

**PROCEDURA del**  
**Sistema Gestione Responsabilità Sociale SA 8000**  
**SEGNALAZIONI E/O RECLAMI SA8000**

**INDICE**

Scopo.....

Campo di applicazione .....

Riferimenti Normativi .....

Terminologia e abbreviazioni .....

Modalità operative .....

5.1 Segnalazioni e/o reclami da parte dei Lavoratori .....

5.2 Segnalazioni e/o reclami da parte delle altre parti interessate .....

5.3 Garanzia di anonimato e non discriminazione .....

5.4 Gestione della Segnalazione e/o Reclamo .....

5.5 Risposta al reclamo .....

Registrazioni .....

Allegati.....

## ***Scopo***

La norma SA 8000 prevede che i lavoratori e le parti interessate possano segnalare eventuali problematiche o suggerimenti riguardanti i suoi contenuti. La presente procedura ha lo scopo di fornire alle parti interessate (lavoratori, clienti, fornitori, etc.) le modalità con cui effettuare segnalazioni e/o reclami di eventuali non conformità da parte di *Conceria Tre Effe s.r.l.* ai requisiti espressi dalla norma SA8000: 2014.

## ***Campo di applicazione***

La presente procedura è applicata 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.

## ***Riferimenti Normativi***

SA 8000 Responsabilità Sociale 8000 – IV. REQUISITI DI RESPONSABILITA' SOCIALE - punto 9. "SISTEMA DI GESTIONE". Manuale del Sistema di Responsabilità Sociale.

## ***Terminologia e abbreviazioni***

DIR	Direzione Generale
RSG	Responsabile Sistema Gestione SA8000
RLSA	Rappresentante Lavoratori SA8000

## ***Segnalazioni e/o reclami da parte dei Lavoratori***

Per garantire a tutti i lavoratori e a tutte le parti interessate una facile comunicazione di rilievi e suggerimenti in merito ai Sistemi di Gestione, con particolare riferimento agli aspetti inerenti la Responsabilità Sociale (SA 8000) Conceria Tre Effe s.r.l. ha istituito un sistema di inoltro di comunicazioni. Il sistema consente di effettuare:

- comunicazioni dirette in Azienda
- comunicazioni dirette al Rappresentante dei lavoratori per la SA 8000 e RLS
- segnalazioni in apposite cassette presso la sede aziendale
- comunicazioni dirette all'Ente di Certificazione
- comunicazioni dirette al SAI

Segnalazioni Sa 8000

I lavoratori possono effettuare segnalazioni e/o reclami in relazione a fatti e accadimenti aventi natura di abuso, offesa o illegalità verificatisi nell'ambito lavorativo ed in contrasto con i principi di responsabilità sociale contenuti nella norma SA 8000 come segue:

## *Segnalazioni e/o reclami da parte dei Lavoratori*

**"LE COMUNICAZIONI POSSONO ESSERE  
ANONIME O FIRMATE, SECONDO VOLONTÀ"**

DIRETTE IN AZIENDA

### Al Responsabile del Sistema di Gestione SA 8000

- Tel. 335375377
- Fax 0585834388
- e-mail [francesca.dolfi@hotmail.it](mailto:francesca.dolfi@hotmail.it) / [f.dolfi@frconsulting.it](mailto:f.dolfi@frconsulting.it)
- Sito internet In fase di costruzione

DIRETTE AI RAPPRESENTANTI DEI LAVORATORI PER LA SA8000

### Al Rappresentante dei Lavoratori per la Sa8000: RLSA Marco Giachi

- Tel. 0571.31658
- Indirizzo: Via Lombardia, 9 56029 Santa Croce sull'Arno
- Ruolo aziendale: impiegato commerciale

**"Cassetta Segnalazioni e/o Reclami SA8000" posta in prossimità della macchinetta del Caffè in  
produzione**

Nel caso di comunicazioni depositate nelle cassette, sarà compito dell'RLSA di gestire la loro apertura con frequenza almeno mensile.

DIRETTE TRAMITE L'ORGANISMO DI ACCREDITAMENTO PER LA SA8000 (SAAS SOCIAL ACCOUNTABILITY  
ACCREDITATION SERVICES)

**SAI – Social Accountability International**  
15 West 44th Street – New York, NY 10036  
Phone: 212 -684 -1414 / Fax. 212-684-1515  
Email: [info@sa-inti.org](mailto:info@sa-inti.org)

**SAAS – Social Accountability Accreditation Services**  
15 West 44th Street, 6th Floor New York, Ny 10036  
Tel: (212) 391-2106 – fax: (212) 684 – 15151  
[saas@saasaccreditation.org](mailto:saas@saasaccreditation.org)

Segnalazioni Sa 8000

## Dirette all'Ente di Certificazione Intertek ITALIA SPA

**INTERTEK ITALIA SPA**  
Via Mignoli, 2/A – 20063 Cernusco sul Naviglio (MI)  
Phone:02 36766350 / Fax. 02 36766302  
mi.italy.general@intertel.com

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

Le parti interessate possono effettuare segnalazioni e/o reclami in relazione a fatti e accadimenti aventi natura di abuso, offesa o illegalità verificatisi nell'ambito lavorativo ed in contrasto con i principi di responsabilità sociale contenuti nella norma SA 8000 come segue:

- tramite il Responsabile del Sistema di Gestione SA 8000 (Francesca Dolfi) inoltrando la segnalazione e/o reclamo per scritto utilizzando il modulo SA8000 - SEGNALAZIONI/RECLAMI SA8000 o su carta bianca, firmato o in forma anonima, da recapitare in Via Maternità 3, Massa 54100
- tramite account mail (f.dolfi@frconsulenti.it) che garantisce e ne assicura la ricezione in anonimato
- Rappresentante dei Lavoratori SA8000 – Marco Giachi
- tramite l'Ente di certificazione per la SA 8000 **INTERTEK ITALIA SPA**, Via Mignoli, 2/A – 20063 Cernusco sul Naviglio (MI) Phone:02 36766350 / Fax. 02 36766302 - mi.italy.general@intertel.com
- Tramite SAI – Social Accountability International, 15 West 44th Street – New York, NY 10036, Phone: 212 -684 -1414 / Fax. 212-684-1515- Email: info@sa-inti.org
- SAAS – Social Accountability Accreditation Services, 15 West 44th Street, 6th Floor New York, Ny 10036, Tel: (212) 391-2106 – fax: (212) 684 – 15151, saas@saasaccreditation.org

### *Garanzia di anonimato e non discriminazione*

*Conceria Tre Effe s.r.l.* una volta ricevuto 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.

## Gestione della Segnalazione e/o Reclamo

*Conceria Tre effe s.r.l.* si impegna a gestire tutte le segnalazioni e/o reclami pervenuti anonimi e non. Il reclamo è gestito dal Responsabile del Sistema di Gestione SA8000 che ne coordina la risoluzione attivando le necessarie azioni correttive.

Il Rappresentante dei Lavoratori SA8000 ed il Responsabile del Sistema di Gestione SA8000, verificheranno con cadenza settimanale, la presenza di segnalazioni e/o reclami nella apposita cassetta e nell'account di posta elettronica.

Nei casi in cui la segnalazione e/o reclamo non sia in forma anonima, *Conceria Tre effe srl* favorisce l'incontro diretto e lo scambio di valutazioni con il lavoratore autore dello stesso, affiancato dal Rappresentante dei Lavoratori SA 8000, al fine di acquisire completa conoscenza dei fatti allo scopo di 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.

*Conceria Tre Effe srl* garantisce sempre il compimento di ogni tipo di sforzo e azione concreta necessari alla risoluzione del problema evidenziato e a prevenire il verificarsi di situazioni similari.

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

## Risposta al reclamo

*Conceria Tre Effe S.r.l.* si impegna a dare evidenza della ricezione della segnalazione e/o reclamo entro 3 gg. lavorativi dalla presa visione dello stesso dal Rappresentante dei Lavoratori SA8000 e dal Responsabile del Sistema di Gestione SA8000, per mezzo di *avviso di ricevimento* affisso in bacheca all'ingresso dell'azienda, 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.

*Conceria Tre Effe S.r.l.* 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 con modalità diverse da stabilire di volta in volta da parte del Responsabile del Sistema di Gestione SA8000 a seconda dell'oggetto, entro 7 gg. lavorativi dalla presa visione.

## **Registrazioni**

Le segnalazioni e/o reclami inoltrati a *Conceria Tre Effe S.r.l.* sono registrati in un apposito *registro (Mod. 2.2: Elenco Reclami, Non Conformità, Azioni Correttive/Preventive)* 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 sono affidate al Responsabile del Sistema di Gestione SA8000.

Le segnalazioni e/o reclami sono conservati agli atti.

## **Allegati**

Mod. 9 Modulo SEGNALAZIONI/RECLAMI SA8000

Mod. 2.1 Rapporto di Non Conformità ed Azione Correttiva/Preventiva

Mod. 2.2 Elenco Reclami, Non Conformità, Azioni Correttive/Preventive