

## PROCEDURA

# SEGNALAZIONI/RECLAMI SA8000:2014

REVISIONI		
REV.	DATA	DESCRIZIONE
00	24.09.2020	PRIMA EMISSIONE
<i>EMISSIONE A CURA DI REAS SCARPELLINI GIANLUCA</i>		<i>VERIFICA DIR CHIARINI PIA</i>
		<i>APPROVAZIONE DIR CHIARINI PIA</i>

RIF.	ALLEGATI	TEMPO DI CONSERVAZIONE
ALL.01.21	SEGNALAZIONE/RECLAMO LAVORATORE	3 anni
ALL.02.21	SEGNALAZIONE/RECLAMO PARTI INTERESSATE	3 anni
ALL.03.21	REGISTRO DEI RECLAMI E DELLE SEGNALAZIONI	3 anni

	<b>SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO</b>	PR.21 REV. 00
	SEGNALAZIONI/RECLAMI SA8000:2014	

## 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 **KAAMA SRL** ai requisiti espressi dalla norma SA8000:2014 e/o riguardanti il luogo di lavoro.

## 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.

## 3. Riferimenti

La presente procedura fa riferimento alle leggi e alle norme, come di seguito elencate:

- SA8000:2014 Cap. IV Requisiti di responsabilità sociale – Punto 9 Sistema di Gestione
- Manuale del Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale SA8000

## 4. Sigle e Abbreviazioni

<b>DIR</b>	Direzione
<b>REAS</b>	Responsabile del Sistema Etico, Ambiente e Sicurezza
<b>REL</b>	Rappresentante dei lavoratori per l'etica
<b>SPT</b>	Social Performance Team
<b>PR</b>	Procedura
<b>ALL</b>	Allegati Registrazione
<b>NC</b>	Non Conformità
<b>AC</b>	Azione Correttiva
<b>SGI</b>	Sistema di Gestione Integrato
<b>MSGRS</b>	Manuale del Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale

## 5. Responsabilità

**REAS** – Ha il compito di:

- Verificare settimanalmente il contenuto della cassetta delle segnalazioni;
- riferire al SPT sul contenuto della cassetta per consentire l'esame dei reclami/segnalazioni;
- affiggere in bacheca l'avviso di presa in carico del reclamo presentato e, successivamente, dell'esito.
- 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.

**REL** - Ha il compito di:

- farsi portavoce dei reclami dei lavoratori che abbiano scelto di mantenere l'anonimato rivolgendosi direttamente al REL.

**SPT** – Ha il compito di:

- 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;
- accertarsi che dell'esito della gestione venga data notizia a tutti i lavoratori o, se proveniente da parte interessata esterna in forma anonima, che venga effettuata la pubblicazione sul sito aziendale;
- 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.

	<b>SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO</b>	PR.21 REV. 00
	SEGNALAZIONI/RECLAMI SA8000:2014	

**DIR** 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.

## **6. Modalità esecutive**

### **6.1 Segnalazioni e/o reclami da parte dei lavoratori**

I lavoratori 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 (REL), effettuando la segnalazione e/o reclamo verbalmente (potendo chiedere di mantenere l'anonimato);
- ⊙ tramite l'apposita "Cassetta Segnalazioni e/o Reclami SA8000", posta nei locali adibiti a spogliatoio uomo/donna, utilizzando il relativo modulo (ALL. 01.21 Segnalazione/Reclami dipendente), scegliendo, anche in questo caso, se firmarlo o restare anonimi;
- ⊙ tramite l'Ente di certificazione per la SA 8000 (**Bureau Veritas** ai seguenti recapiti info@bureauveritas.com - tel: 02 270911 fax: 02 2552980)
- ⊙ 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

KAAMA 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.

### **6.2 Segnalazioni e/o reclami da parte delle altre parti interessate**

Le parti interessate 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 Responsabile del Sistema di Gestione per L'Etica (REAS), Dott. Scarpellini Gianluca, inoltrando all'indirizzo mail [amministrazione@kaama.it](mailto:amministrazione@kaama.it) la segnalazione e/o reclamo, utilizzando il relativo modulo (ALL. 02.21 Segnalazione/Reclami parti interessate), a disposizione sul sito dell'azienda [www.kaama.it](http://www.kaama.it) nella sezione "certificazioni", o su carta bianca, firmato o in forma anonima, da recapitare a KAAMA SRL Via Serraglio 17/a – 40026 Imola (Bo);
- ⊙ tramite telefono al numero 0542.640605, avendo sempre come referente il Dott. Scarpellini Gianluca;
- ⊙ tramite l'Ente di certificazione per la SA 8000 (**Bureau Veritas** ai seguenti recapiti info@bureauveritas.com - tel: 02 270911 fax: 02 2552980)
- ⊙ 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

### **6.3 Garanzia di anonimato e non discriminazione**

KAAMA 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.

	<b>SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO</b>	PR.21 REV. 00
	SEGNALAZIONI/RECLAMI SA8000:2014	

#### **6.4 Gestione della Segnalazione e/o Reclamo**

KAAMA SRL si impegna a gestire tutte le segnalazioni e/o reclami pervenuti, in forma anonima o meno.

Il REAS verificherà, con cadenza settimanale, la presenza di segnalazioni e/o reclami nella apposita cassetta e nell'account di posta elettronica indicato sul sito aziendale.

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

Il SPT promuove tutte le attività di indagine necessarie a verificare i fatti, oggetto della segnalazione/reclamo, coordina la risoluzione e suggerisce gli eventuali interventi correttivi per indirizzare le successive decisioni della Direzione, cui trasmette la segnalazione pervenuta e gli esiti degli approfondimenti effettuati.

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.

KAAMA 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.

#### **6.5 Risposta al reclamo**

KAAMA SRL si impegna a dare evidenza della ricezione della segnalazione e/o reclamo entro 7 gg. lavorativi, dalla presa visione dal REAS, per mezzo di *avviso di ricevimento* affisso in bacheca, 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.

KAAMA 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 pubblicazione in bacheca 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 pubblicazione sul sito entro 30 gg dalla ricezione.

#### **7. Registros**

Le segnalazioni e/o reclami inoltrati a KAAMA SRL sono registrati in un apposito *registro dei reclami e delle segnalazioni* (ALL.03.21) 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 *Registro* sono affidate al REAS.

Le segnalazioni e/o reclami sono conservati agli atti.