

4.4. GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI

4.4.1. INTRODUZIONE E SCOPO

Scopo del documento è descrivere come vengono gestite le segnalazioni dei dipendenti. La Procedura si applica alle attività svolte all'interno di COGEPO SRL per gestire le segnalazioni relative ad argomenti di interesse per il Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale SA 8000.

4.4.2. RIFERIMENTI

I documenti di riferimento per la gestione delle segnalazioni sono:

- il Manuale della Responsabilità Sociale,
- Procedure.

4.4.3. DEFINIZIONI E ABBREVIAZIONI

RLSA: Rappresentanti dei Lavoratori per SA 8000
SPT: Social Performance Team

4.4.4. RESPONSABILITA'

Le segnalazioni sono raccolte da parte di RLSA e gestite da RLSA e SPT, in collaborazione con le funzioni eventualmente coinvolte.

4.4.5. ATTIVITA'

I dipendenti hanno il diritto di inoltrare segnalazioni o reclami relativi alla gestione della Responsabilità Sociale SA8000. I lavoratori che volessero inoltrare segnalazioni o reclami possono farlo, a scelta, secondo una delle seguenti modalità:

- ✓ **Contattando direttamente il Rappresentante dei Lavoratori per la SA8000** (il ruolo è ricoperto dallo RLSA8000)
- ✓ depositando nella cassetta SA8000 l'apposito modulo "**Reclamo/Segnalazione lavoratore**" disponibile presso la cassetta stessa.

Qualora la parte interessata non dovesse sentirsi idoneamente rappresentata e tutelata dalle figure *previste dal Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale*, ha facoltà di rivolgersi *direttamente a:*

- ✓ inoltrando una segnalazione direttamente all'Organismo di Certificazione SI CERT S.A.G.L. Sede ITALIA Strada Statale 18, 119-121 84047 Capaccio Paestum (SA) Tel. +39 800.98.38.73 – mail: reclamisa8000@sicert.net ;
- ✓ inoltrando una segnalazione direttamente alla Social Accountability Accreditation Services 9 East 37th Street, 10th Floor New York, NY 10016 telefono : +1-(212)-391-2106 email: saas@saasaccreditation.org .

Procedura per gestire e comunicare i risultati dei reclami

Come documentato sopra, i dipendenti hanno il diritto di inoltrare reclami relativi alla mancata applicazione di qualsiasi punto della norma SA8000 anche in forma anonima.

revisione
n° 02

data
01. 12. 2023

emissione

approvazione

pagine
1 di 3

Il personale può inoltrare i propri reclami in forma anonima depositando nella cassetta SA8000 (che si trova in prossimità della bacheca aziendale) l'apposito modulo "**Reclamo/Segnalazione lavoratore**" disponibile presso la cassetta stessa.

Il **Rappresentante del Senior Manager SA8000** è responsabile del controllo della cassetta reclami dipendenti per verificare costantemente la presenza di reclami dei lavoratori.

I reclami presentati dovranno essere presi in esame entro 10 giorni lavorativi dalla data di ritiro dalla cassetta SA8000.

Il **Rappresentante del Senior Manager SA8000**, con il coinvolgimento degli **RLS SA8000**, insieme ai quali costituisce il **Social Performance Team**, definisce tutte le azioni che si intendono intraprendere per la risoluzione della segnalazione/reclamo e ne dà comunicazione al diretto interessato (qualora la segnalazione/reclamo sia firmata) o se necessario a tutto il personale.

Nel caso in cui il reclamo sia stato presentato in forma anonima, il **SPT** non potrà chiaramente comunicare all'interessato la risoluzione proposta e pertanto dovrà farsi carico di informare tutti i dipendenti dell'avvenuta presentazione del reclamo e delle azioni che si intendono intraprendere per la risoluzione, tramite comunicazioni in bacheca e/o in occasione delle sessioni formative programmate per i dipendenti e /o con comunicazioni allegate alla busta paga.

Al termine dell'azione correttiva intrapresa il **SPT** comunica al diretto interessato o a tutti i dipendenti l'efficacia dell'attuazione dell'azione correttive intrapresa.

Indagine del clima aziendale

Quando sulla base di:

- Reclami/segnalazioni dei lavoratori numerosi e/o significativi
- Esito della valutazione periodica dello stress lavoro-correlato
- Esito degli audit interni
- Richiesta diretta della Direzione, dell'Ente terzo di certificazione

si renda necessario un approfondimento della percezione interna della gestione della responsabilità sociale, allo scopo di prevenire eventuali comportamenti non etici, il **Rappresentante del Senior Manager SA8000** pianifica ed effettua una ricognizione interna mediante messa a disposizione dei lavoratori, nella bacheca delle comunicazioni aziendali, di un "**Questionario etico**", che i lavoratori preleveranno, compileranno (anche in forma anonima) e depositeranno nella cassetta SA8000 delle comunicazioni, entro 15 giorni lavorativi dalla data di comunicazione dell'avvio dell'indagine oppure nel corso di un incontro formativo.

il **Rappresentante del Senior Manager SA8000** raccoglie i questionari compilati, elabora gli indicatori a supporto ed effettuano la valutazione dei risultati coinvolgendo anche **RLSA8000** e la Direzione. La sintesi dell'esito dell'indagine è comunicata mediante bacheca delle comunicazioni, analogamente ad eventuali azioni preventive che la Direzione ha deciso di intraprendere in base alla valutazione del risultato e di cui saranno comunicati l'attuazione e l'efficacia.

Rappresentante dei Lavoratori per la Responsabilità Sociale

Un importante canale di comunicazione, per quello che riguarda lamentele e/o consigli e/o spunti di miglioramento correlati al sistema di responsabilità sociale è costituito da **RLSA8000** che ha il compito di raccogliere "la voce del personale" e trasmetterla al **Rappresentante del Senior Manager SA8000** e, attraverso questi, alla Direzione (**Senior Manager**) per ogni tipo di richiesta e rimostranza.

I reclami così inoltrati, sono gestiti in accordo con la procedura. Tale procedura consente di indagare e cause dei reclami, gestire e comunicare i risultati dei reclami che consistono in provvedimenti immediati e/o azioni correttive di ampio respiro, riguardanti il luogo di lavoro e/o le non conformità allo Standard o alle relative politiche e procedure adottate. Tali risultati sono comunicati in bacheca e, su richiesta, alle parti interessate.

4.4.6. CONSERVAZIONE DEI MODULI DI SEGNALAZIONE

I moduli delle segnalazioni dei dipendenti sono conservati da parte di RLSA per almeno 3 anni.

4.4.7. DISTRIBUZIONE

Questa procedura è distribuita a:
Tutti