

**Procedura operativa PRO-11**

**Gestione reclami e  
suggerimenti**

<b>Data</b>	<b>Rev. num.</b>	<b>Descrizione</b>
19.09.2022	1	Prima emissione
<i>Redatto</i>	<i>Verificato</i>	<i>Approvato</i>
<b>Responsabile SA8000</b>	<b>Direzione</b>	<b>Direzione</b>

## INDICE

1. Scopo e campo di applicazione.....	2
2. Modalità operative .....	2
3. Chi può inviare una segnalazione .....	3
4. Come si invia una segnalazione.....	3
5. Chi raccoglie e valuta le segnalazioni .....	4
6. Cosa viene fatto a seguito di una segnalazione .....	4
7. Come è possibile rimanere informati sulla gestione delle segnalazioni .....	5

### 1. Scopo e campo di applicazione

I lavoratori ed anche le parti interessate esterne (es. fornitori, clienti, enti, etc.) possono segnalare alla Nuova Impala:

- commenti e raccomandazioni
- segnalazioni
- anomalie
- reclami

per quanto riguarda il luogo di lavoro e non conformità allo standard SA8000.

Di seguito tutti i suddetti casi saranno richiamati con il termine ‘segnalazione’.

### 2. Modalità operative

#### PREMESSA IMPORTANTE

**Mai ed in nessun caso la Conceria Nuova Impala intraprenderà azioni disciplinari, licenzierà o discriminerà un proprio lavoratore (o altro soggetto esterno) per aver fatto una segnalazione o presentato un reclamo.**

**Viceversa, la Direzione ritiene che un adeguato canale di comunicazione ed informazione con le parti interessate sia uno strumento necessario ed importante, da perseguire.**

### **3. Chi può inviare una segnalazione**

Tutti i lavoratori possono autonomamente e senza chieder alcun permesso possono inviare segnalazioni. Anche il personale di ditte fornitrici o di enti esterni lo può fare usando le modalità di seguito indicate. Anche un normale cittadino può inviare una segnalazione.

### **4. Come si invia una segnalazione**

Vi sono vari modi utilizzabili e tra questi anche alcuni che garantiscono anonimato:

#### **1. Segnalazione diretta**

Alla Direzione (Caponi Gianfranco).

Al Responsabile del Sistema SA8000 (Duranti Michele all'indirizzo [michele@nuovaimpala.it](mailto:michele@nuovaimpala.it))

Ai membri del Social Performance Team (Duranti Michele, Vannucci Mauro, Caponi Luca, Giumentaro Sergio)

Le segnalazioni possono essere fatte anche via mail all'indirizzo: [info@nuovaimpala.com](mailto:info@nuovaimpala.com)

Ognuno dei soggetti sopra indicati prenderà nota della segnalazione e la farà pervenire al Gruppo di Lavoro SA8000.

#### **2. Segnalazione tramite lettera anonima**

E' possibile inviare una lettera anonima all'indirizzo: Via Liguria, 22/A – 56029 Santa Croce sull'Arno (PI).

La lettera viene raccolta dal Rappresentante dei Lavoratori per l'SA8000 che provvederà a prelevare il documento e farlo pervenire (mantenendo, se richiesto, l'anonimato) al Gruppo di Lavoro SA8000.

Per le segnalazioni anonime è inoltre presente una box chiusa con lucchetto e posizionata all'ingresso principale dell'azienda. Tale scatola verrà aperta in presenza del Social Performance Team con cadenza semestrale.

#### **3. Segnalazione al Rappresentante dei Lavoratori**

Potranno essere fatte segnalazioni rivolgendosi direttamente al Rappresentante dei Lavoratori per SA8000 o al Rappresentante per la Sicurezza sul Lavoro.

Egli provvederà a prendere nota della segnalazione e farla pervenire (mantenendo, se richiesto, l'anonimato) al Gruppo di Lavoro SA8000.

#### **4. Segnalazione al SAAS (Social Accountability Accreditation Services)**

Trattasi dell'Organismo internazionale SAAS che controlla gli Organismi di Certificazione (vedasi [www.saasaccreditation.org](http://www.saasaccreditation.org))

Esso può ricevere e valutare le richieste pervenute dai dipendenti o da altri soggetti, mantenendo l'anonimato. Tale organismo potrà attivare dei controlli tramite l'Organismo di Certificazione scelto.

È possibile rivolgersi a:

**SOCIAL ACCOUNTABILITY ACCREDITATION SERVICES (SAAS)**

**9 East 37th Street, 10th Floor, New York, NY 10016**

**tel: +1-(212)-391-2106 fax: +1-(212)-684-1515**

[saas@saasaccreditation.org](mailto:saas@saasaccreditation.org)

## **5. Chi raccoglie e valuta le segnalazioni**

Le segnalazioni vengono raccolte dal Rappresentante dei Lavoratori e dai soggetti contattati direttamente, quindi presentate in occasione di una riunione periodica (o indetta specificatamente) del Gruppo di Lavoro SA8000.

Le segnalazioni giunte dall'esterno vengono raccolte in genere dal Responsabile del Sistema SA8000 e presentate al Gruppo.

La valutazione deve essere fatta per ogni segnalazione (interna ed esterna) ed ha il fine di capire:

- l'attinenza della segnalazione per la responsabilità sociale
- la chiarezza e completezza delle informazioni
- le possibili cause che l'hanno originata
- gli impatti sull'azienda, sulle parti interessate e sul sistema di gestione
- i rischi per la conformità allo standard SA8000.

Tutte le segnalazioni dovranno essere riportate nel Registro aziendale MOD-020 con gli esiti della valutazione.

## **6. Cosa viene fatto a seguito di una segnalazione**

Il Gruppo di Lavoro SA8000 deve, necessariamente ed in tempi rapidi, proporre un trattamento e/o un'azione correttiva per risolvere l'anomalia oggetto della segnalazione; dovrà essere quindi applicata la procedura di gestione delle Non Conformità e delle Azioni Correttive PRO-07. Ciò che viene deciso a seguito della segnalazione viene riportato nel Registro aziendale MOD-020.

Per quanto riguarda suggerimenti/reclami pervenuti da:

lavoratori: le attività che scaturiscono da segnalazioni devono essere rendicontate in ambito del lavoro del Gruppo di Lavoro SA8000

parti interessate esterne: l'azienda definirà le adeguate azioni correttive di cui fornirà una sintesi nel documento di Bilancio SA8000.

Sulla base della tipologia dell'input ricevuto, in materia di sistema SA8000 sarà il Gruppo di Lavoro SA8000 a definire come verrà data adeguata informazione ai lavoratori.

Il Gruppo di Lavoro SA8000 ha anche il compito di monitorare che le azioni decise a seguito di una segnalazione siano attuate fino al loro completamento.

## **7. Come è possibile rimanere informati sulla gestione delle segnalazioni**

Il Gruppo di Lavoro SA8000 è responsabile di informare correttamente i lavoratori e le parti interessate coinvolte sulla gestione delle segnalazioni.

L'informazione ai lavoratori viene data esponendo nella bacheca copia aggiornata del Registro aziendale MOD-020, il quale deve riportare una sintesi chiara delle attività svolte.

Le parti interessate esterne che hanno effettuato la segnalazione, qualora siano identificabili, verranno informate (con lo strumento più adeguato) a cura del Gruppo di Lavoro.

Altrimenti, le informazioni sui trattamenti effettuate verranno fornite su richiesta.