a gestire e/o risolvere la segnalazione entro i tempi stabiliti, è possibile comunque rivolgersi all'ente di certificazione Quality Italia o all'ente di accreditamento Social Accountability Accreditation Services i cui indirizzi sono di seguito riportati.

La Società non attua alcuna forma di ritorsione o discriminazione nei confronti dell'autore di un reclamo e si impegna ad informare l'autore del reclamo delle azioni correttive intraprese per dare soluzione ai fatti denunciati rispondendo direttamente allo stesso mediante le modalità più consone a seconda dei dati messi a disposizione nella segnalazione dallo stesso.

Il reclamo/segnalazione è ricevuto dal Rappresentante dei Lavoratori per l'Etica (RL 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);
- 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, sussisterebbe la possibilità di sottoporre le segnalazioni inerenti la Responsabilità Sociale anche all'Ente di certificazione e/o all'ente di accreditamento SAAS ai seguenti indirizzi:

SAI - SAAS- 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

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

e-mail: le comunicazioni e-mail

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