

Titolo

PROCEDURA GESTIONE RECLAMI E SEGNALAZIONI

Revisione	Data	Motivo
0	15/05/2020	Prima emissione

Funzioni	Nome	Firma	Data
Emesso e verificato da: Rappr. delle Direzione			

INDICE

<u>1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE</u>	3
<u>2. RIFERIMENTI</u>	3
<u>3. APPLICABILITÀ</u>	3
<u>4. RESPONSABILITÀ</u>	3
<u>5. MODALITÀ DI GESTIONE</u>	4
<u>5.1 INOLTRO DELLE SEGNALAZIONI SA8000</u>	4
<u>5.2 GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI INTERNE PER LA SA8000</u>	5
<u>5.3 GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI DELLE PARTI INTERESSATE ESTERNE</u>	5

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura definisce le modalità di gestione delle segnalazioni e dei reclami con cui le parti interessate, compresi i lavoratori, possono fornire evidenza di non conformità, segnalazioni e reclami in merito alle tematiche relative a:

- Il mancato o parziale rispetto delle leggi nazionali e tutte le altre leggi applicabili, gli standard prevalenti di settore, gli altri requisiti ai quali l'azienda aderisce;
- Il mancato o parziale rispetto dei principi enunciati nei documenti internazionali (Convenzioni ILO, Codici di condotta ILO, Dichiarazione Universale dei Diritti Umani, convenzioni delle Nazioni Unite, ecc.)
- Principi ed aspetti legati al Diritto del Lavoro e alla gestione del personale.
- Requisiti e principi stabiliti dalla norma SA8000.
- Applicazione ed efficacia del Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale di Impresa implementato dalla **MM OPERATIONS SRL**.

2. RIFERIMENTI

Codice documento	Titolo documento
SA8000:2014	SOCIAL ACCOUNTABILITY 2014
MGQ	MANUALE DELLA RESPONSABILITA' SOCIALE D'IMPRESA
DOCUMENTI INTERNAZIONALI	CONVENZIONI ILO, RACCOMANDAZIONI ILO, DICHIARAZIONE UNIVERSALE DEI DIRITTI DELL'UOMO, ECC.

3. APPLICABILITÀ

Questa procedura è applicata da tutto il personale della **MM OPERATIONS SRL** e da tutte le parti interessate in conformità a quanto previsto dallo standard SA8000 in riferimento alla gestione delle problematiche di carattere etico e sociale.

4. RESPONSABILITÀ

È responsabilità dei Rappresentati dei Lavoratori SA8000 facilitare la comunicazione con la direzione nelle questioni legate alla SA8000, ed eventualmente essere di supporto alla trattazione della segnalazione di reclamo SA8000.

È responsabilità del Rappresentante delle Direzione per la Responsabilità Sociale gestire, in collaborazione con le Rappresentanze Sindacali, le segnalazioni SA8000 pervenute dal personale e dalle parti interessate.

5. MODALITÀ DI GESTIONE

5.1 INOLTRO DELLE SEGNALAZIONI SA8000

I **lavoratori** e le parti interessate possono effettuare segnalazioni o dare suggerimenti alla **MM OPERATIONS SRL** secondo le seguenti modalità:

1. Inoltro segnalazione anonima al **Social Performance Team SA8000** mediante:

- E-mail: sa8000@mmoperations.it
- Fax: + **39 0522 861711**
- A mano su semplice foglio di carta o modulo disponibile presso gli impianti da recapitare al Rappresentante della Direzione per la SA8000 o al Rappresentante dei lavoratori per la SA8000 personalmente;
- Posta ordinaria inviando una lettera al seguente indirizzo: **VIA G. MAGNANINI 40 -, 42018 SAN MARTINO IN RIO (RE)**

Le **parti interessate** possono effettuare segnalazioni o dare suggerimenti alla **MM OPERATIONS SRL** secondo le seguenti modalità:

- “Comunicazioni SA8000” via e.mail: sa8000@mmoperations.it

Il personale può inoltrare i reclami e gli appelli all’ente di certificazione SA8000 ed in ultima istanza al SAAS mediante:

Inoltro all’ente di certificazione – **SGS SRL**:

- e-mail: sa8000@sgs.com
- Fax: +**39 051 63 89 926**

Inoltro al **SAAS** (Social Accountability Accreditation Service):

- e-mail: saas@saasaccreditation.org
- Fax: +212-684-1515

Le segnalazioni possono essere eseguite a discrezione in forma anonima, confidenziale o sottoscritta; **MM OPERATIONS SRL** garantisce, che nessuna forma di discriminazione sarà esercitata su dipendenti e parti interessate in seguito ad eventuali segnalazioni SA8000.

Il ricevimento di eventuali segnalazioni o reclami è monitorato dalle funzioni responsabili (Social Performance Team SA8000) con cadenza quindicinale.

5.2 GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI INTERNE PER LA SA8000

Al ricevimento della segnalazione, in caso di reclamo che implichi un'inadempienza rispetto allo standard SA8000, il Social Performance Team SA8000 avvia un'indagine di accertamento; tale verifica può evidenziare:

- Che non sussistono le basi di Non Conformità SA8000, in tal caso si dà risposta motivando la conclusione alla parte interessata (nel caso in cui la segnalazione pervenga non in forma anonima) o al Rappresentante dei Lavoratori SA8000 (nel caso in cui la segnalazione pervenga in forma anonima) e si chiude il processo di gestione archiviando la segnalazione.

- La necessità di aprire una Non Conformità SA8000.

Nel caso in cui si rilevi una Non Conformità Etica, viene attivata la procedura di sistema per la gestione delle Non Conformità e la procedura di sistema per la gestione delle Azioni Correttive che prevede di:

- ✓ Indagare ed analizzare le cause;
- ✓ Attivare le azioni di trattamento immediato;
- ✓ Attivare le azioni correttive che ne evitino il ripetersi e ne rimuovano le cause;
- ✓ Verificare l'efficacia delle Azioni Correttive previste.

Le Segnalazioni SA8000 e gli eventuali suggerimenti o proposte inerenti il sistema di gestione etico, applicabili alla realtà aziendale e concretamente realizzabili, sono valutate nel corso del Riesame della Direzione a cui, in conformità ai requisiti previsti dallo standard SA8000, parteciperanno i rappresentanti dei lavoratori o un Coordinatore dei Rappresentanti dei lavoratori per la SA8000 da loro nominato.

5.3 GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI DELLE PARTI INTERESSATE ESTERNE

Al ricevimento della segnalazione il Social Performance Team SA8000 analizza la stessa in modo tale da valutare la necessità o meno di aprire un NC.

Qualora non sussistano le basi della Non Conformità SA8000, il Social Performance Team SA8000 provvede a fornire adeguata risposta alla parte interessata.

Viceversa se risulta necessario aprire una NC, vengono attivate le procedure di sistema per la gestione delle Non Conformità e delle Azioni Correttive.

Anche in questo caso le Segnalazioni SA8000 e gli eventuali suggerimenti provenienti dall'esterno, sono valutate nel corso del Riesame della Direzione in conformità ai requisiti previsti dallo standard SA8000.