

***P. O. 5.09 – Gestione dei Reclami***

<b><u>0</u></b>	<b><u>GENERALITÀ</u></b>	<b>3</b>
<b>0.1</b>	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	3
<b>0.2</b>	DESTINATARI DELLA PROCEDURA	3
<b>0.3</b>	DOCUMENTI DI RIFERIMENTO	3
<b>0.4</b>	DEFINIZIONI	3
<b><u>1</u></b>	<b><u>MODALITÀ OPERATIVE</u></b>	<b>3</b>
<b>1.1</b>	RICEZIONE DEL RECLAMO	3
<b>1.2</b>	GESTIONE DEL RECLAMO	4
<b>1.3</b>	RISPOSTA AL RECLAMO	4
<b>1.4</b>	SEGNALAZIONE DI SPUNTI DI MIGLIORAMENTO	4
<b><u>2</u></b>	<b><u>REGISTRAZIONI</u></b>	<b>5</b>

---

# Gruppo TRE FIAMMELLE

## TRE FIAMMELLE (Settore pulizie)

**RACCOLTE DELLE PROCEDURE SA 8000****RPRO 01-01****2/8**

Procedura 5.09 MSA8000 -Gestione dei Reclami

Edizione 00-2018  
Del 30.04.2018

Funzioni Interessate

- Alta Direzione (AD)
- Responsabile sa 8000
- SPT

Capitoli del manuale a cui fa riferimento la procedura:

- Cap. 5.09.10

INDICE DI	DATA DI	VISTO PER	SEGNALAZIONE TIPO	DATA	APPROVAZIONE
0	30/04/2018				
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					

**Allegati:**

- **Mod. 01 SA8000/MRSA** "Modulo reclami e segnalazioni SA8000"
  - **Mod. 02 SA8000/RRSA** "Registro reclami e segnalazioni SA8000"
-

## 0 GENERALITÀ

### 0.1 Scopo e campo di applicazione

La presente Procedura definisce le modalità di gestione delle segnalazioni o dei reclami presentati dalle parti interessate (lavoratori, collaboratori, Enti locali e nazionali, Clienti, fornitori e subappaltatori, associazioni sindacali, associazioni di categoria, organi di stampa, mass media, ... ecc) relativamente al rispetto dei requisiti dello standard di riferimento e più in generale in tema etico, di responsabilità sociale e di rispetto dei diritti umani che coinvolga TRE FIAMMELLE Soc. Coop.

### 0.2 Destinatari della Procedura

- Tutte le Funzioni aziendali
- Tutti i lavoratori e collaboratori
- Tutte le altre parti interessate interne o esterne

### 0.3 Documenti di riferimento

- Norma SA8000:2014
- Manuale MSG
- Codice Etico

### 0.4 Definizioni

- SPT: Social Performance Team: ha la responsabilità di ricevere e gestire i reclami e di attuare, in collaborazione con la Direzione aziendale, tutte le azioni necessarie e di darne comunicazione
- Reclamo: segnalazione, commento, raccomandazione o suggerimento per il miglioramento che riguarda il luogo di lavoro e/o NC reali/presunte in merito allo standard SA8000:2014

## 1 MODALITÀ OPERATIVE

### 1.1 Ricezione del reclamo

Chiunque ravvisi una violazione dei principi etici inseriti nel Codice Etico e quindi facenti parte dei requisiti SA8000, si senta oggetto di molestie o discriminazioni o ravvisi analoghi comportamenti vessatori nei confronti di colleghi o di terzi, ravvisi situazioni pericolose, illegali o a rischio negli ambienti di lavoro è tenuto a segnalarle compilando il relativo modulo **Mod. 01 SA8000/MRSA** disponibile sul sito web <https://www.trefiammelle.it/>:

- Consegnandolo direttamente all'**Ufficio del Personale**, che lo recapiterà quindi al **SPT**;
- Inviandolo direttamente al **SPT**, organismo aziendale dedicato al trattamento dei reclami tramite la

mail secondo le seguenti modalità:

a) direttamente a SOC.COOP. DI PROD. E LAV. TRE FIAMMELLE

- mediante e-mail a [info@trefiammelle.it](mailto:info@trefiammelle.it)

Posta all'indirizzo Social Performance Team SA 8000

SOC.COOP. DI PROD. E LAV. TRE FIAMMELLE

Via delle Casermette – loc. Salnitro

71121 FOGGIA

Internet all'indirizzo [www.trefiammelle.it](http://www.trefiammelle.it)

Possono inoltre essere effettuate:

- esponendolo al **Rappresentante dei lavoratori SA8000** che se ne farà promotore presso **SPT**;
- inserendo il modulo compilato negli appositi box presenti presso le bacheche aziendali, che il **Presidente SPT** almeno ogni 2 settimane ha il compito di controllare per raccogliere gli eventuali moduli compilati presenti.

Qualora il lavoratore/la parte interessata non dovesse sentirsi idoneamente rappresentato/a e tutelato/a dalle figure previste dal Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale, ha facoltà di rivolgersi direttamente a:

a) **Organismo di Certificazione:** SGS Italia S.p.A. Via Caldera, 21. Milano, Lombardia, 20153. Italia.

T : +39 02 73 931

- **Ente di Accreditamento:**

SAAS - Social Accountability Accreditation Service, 15 West 44th Street, 6th Floor New York, NY 10036, telefono (212) 684-1414, fax: (212) 684-1515,

mediante e-mail a [sa8000@sgs.com](mailto:sa8000@sgs.com)

- al SAAS (Social Accountability Accreditation Service)  
mediante e-mail a [saas@saasaccreditation.org](mailto:saas@saasaccreditation.org)

Il reclamo **può avere anche forma anonima** e in ogni caso **viene garantito l'anonimato** da parte di SPT nelle fasi di trattamento successivo del reclamo, garantendo la massima riservatezza sui fatti denunciati o evidenziati, nei limiti della libertà di indagine.

Il SPT si impegna comunque anche ad indagare a fronte di segnalazioni anonime.

---

### 1.2 Gestione del reclamo

Il reclamo, qualunque sia la forma di invio e ricevimento, viene trattato dal **SPT** con il coinvolgimento diretto della **Direzione aziendale (Presidente del C.d.A. o il C.d.A. stesso)**.

Il **SPT** al ricevimento del reclamo lo registra sul modulo **M/SA8000/RRSA "Registro reclami SA8000"** e inizia la fase di indagine, coinvolgendo direttamente la **Direzione aziendale** e l'autore del reclamo, se non anonimo, favorendo un incontro diretto e uno scambio di valutazioni e opinioni in modo da conseguire una completa conoscenza dei fatti e dare sostegno e concreto contributo al lavoratore vittima o testimone di forme di abuso, offesa, scorrettezza o illegalità, garantendo nel contempo l'imparzialità verso il presunto autore, se nominato nel reclamo, dei fatti e dei comportamenti che hanno determinato il reclamo stesso.

Il **SPT** e la **Direzione** garantiscono:

- il compimento di ogni sforzo e azione concreta necessaria per dare soluzione al problema segnalato e prevenire il verificarsi di soluzioni analoghe o simili e far sì che non si attui alcuna forma di ritorsione o discriminazione nei confronti dell'autore del reclamo;
- l'imparzialità nell'indagine conseguente, tutelando tutte le parti in causa come previsto dalle metodologie di indagine interna, anche qualora si ravvisassero gli estremi di una indagine disciplinare e di eventuali provvedimenti disciplinari a carico dell'autore dei fatti che hanno determinato il reclamo, che verranno attuati secondo il sistema di indagine interna e sanzionatorio previsto dal **Modello Organizzativo 231**.

Tutte le azioni correttive o di miglioramento verranno attuate secondo le modalità previste dalle pertinenti Procedure di Sistema con l'aggiornamento da parte del Presidente **SPT** del modulo **Mod. 02 /SA8000/RRSA** fino alla sua chiusura.

### 1.3 Risposta al reclamo

Il **SPT** e la **Direzione aziendale** si impegnano a dare risposta all'autore del reclamo delle azioni intraprese per dare soluzione ai fatti denunciati entro 2 mesi dal ricevimento del reclamo.

Nel caso di fatti denunciati in forma anonima, la risposta verrà affissa sulle bacheche aziendali.

### 1.4 Segnalazione di spunti di miglioramento

Nel caso in cui la natura della segnalazione sia finalizzata a suggerimenti per il miglioramento o a semplici richieste alla **Direzione aziendale** che non presuppongono alcuna situazione non conforme, l'iter da seguire sarà sempre il medesimo visto per i reclami sia per quanto riguarda i canali di comunicazione che per quanto riguarda l'iter inerente un'eventuale azione, se ritenuta possibile o migliorativa dal vertice aziendale.

## 2 REGISTRAZIONI

I Moduli **Mod 01/SA8000/MRSA** e la documentazione conseguente al trattamento dei reclami/segnalazioni SA8000 sono archiviati dal **SPT** e sono a disposizione dell'Organismo di Vigilanza aziendale nell'ambito dei flussi informativi previsti. Il registro **Mod. 02/SA8000/RRSA** viene tenuto aggiornato in forma elettronica dal **SPT** sul server aziendale

Le mail di segnalazione vengono mantenute sul server di posta aziendale all'indirizzo citato con accesso permesso al **SPT** tramite il suo Presidente.

---

**MODULO RECLAMO SA8000****Mod 01/SA8000/MRSA**

Rev. 1 Data 25/05/2022

Pag. 1 di 2

**SPAZIO RISERVATO ALLA PARTE INTERESSATA**RECLAMO SEGNALAZIONE SUGGERIMENTO 

Inoltrato da parte di:

 Dipendente     Cliente     Fornitore     Altro – specificare: \_\_\_\_\_**Dati identificativi della parte interessata:** La parte interessata preferisce rimanere ANONIMA La parte interessata è disponibile ad essere contattata

Cognome e nome: \_\_\_\_\_

Ruolo: \_\_\_\_\_

Telefono: \_\_\_\_\_

Mail: \_\_\_\_\_

**AREA OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE** Lavoro infantile Lavoro forzato o obbligato Salute e sicurezza Libertà ass.ne/diritto contr. collettiva Discriminazione Pratiche disciplinari Orario di lavoro Retribuzione Sistema di gestione**Descrizione del Reclamo/Suggerimento:****Azione e/o rimedi richiesti:**

SPAZIO RISERVATO AL SPT (Social Performance Team)	
RECLAMO/SUGGERIMENTO N° _____ DEL _____	
Modalità di ricevimento	<input type="checkbox"/> Posta/Fax/Mail <input type="checkbox"/> Cassetta Reclami <input type="checkbox"/> Personalmente al SPT
Giudizio di pertinenza	<input type="checkbox"/> Reclamo/Suggerimento NON PERTINENTE Motivazione: _____ _____ <input type="checkbox"/> Reclamo/Suggerimento PERTINENTE
Documenti e informazioni da acquisire	_____
Aspetti da approfondire	_____
Risultati dell'indagine e soluzioni proposte	_____
Azione Correttiva	<input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI N° _____
Azione preventiva	<input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI N° _____
<input type="checkbox"/>	Risposta inviata in data _____ tramite _____ alla parte interessata
<input type="checkbox"/>	In caso di segnalazione anonima, la risposta sarà affissa in bacheca in data _____
Data _____	FIRMA SOCIAL PERFORMANCE TEAM