

Copia Controllata

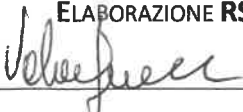

Copia Non Controllata

Distribuita a: _____ in data ___/___/___ firma

Stato delle Revisioni

Revisione	Sezioni Modificate	Descrizione delle modifiche	Natura delle modifiche
00	////////	PRIMA EMISSIONE	IMPLEMENTAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE SA8000

NB: i testi modificati nell'ultima revisione (periodi o parti intere di esso) sono evidenziati con barra laterale destra

 ELABORAZIONE RSG	 VERIFICA E APPROVAZIONE DIR
---	---

INDICE

1. Scopo
2. Campo di applicazione
3. Riferimenti Normativi
4. Terminologia e abbreviazioni
5. Modalità operative
6. RegISTRAZIONI
7. Allegati
8. Archiviazione

1. Scopo

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 *Perrone Global Service* ai requisiti espressi dalla norma SA8000:2014.

2. 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.

3. Riferimenti Normativi

SA 8000 Responsabilità Sociale 8000 – IV. REQUISITI DI RESPONSABILITA' SOCIALE - punto 9.

4. Terminologia e abbreviazioni

DIR	Direzione Generale
Resp. SA800	Responsabile Sistema Gestione SA8000
Rapp. Lav. SA8000	Rappresentante Lavoratori SA8000

5. Modalità operative

5.1 Segnalazioni e/o reclami da parte dei Lavoratori

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:

- tramite il Rappresentante dei Lavoratori SA 8000, inoltrando la segnalazione e/o reclamo verbalmente (è suo diritto chiedere di mantenere l'anonimato) o per iscritto utilizzando il modulo SA8000 - 17_01 - SEGNALAZIONI/RECLAMI SA8000 (firmato o in forma anonima);
- tramite l'apposita "Cassetta Segnalazioni e/o Reclami SA8000" posta nei locali aziendali utilizzando il modulo SA8000 - 17_01 - SEGNALAZIONI/RECLAMI SA8000 (firmato o in forma anonima);
- tramite account (info@perroneglobalservice.it) che garantisce l'anonimato e ne assicura la ricezione sia da parte del Rappresentante dei Lavoratori SA8000 che del Responsabile SA8000;
- tramite l'Ente di certificazione per la SA 8000 - SI CERT - Via SS 18 N°119-121 Loc. Ponte Barizzo 84047 Capaccio-Paestum (SA) - Italia email reclamisa8000@sicert.net;

<p>CENTRO ASSISTENZA CALORE PERRONE  GLOBAL SERVICE  www.perroneglobalservice.it</p>	GESTIONE SEGNALAZIONI E/O RECLAMI	PG5 Rev. 0 del 05/02/2020 Pag. 4/6
---	---	---

- tramite l'Organismo di Accreditamento per la SA8000 (SAAS Social Accountability Accreditation Services - 15 West 44th Street, 6th Floor - New York - NY 10036 - tel: Telephone: +1 -(212)-391-2106, email: saas@saasaccreditation.org.

5.2 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 inoltrando la segnalazione e/o reclamo per email all'indirizzo info@perroneglobalservice.it utilizzando il modulo SA8000 - 17_01 (è suo diritto chiedere di mantenere l'anonimato);
- tramite l'Ente di certificazione per la SA 8000 - SI CERT - Via SS 18 N°119-121 Loc. Ponte Barizzo 84047 Capaccio-Paestum (SA) - Italia email reclamisa8000@sicert.net;
- tramite l'Organismo di Accreditamento per la SA8000 (SAAS Social Accountability Accreditation Services - 15 West 44th Street, 6th Floor - New York - NY 10036 - tel: Telephone: +1 -(212)-391-2106, email: saas@saasaccreditation.org

5.3 Garanzia di anonimato e non discriminazione

Perrone Global Service , 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.

5.4 Gestione della Segnalazione e/o Reclamo

PERRONE GLOBAL SERVICE 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.

Con riferimento alle segnalazioni derivanti da personale interno, 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, di cui dispongono in forma esclusiva della chiave, e nell'account di posta elettronica.

Garanzia di anonimato e protezione:

Tutte le funzioni/posizioni organizzative di Perrone interessate dalla ricezione e trattamento delle segnalazioni, devono garantire l'assoluta riservatezza ed anonimato delle persone segnalanti, fatti salvi gli obblighi di legge e la tutela dei diritti della Società.

Perrone non tollera alcuna forma di minaccia, ritorsione o azioni simili nei confronti di un dipendente che abbia svolto o collaborato allo svolgimento della segnalazione.

Anonimato:

Verranno prese in considerazione anche le segnalazioni anonime indicate precedentemente, a condizione che contengano fatti circostanziati e non segnalazioni di contenuto generico e/o confuso, alle quali si applicheranno, in quanto compatibili, le norme successivamente indicate.

Protezione dalle segnalazioni in mala fede:

SPT garantisce adeguata risposta alle segnalazioni in "mala fede", censurando simili condotte ed informando i soggetti nei casi di accertata "mala fede".

La denuncia, dunque, deve presentare una descrizione analitica delle circostanze segnalate relazionandole a contesti determinati, in modo da consentire di effettuare le dovute verifiche; deve anche essere presentata in buona fede, ovvero non riportare notizie fondate su meri sospetti o voci oppure informazioni false rese con dolo o colpa.

La condotta illecita può riferirsi a situazioni di cui il segnalante sia a conoscenza diretta, in virtù del rapporto di lavoro, ma può essere anche una notizia acquisita in modo casuale in occasione e/o a causa dello svolgimento delle mansioni lavorative in sede diversa da quella abituale.

Il modulo di segnalazione da utilizzare è lo stesso per le segnalazioni anonime e non (mod. 5.1).

Nei casi in cui la segnalazione e/o reclamo non sia in forma anonima, Perrone Global Service, 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.

Perrone Global Service 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 simili.

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

Al ricevimento della segnalazione (sia interna che esterna), il Responsabile del Sistema di Gestione SA8000 provvede a sviluppare le seguenti attività:

- ✓ registra la Segnalazione nel MOD 5.2 registro segnalazioni SA8000;
- ✓ valuta la necessità di approfondimento della segnalazione ed effettua eventuali richieste di integrazione (ove possibile);
- ✓ analizza/verifica la fondatezza e veridicità della segnalazione;
- ✓ coinvolge, se ritenuto opportuno e/o applicabile, eventuali altri membri nell'analisi della segnalazione.

Sulla base di quanto emerso dall'analisi della Segnalazione:

✓ se la segnalazione non risulta supportata da elementi tali da poterne determinare la veridicità e fondatezza, il Responsabile SA8000 dà risposta alla parte interessata motivando la conclusione (nel caso in cui la segnalazione pervenga non in forma anonima), informa la Direzione ed aggiorna il Registro delle Segnalazioni SA8000.

✓ Se la segnalazione risulta veritiera e fondata si apre una NC del Sistema di Gestione SA8000 identificando le opportune Azioni Correttive AC. Il Responsabile SA8000 ed aggiorna il MOD 5.2 registro segnalazioni SA8000 fino alla chiusura delle relative azioni.

✓ Se la segnalazione riguarda una proposta/spunto di miglioramento del sistema SA8000, viene valutata nel corso delle riunioni periodiche del SPT ai fini dell'eventuale integrazione tra gli elementi di input del Riesame della direzione SA8000; anche in questo caso la segnalazione viene comunque registrata nel MOD 5.2 Registro Segnalazioni SA8000.

La registrazione della segnalazione, gli approfondimenti del caso e la gestione di eventuali NC sono gestite nel pieno rispetto del vincolo di riservatezza del soggetto segnalante e altre figure aziendali coinvolte (nomi o circostanze direttamente riconducibili a specifico individuo devono essere soggette a riservatezza).

5.5 Risposta al reclamo

Perrone Global Service 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.

PERRONE GLOBAL SERVICE 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.

A fronte di ogni segnalazione/reclamo il SPT si riunisce e provvede, ciascuno per le proprie competenze, all'analisi della segnalazione ed alla ricerca della causa della non conformità, alla definizione dell'azione di rimedio e all'apertura della necessaria azione correttiva. Qualora la segnalazione sia avvenuta in forma anonima, l'azione di rimedio e l'eventuale azione correttiva verranno portate a conoscenza della parte interessata che ha effettuato la segnalazione, mediante affissione in bacheca della comunicazione del piano di miglioramento in atto, o l'attuazione dell'azione di rimedio al problema rilevato. Dalla segnalazione, può scaturire un'azione correttiva. Dal suggerimento / proposta può scaturire un'azione preventiva o di miglioramento.

6. Allegati

MOD 5.1 Modulo segnalazione reclami

MOD 5.2 Registro segnalazioni e reclami

8. ARCHIVIAZIONE

Il Responsabile del Sistema Integrato archivia la Procedura per un periodo di anni 3.