
 TESI _{SRL} TECNOLOGIE E IMPIANTI	PROCEDURA Gestione Reclami	Doc. n. PRC - 102
		Revisione 2
		Data: 06/11/2023

PRC - 102


GESTIONE RECLAMI

			<i>L. Pennacchione</i>	<i>M. Spitali</i>	<i>P. Monaco</i>
2	06/11/2023	Aggiornamento	L.Pennacchione	M. Spitali	P. Monaco
1	10/01/2022	Aggiornamento	L.Pennacchione	M. Spitali	P. Monaco
			RSG	Resp. SPT	DIREZIONE
REV	DATA	DESCRIZIONE DELLA REVISIONE	COMPILATO DA	VERIFICATO DA	APPROVATO DA

 TESI _{SRL} TECNOLOGIE E IMPIANTI	PROCEDURA Gestione Reclami	<i>Doc. n.</i> PRC - 102
		<i>Revisione</i> 2
		<i>Data:</i> 06/11/2023

Sommario

1. 3
2. 3
3. 3
4. 3

	PROCEDURA Gestione Reclami	Doc. n. PRC - 102
		Revisione 2
		Data: 06/11/2023

1. SCOPO

Questa procedura ha lo scopo di attuare e mantenere un sistema efficace per la gestione dei reclami relativi alla responsabilità sociale.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE.

Reclami di responsabilità sociale - esclusi quelli relativi alla discriminazione - ricevuti dall'organizzazione da parte di soggetti interni o esterni.

3. AUTORITÀ E RESPONSABILITÀ.

DIREZIONE GENERALE

È responsabile per la revisione dei reclami e per intraprendere relative azioni tempestive. È anche responsabile per la revisione di tutti i reclami nelle fasi di riesame di direzione. È autorizzata ad approvare piani di risanamento ai principali reclami

RESPONSABILE DEL SISTEMA DI GESTIONE SA 8000:2014

È responsabile per l'attuazione generale di questa procedura ed è autorizzato a fornire le risorse necessarie per l'attuazione di denuncia del risanamento dei reclami

4. OPERATIVITÀ.

PROCEDIMENTO

Questa procedura è stata istituita per la gestione dei reclami segnalati all'organizzazione

- **RICEVIMENTO E DOCUMENTAZIONE DEI RECLAMI**

I reclami relativi alla responsabilità sociale possono provenire sia da fonti interne (ad esempio dipendenti) che da soggetti esterni (quali fornitori, subappaltatori, agenzia di lavoro interinale, ONG, agenzie governative etc.). Essi vengono portati a conoscenza del responsabile SPT e dell'intera squadra di responsabilità sociale, del rappresentante dei lavoratori, del responsabile salute e sicurezza, del responsabile del sistema di gestione SA8000 e di tutte le figure apicali. In tutti i casi il reclamo è indirizzato in modo confidenziale al responsabile SA8000 che a sua volta si occupa di documentarlo.

- Nota


Reclami e lamentele di discriminazione vengono gestiti secondo la procedura per la gestione delle discriminazioni (PROC-DISCRIMINAZIONE)

Ogni settimana il responsabile della SA 8000, assieme al Rappresentante dei lavoratori per l'etica, verifica la presenza di segnalazioni sia nella cassetta presente presso la sede che sulla casella postale prevista per la segnalazione.

La stessa operazione viene eseguita da parte dei responsabili di cantiere presso le sedi operative e i cantieri.

- **INDAGINE E REVISIONE DA PARTE DELL'ORGANIZZAZIONE**

Il responsabile SA8000 indaga circa la veridicità di ciascun reclamo e raccoglie tutte le prove e le informazioni possibili. A seconda della natura della denuncia viene identificata una persona competente dalla direzione che si occuperà di gestirla. Ad esempio, quando si riceve un reclamo importante questo viene prontamente segnalato alla direzione. Per reclami minori o lamentele, questi sono preventivamente esaminati dal responsabile SA8000.

	PROCEDURA Gestione Reclami	<i>Doc. n.</i> PRC - 102
		<i>Revisione</i> 2
		<i>Data:</i> 06/11/2023

- **GARANZIE DI PROTEZIONE PER IL SEGNALANTE E ASSICURAZIONE CONTRO LE RITORSIONI**

Per garantire un ambiente di lavoro etico e trasparente, l'organizzazione si impegna a proteggere chiunque segnali un reclamo, assicurando che non vi siano ritorsioni di alcun tipo nei suoi confronti. Questa garanzia è estesa a tutti i dipendenti, fornitori, subappaltatori, agenzie di lavoro interinale, o qualsiasi altra parte che presenti un reclamo in buona fede. La protezione del segnalante include, ma non è limitata a:

1. **Confidenzialità:** La protezione dell'identità del segnalante, qualora desideri rimanere anonimo, sarà rigorosamente salvaguardata in tutte le fasi del processo di gestione del reclamo.
2. **Assenza di Ripercussioni:** L'organizzazione si impegna a evitare qualsiasi forma di ritorsione o pregiudizio nei confronti del segnalante. Questo include ritorsioni dirette come licenziamento, declassamento, o penalità, così come ritorsioni indirette quali l'isolamento sul posto di lavoro, l'intimidazione, o il deterioramento delle condizioni di lavoro.
3. **Supporto Legale e Psicologico:** Quando necessario, sarà fornito supporto legale e/o psicologico al segnalante per aiutarlo a gestire eventuali conseguenze derivanti dalla sua segnalazione.
4. **Canali di Segnalazione Protetti:** I canali attraverso i quali i reclami possono essere segnalati sono progettati per garantire massima sicurezza e riservatezza. Questi canali saranno costantemente monitorati e aggiornati per assicurare la loro efficacia e protezione.
5. **Monitoraggio delle Ritorsioni:** L'organizzazione implementerà un sistema di monitoraggio per identificare e intervenire in caso di sospette ritorsioni, assicurando che ogni situazione venga esaminata e gestita in modo appropriato.
6. **Formazione e Sensibilizzazione:** Regolare formazione e sensibilizzazione saranno fornite a tutti i livelli dell'organizzazione per rafforzare la cultura del rispetto e della non ritorsione.

L'organizzazione considera la protezione del segnalante una parte fondamentale della sua responsabilità sociale e della gestione etica dei reclami. Qualsiasi violazione di questa politica sarà trattata con la massima serietà e potrà comportare misure disciplinari.

- **DECISIONE E DOCUMENTAZIONE SUL PIANO DI RISANAMENTO**

Sulla base della revisione, un adeguato piano di risanamento è redatto dal revisore (spesso in consultazione con il personale interessato) ed ottiene l'approvazione della direzione (per i reclami maggiori) e documenta il piano approvato. Questo viene trasferito al responsabile SA8000 per la relativa attuazione.

- **ATTUAZIONE DEL PIANO DI RISANAMENTO**

Il responsabile SA8000 assicura che il piano di risanamento approvato sia attuato in modo efficace e puntuale. Comunica l'esito del reclamo alle parti interessate (tra cui i denunciati). Inoltre, le azioni per la gestione dei reclami sono rese liberamente disponibili a tutto il personale e – a richiesta – alle parti interessate.

- **RIESAME DELLA DIREZIONE DELLO STATO DI ATTUAZIONE**

Lo stato di attuazione dei piani di risanamento è discusso nel successivo riesame di direzione. Nel caso in cui il piano o la sua applicazione non vengano ritenuti efficaci, vengono intraprese modifiche.

 TESI SRL TECNOLOGIE E IMPIANTI	PROCEDURA Gestione Reclami	Doc. n. PRC - 102
		Revisione 2
		Data: 06/11/2023

MODULO PER IL RECLAMO.

Mod. 33 Rev. 0 Segnalazione

Spazio riservato alla parte interessata		
Reclamo <input type="checkbox"/>	Segnalazione <input type="checkbox"/>	Suggerimento <input type="checkbox"/>
Inviato da:		
<input type="checkbox"/> Dipendente	<input type="checkbox"/> Cliente	<input type="checkbox"/> Fornitore <input type="checkbox"/> Altro -specificare _____
Dati identificati parte interessata		
<input type="checkbox"/> La parte interessata preferisce rimanere anonima	<input type="checkbox"/> La parte interessata è disponibile ad essere contattata: Referente _____ Azienda _____ Indirizzo _____ Telefono _____ Email _____	
Area oggetto della segnalazione		
<input type="checkbox"/> Lavoro infantile	<input type="checkbox"/> Lavoro forzato o obbligato	<input type="checkbox"/> Salute e sicurezza
<input type="checkbox"/> Libertà ass. one diritto contr. Coll.va	<input type="checkbox"/> Discriminazione	<input type="checkbox"/> Pratiche disciplinari
<input type="checkbox"/> Orario di lavoro	<input type="checkbox"/> Retribuzione	<input type="checkbox"/> sistema di gestione
<input type="checkbox"/> Altro		
Descrizione reclamo/suggerimento		

Azione e/o rimedi richiesti:		

Allegati:		

Modalità di inoltro del reclamo: Mediante la "Cassetta suggerimenti / reclami" posta presso ciascuna delle sedi operative. Direttamente al Rappresentante dei lavoratori per Etica: Lucio Pennacchione.		

Data _____

Riservato al SPT: Numerazione reclamo/suggerimento n. ____ del ____

Mod. 33 Rev. 0 Segnalazione

Spazio riservato al SPT (Social Performance Team)	
Reclamo suggerimento n. ____ del ____	
Modalità rilevamento	<input type="checkbox"/> Posta Fax Mail <input type="checkbox"/> Cassera reclami <input type="checkbox"/> Direttamente SPT
Giudizio di pertinenza	
<input type="checkbox"/> Reclamo / suggerimento non pertinente Giustificazione:	
<input type="checkbox"/> Reclamo / suggerimento pertinente	
Documenti e informazioni da acquisire	_____
Aspetti da approfondire	_____
Risultati dell'istruttoria e soluzioni proposte	_____
Azione correttiva	No <input type="checkbox"/> Sì n. ____ <input type="checkbox"/>
Conclusioni	_____

Risposta inviata in data _____ tramite _____ alla parte interessata che ha segnalato il reclamo

In caso di segnalazione anonima, la risposta sarà affissa in bacheca dal giorno _____ al giorno _____

Data	Firma SPT – SA 8000	Visto Direzione
_____	_____	_____

Riservato al SPT; Numerazione reclamo/suggerimento n. ____ del ____