

Procedura PRO 21: Segnalazioni e Reclami SA8000

Rev.	Data	Descrizione	Emesso da	Verificato da	Approvato da
0	01.06.2023	Prima emissione per implementazione sistema SA8000	RGQ <i>Valentina INTRANOVA</i>	RSGI/RLE <i>Ivano MURARO</i>	DIR <i>Franco INTRANOVA</i>
1	20.11.2023	Revisione contenuti paragrafi 2.1, 2.2 e 2.4	RGQ <i>Valentina INTRANOVA</i>	RSGI/RLE <i>Ivano MURARO</i>	DIR <i>Franco INTRANOVA</i>

1 - Generalità

Attività	Responsabile	Riferimenti	Strumenti										
<p>Scopo e campo di applicazione e responsabilità</p>	<p>DIR RSP RSGI RGQ ASGI RLE SPT AMM</p>	<p>1.1 Scopo - La presente procedura ha lo scopo di indicare alle parti interessate interne ed esterne (lavoratori, clienti, fornitori, etc.) le modalità con cui effettuare segnalazioni e/o reclami di eventuali non conformità da parte di GRIN SRL ai requisiti espressi dalla norma SA8000:2014 e/o riguardanti il luogo di lavoro.</p> <p>1.2 Campo di applicazione - La presente procedura si applica 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 e/o riguardanti il luogo di lavoro; in particolare si considera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • "Sistema di Gestione" (Par. 9, SA8000:2014). <p>1.3 Responsabilità - La procedura si riferisce ai seguenti livelli di responsabilità per le figure coinvolte:</p> <table border="1" data-bbox="598 794 1839 1398"> <thead> <tr> <th data-bbox="598 794 734 850">FIGURA</th> <th data-bbox="734 794 1839 850">RESPONSABILITA' - COMPITO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="598 850 734 1094"> <p>RGQ</p> </td> <td data-bbox="734 850 1839 1094"> <ol style="list-style-type: none"> 1. Verificare con cadenza mensile la ricezione di possibili segnalazioni ricevute tramite i canali previsti; 2. Riferire al SPT per consentire l'esame dei reclami/segnalazioni; 3. Effettuare la presa in carico del reclamo presentato e, successivamente, dell'esito. 4. In caso di segnalazioni/reclami anonimi provenienti da parti interessate esterne, curare la pubblicazione della presa in carico e della risoluzione del reclamo sul sito aziendale o comunicarli direttamente all'interessato che ne abbia fatto espressa richiesta </td> </tr> <tr> <td data-bbox="598 1094 734 1198"> <p>RSGI</p> </td> <td data-bbox="734 1094 1839 1198"> <ol style="list-style-type: none"> 1. Farsi portavoce di possibili reclami/segnalazione/suggerimenti/migliorie dei lavoratori in ambito sicurezza e monitorare attivamente il livello di conformità legislativa, ambito sicurezza, dell'Organizzazione (sede e cantieri) </td> </tr> <tr> <td data-bbox="598 1198 734 1270"> <p>RLE</p> </td> <td data-bbox="734 1198 1839 1270"> <ol style="list-style-type: none"> 1. Farsi portavoce dei reclami dei lavoratori che abbiano scelto di mantenere l'anonimato rivolgendosi direttamente al RLE </td> </tr> <tr> <td data-bbox="598 1270 734 1398"> <p>SPT</p> </td> <td data-bbox="734 1270 1839 1398"> <ol style="list-style-type: none"> 1. Gestire il reclamo presentato, effettuando tutte le attività di indagini necessarie per l'accertamento dell'oggetto della segnalazione ed adottando le misure ritenute più opportune per la sua risoluzione; 2. Accertarsi che dell'esito della gestione venga data notizia a tutti i lavoratori o, se proveniente da </td> </tr> </tbody> </table>	FIGURA	RESPONSABILITA' - COMPITO	<p>RGQ</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verificare con cadenza mensile la ricezione di possibili segnalazioni ricevute tramite i canali previsti; 2. Riferire al SPT per consentire l'esame dei reclami/segnalazioni; 3. Effettuare la presa in carico del reclamo presentato e, successivamente, dell'esito. 4. In caso di segnalazioni/reclami anonimi provenienti da parti interessate esterne, curare la pubblicazione della presa in carico e della risoluzione del reclamo sul sito aziendale o comunicarli direttamente all'interessato che ne abbia fatto espressa richiesta 	<p>RSGI</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Farsi portavoce di possibili reclami/segnalazione/suggerimenti/migliorie dei lavoratori in ambito sicurezza e monitorare attivamente il livello di conformità legislativa, ambito sicurezza, dell'Organizzazione (sede e cantieri) 	<p>RLE</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Farsi portavoce dei reclami dei lavoratori che abbiano scelto di mantenere l'anonimato rivolgendosi direttamente al RLE 	<p>SPT</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gestire il reclamo presentato, effettuando tutte le attività di indagini necessarie per l'accertamento dell'oggetto della segnalazione ed adottando le misure ritenute più opportune per la sua risoluzione; 2. Accertarsi che dell'esito della gestione venga data notizia a tutti i lavoratori o, se proveniente da 	
FIGURA	RESPONSABILITA' - COMPITO												
<p>RGQ</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verificare con cadenza mensile la ricezione di possibili segnalazioni ricevute tramite i canali previsti; 2. Riferire al SPT per consentire l'esame dei reclami/segnalazioni; 3. Effettuare la presa in carico del reclamo presentato e, successivamente, dell'esito. 4. In caso di segnalazioni/reclami anonimi provenienti da parti interessate esterne, curare la pubblicazione della presa in carico e della risoluzione del reclamo sul sito aziendale o comunicarli direttamente all'interessato che ne abbia fatto espressa richiesta 												
<p>RSGI</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Farsi portavoce di possibili reclami/segnalazione/suggerimenti/migliorie dei lavoratori in ambito sicurezza e monitorare attivamente il livello di conformità legislativa, ambito sicurezza, dell'Organizzazione (sede e cantieri) 												
<p>RLE</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Farsi portavoce dei reclami dei lavoratori che abbiano scelto di mantenere l'anonimato rivolgendosi direttamente al RLE 												
<p>SPT</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gestire il reclamo presentato, effettuando tutte le attività di indagini necessarie per l'accertamento dell'oggetto della segnalazione ed adottando le misure ritenute più opportune per la sua risoluzione; 2. Accertarsi che dell'esito della gestione venga data notizia a tutti i lavoratori o, se proveniente da 												

			<p>parte interessata esterna in forma anonima, che venga effettuata la pubblicazione sul sito aziendale;</p> <p>3. Effettuare controlli, successivamente alla presentazione ed alla risoluzione del reclamo, per assicurarsi che il lavoratore, autore della segnalazione, non sia stato oggetto di ritorsioni e/o discriminazioni e che, in ogni caso, possa lavorare in un ambiente sereno</p>	
		DIR	<p>1. Ha il compito e la responsabilità di garantire che non verranno intraprese azioni disciplinari, non verranno effettuati licenziamenti e/o discriminazioni nei confronti dei lavoratori che abbiano avanzato reclami relativi al luogo di lavoro.</p>	

2 - Modalità Operative

Attività	Responsabile	Riferimenti	Strumenti
Generalità	<p>DIR RSGI RGQ ASGI RLE SPT AMM Resp. Di Funzione di riferimento</p>	<p>2.1 Segnalazioni e/o reclami da parte dei lavoratori - I lavoratori di GRIN SRL possono effettuare segnalazioni e/o reclami, in merito a fatti e situazioni relativi all'ambito lavorativo e/o in contrasto con i principi di responsabilità sociale contenuti nella norma SA 8000, come segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> tramite il Rappresentante dei Lavoratori per l'Etica (RLE), effettuando la segnalazione e/o reclamo verbalmente potendo anche chiedere di mantenere l'anonimato (in tal caso sarà RLE a verbalizzare la segnalazione sul predisposto modulo e ad avviarne la gestione); tramite l'apposita compilazione del predisposto modulo (MOD 01.21 "Modulo Segnalazione Lavoratore"), scegliendo, anche in questo caso, se firmarlo o restare anonimi; <i>tramite consegna a mano del predisposto modulo (MOD 01.21 "Modulo Segnalazione Lavoratore") mediante utilizzo della "cassetta segnalazioni" opportunamente predisposta e segnalata all'esterno della sede legale di C.da Forche Z.I., snc a Torricella (TA);</i> tramite consegna a mano all'Organizzazione del predisposto modulo (MOD 01.21 "Modulo Segnalazione Lavoratore") direttamente al proprio Rappresentante dei Lavoratori per l'Etica (RLE); tramite mail, inviando il tutto all'indirizzo di RLE muraroivano@grinsrl.it; tramite l'Ente di certificazione per la SA 8000 (SGS Italia Spa ai seguenti recapiti tel: 02 73 931, fax: 02 701 24 630 o utilizzando il contact form dell'Ente sul sito https://www.sgs.com/it-it/contact-form); tramite l'Organismo di Accreditamento per la SA8000 (SAAS Social Accountability Accreditation 	<p><u>MOD 01.21</u> <u>"Modulo Segnalazione Lavoratore"</u></p>

Services) - 15 West 44th Street, 6th Floor - New York - NY 10036 - tel: +1-212-684-1414 - fax: 1-212-684-1515 - saas@saasaccreditation.org

Il modulo per la segnalazione **MOD 01.21 "Modulo Segnalazione Lavoratore"** è disponibile pubblicamente su specifica sezione "SA8000" del proprio sito web aziendale (<http://www.grinsrl.it/>) o richiedibile all'indirizzo mail di RLE muraroivano@grinsrl.it.

GRIN SRL precisa, inoltre, che per eventuale personale non diretto, ma assunto temporaneamente con altre forme di collaborazioni valide (es. distacco, subappalto) provvederà a informare gli stessi su diritti, doveri, responsabilità e ogni altro aspetto fondamentale riferibile a tematiche SA8000 tramite consegna brevi manu della documentazione di riferimento (es. **IO 01.03 "Informativa Lavoratori SA8000"**, modulo **MOD 01.21 "Modulo Segnalazione Lavoratore"**, etc.) in occasione della consegna DPI effettuata agli stessi o, alternativamente, indicando agli stessi i canali dove recuperare la suddette informazioni (es. specifica sezione "SA8000" del proprio sito web aziendale <http://www.grinsrl.it/>).

GRIN SRL manifesta, in ogni caso, la piena disponibilità ad accogliere reclami e segnalazioni ed invita i propri dipendenti a interagire, in prima istanza, con l'azienda stessa e, in caso di insoddisfacente gestione della segnalazione/reclamo, rivolgersi all'ente di certificazione e/o all'organismo di accreditamento.

2.2 Segnalazioni e/o reclami da parte delle altre parti interessate - Le parti interessate diverse dai dipendenti possono effettuare segnalazioni e/o reclami, in merito a fatti e situazioni relativi all'ambito lavorativo e/o in contrasto con i principi di responsabilità sociale contenuti nella norma SA 8000, come segue:

- tramite il Rappresentante dei Lavoratori per l'Etica (RLE) di **GRIN SRL**, effettuando la segnalazione e/o reclamo verbalmente, potendo anche chiedere di mantenere l'anonimato (in tal caso sarà RLE a verbalizzare la segnalazione sul previsto modulo e ad avviarne la gestione);
- tramite consegna a mano all'Organizzazione del predisposto modulo, firmato o in forma anonima, MOD 02.21 "Modulo Segnalazione Reclami Parti Interessate" mediante utilizzo della "cassetta segnalazioni" opportunamente predisposta e segnalata all'esterno della sede legale di C.da Forche Scn, 74020 - Torricella (TA);

IO 01.03
"Informativa
Lavoratori SA8000"

MOD 02.21
"Segnalazione/
Reclami parti
interessate"

- tramite consegna a mano del predisposto modulo **MOD 02.21 “Modulo Segnalazione Reclami Parti Interessate”** direttamente al Rappresentante dei Lavoratori per l’Etica (RLE);
- tramite mail, inviando il tutto all’indirizzo di RLE muraroivano@grinsrl.it;
- tramite l’Ente di certificazione per la SA 8000 (**SGS Italia Spa** ai seguenti recapiti tel: 02 73 931, fax: 02 701 24 630 o utilizzando il contact form dell’Ente sul sito <https://www.sgs.com/it-it/contatto-form>);
- tramite l’Organismo di Accreditamento per la SA8000 (SAAS Social Accountability Accreditation Services) - 15 West 44th Street, 6th Floor - New York - NY 10036 - tel: +1-212-684-1414 - fax: 1-212-684-1515 - saas@saasaccreditation.org

Il modulo per la segnalazione **MOD 02.21 “Modulo Segnalazione Reclami Parti Interessate”** è disponibile pubblicamente su specifica sezione del proprio sito web aziendale [http://www.grinsrl.it/](http://www.grinsrl.it) o richiedibile all’indirizzo mail di RLE muraroivano@grinsrl.it.

2.3 Garanzia di anonimato e non discriminazione - GRIN SRL, una volta ricevuti la segnalazione e/o reclamo, garantisce:

- la massima riservatezza sui fatti contenuti nello stesso;
- il diritto al mantenimento dell’anonimato;
- nel caso di segnalazione e/ reclamo non anonimo, o qualora sia possibile identificare il soggetto che lo ha inoltrato, di non attuare alcuna forma di discriminazione nei confronti del soggetto mittente.

2.4 Gestione della Segnalazione e/o Reclamo - GRIN SRL si impegna a gestire tutte le segnalazioni e/o reclami pervenuti, in forma anonima o meno.

RGQ verificherà, con cadenza mensile, la presenza di segnalazioni e/o reclami nella “cassetta segnalazioni” predisposta presso la sede e nell’account di posta elettronica indicato sul sito aziendale.

Il reclamo sarà gestito dal SPT (Social Performance Team), su iniziativa del RSGI, che riferisce sulla presenza di reclami/segnalazioni e del RLE, che si fa portavoce dei lavoratori.

SPT promuove tutte le attività di indagine necessarie a verificare i fatti, oggetto della segnalazione/reclamo, coordina la risoluzione e adotta le azioni correttive ritenute più corrette.

MOD 02.21
“Segnalazione/
Reclami parti
interessate”

Nei casi in cui la segnalazione e/o reclamo non sia in forma anonima, il SPT favorisce l'incontro diretto e lo scambio di valutazioni con il lavoratore reclamante, affiancato dal Rappresentante dei Lavoratori per l'Etica, al fine di acquisire completa conoscenza dei fatti e 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.

GRIN SRL profonde ogni tipo di sforzo e azione concreta necessari alla risoluzione del problema evidenziato e a prevenire il verificarsi di situazioni simili.

L'Ente di Certificazione e l'Organismo di Accreditamento gestiscono i reclami attraverso proprie procedure.

2.5 Risposta al Reclamo - GRIN SRL si impegna a dare evidenza della ricezione della segnalazione e/o reclamo entro 7 gg. lavorativi, dalla presa visione dal RGQ, consentendo così al soggetto interessato di verificarne la presa in carico, da parte dell'Organizzazione, ed i tempi dalla stessa stimati e necessari alla sua risoluzione, a seconda dell'oggetto.

GRIN SRL si impegna, altresì, a fornire, ai soggetti interessati dalla segnalazione e/o reclamo, risposta e quanto è stato deciso ed attuato per la risoluzione dello stesso:

- nel caso di segnalazione proveniente da un lavoratore, si procederà alla comunicazione della risoluzione adottata entro 30 gg dalla ricezione;
- nel caso di segnalazione giunta da una parte interessata esterna (fornitore, cliente, collaboratore ecc.), si procederà alla comunicazione dell'esito della gestione mediante risposta diretta alla stessa, se non anonima, entro 30 gg dalla ricezione e, in ogni caso conservandone traccia all'interno del proprio sistema di gestione SA8000.

2.6 Registrazioni - Le segnalazioni e/o reclami inoltrati a **GRIN SRL** sono registrati in un apposito modulo di sistema **MOD 03.21 "Registro rilievi SA8000"** dove si dà evidenza dell'oggetto del reclamo, della sua origine e delle azioni correttive che sono state intraprese per dargli soluzione.

Le annotazioni sul modulo di riferimento **MOD 03.21 "Registro rilievi SA8000"** sono affidate al RGQ.

Le segnalazioni e/o reclami sono conservati agli atti.