

BLUE SERVICE SRL	SRS - SISTEMA DI RESPONSABILITÀ SOCIALE		
Gestione reclami e segnalazioni SA8000 PRS 03	Edizione 0 Revisione 0	Data 16/09/2021	Pag. 1 di 6

GESTIONE RECLAMI E SEGNALAZIONI **SA8000**

**Procedure per la gestione dei reclami e delle segnalazioni
relativi alla responsabilità sociale secondo lo standard SA8000**

Redazione

Social Performance Team(SPT)

Approvazione

BLUE SERVICE SRL	SRS - SISTEMA DI RESPONSABILITÀ SOCIALE		
Gestione reclami e segnalazioni SA8000 PRS 03	Edizione 0 Revisione 0	Data 16/09/2021	Pag. 2 di 6

Sommario

1 Scopo.....	4
2 Campo di applicazione	4
3 Riferimenti.....	4
4 Modalità operative	4
4.1 Ricezione del reclamo	4
4.2 Gestione del reclamo	5
4.3 Risposta al reclamo.....	6
5 RegISTRAZIONI	6

BLUE SERVICE SRL	SRS - SISTEMA DI RESPONSABILITÀ SOCIALE		
Gestione reclami e segnalazioni SA8000 PRS 03	Edizione 0 Revisione 0	Data 16/09/2021	Pag. 3 di 6

1 Scopo

La presente procedura ha lo scopo di definire le modalità di gestione dei reclami e delle segnalazioni presentati dalle parti interessate (lavoratori, enti locali e nazionali, organizzazioni non governative, associazioni sindacali, associazioni di categoria, organi di stampa, mass media, clienti, ecc.) relativamente al rispetto dei requisiti dello standard di riferimento SA8000 da parte di BLUE SERVICE SRL.

2 Campo di applicazione

La procedura è applicata a tutti i reclami e segnalazioni provenienti da qualsiasi parte interessata e aventi per oggetto il rispetto della SA8000 e in generale dei diritti umani.

3 Riferimenti

- SA8000:2014 - 9.6 Gestione e risoluzione dei reclami.
- GUIDANCE DOCUMENT FOR SOCIAL ACCOUNTABILITY 8000
- C.I.S.E. Lavoro Etico – Procedura dei reclami e dei ricorsi - EM 03 del 28/01/2004.

4 Definizioni

SPT: Social Performance Team

(Il team include una rappresentanza equilibrata di: rappresentante dei lavoratori SA8000 e Dirigenza)

RECLAMO E SEGNALAZIONE: segnalazione, commento, raccomandazione riguardanti il luogo di lavoro e/o non conformità, reali o presunte, allo standard SA8000.

5 Modalità operative

5.1 Ricezione del reclamo

Ogni lavoratore può sporgere reclami e segnalazioni in relazione a fatti e accadimenti aventi natura di abuso, offesa o illegalità verificatisi nell'ambito lavorativo o ad esso legati e in contrasto con i principi di responsabilità sociale della norma SA8000.

Il lavoratore può farsi promotore di reclami anche tramite il Rappresentante dei Lavoratori SA8000 e/o l'Ente di Certificazione SA8000. E' stato predisposto un modulo (Mod.01 PRS 03) con il quale ogni lavoratore può sporgere reclamo o una segnalazione. Nel modulo è necessario inserire data, oggetto del reclamo e azione correttiva proposta.

Il reclamo può avere forma anonima. BLUE SERVICE SRL garantisce la massima riservatezza sui fatti denunciati o evidenziati, nei limiti della libertà di indagine, inoltre si impegna ad indagare anche in caso di segnalazioni anonime.

BLUE SERVICE SRL	SRS - SISTEMA DI RESPONSABILITÀ SOCIALE		
Gestione reclami e segnalazioni SA8000 PRS 03	Edizione 0 Revisione 0	Data 16/09/2021	Pag. 4 di 6

Le segnalazioni di reclamo avanzate da una o più parti interessate e indirizzate a BLUE SERVICE SRL, aventi per oggetto temi inerenti al sistema di responsabilità sociale, sono raccolte dal Responsabile SA. I reclami possono essere inoltrati al SPT.

Inoltre, i reclami e le segnalazioni, sia dai lavoratori che dalle parti esterne, possono essere inseriti in sul sito web aziendale intestati a:

BLUE SERVICE SRL
O inviate

- tramite il Rappresentante dei Lavoratori SA8000, inoltrando la segnalazione e/o reclamo verbalmente (è suo diritto chiedere di mantenere l'anonimato);
- tramite membri del SPT, inoltrando la segnalazione e/o reclamo verbalmente (è suo diritto chiedere di mantenere l'anonimato);
- Tramite apposito format sul sito aziendale
- tramite l'Ente di certificazione per la SA8000 sa8000@sgs.com;
- tramite l'Organismo di Accreditamento per la SA8000 email: saas@saasaccreditation.org.

5.2 Gestione del reclamo

La BLUE SERVICE SRL si impegna a gestire tutte le segnalazioni e/o reclami pervenuti, anonimi e non.

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

Il reclamo è gestito dalla Direzione che, supportata dal SPT, ne coordina la risoluzione facendo intervenire le funzioni competenti ed attivando le necessarie azioni correttive secondo quanto previsto nell'apposita procedura.

BLUE SERVICE SRL favorisce l'incontro diretto e lo scambio di valutazioni con il dipendente resosi autore del reclamo, eventualmente affiancato dal SPT, allo scopo di conseguire una completa conoscenza dei fatti e al fine di dare sostegno e concreto contributo al lavoratore vittima o testimone di forme di abuso, offesa o fenomeni di scorrettezza o illegalità.

Al ricevimento della segnalazione il contenuto viene esaminato dal SPT per valutarne la relativa gestione; entro tre giorni, qualora si valuti che non sussiste nessuna violazione dei requisiti SA 8000, viene archiviata la segnalazione e si provvede a informare le parti interessate attraverso mail. Non sono prese in considerazione le segnalazioni con contenuti offensivi e/o lesivi della dignità delle persone;

Qualora, invece, si riscontri pertinenza del contenuto della segnalazione con i requisiti dello standard SA8000, la stessa viene gestita dal Responsabile del Sistema di Gestione SA8000 e dal SPT, che ne coordina la risoluzione attivando le necessarie azioni correttive. Nei casi in cui la segnalazione e/o

BLUE SERVICE SRL	SRS - SISTEMA DI RESPONSABILITÀ SOCIALE		
Gestione reclami e segnalazioni SA8000 PRS 03	Edizione 0 Revisione 0	Data 16/09/2021	Pag. 5 di 6

reclamo non sia pervenuta in forma anonima, la BLUE SERVICE SRL favorisce l'incontro diretto e lo scambio di valutazioni con il lavoratore/Parte Interessata autore della stessa, affiancato dal Rappresentante dei Lavoratori SA8000, al fine di acquisire completa conoscenza dei fatti e dare, poi, concreto sostegno al lavoratore/Parte Interessata 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; entro 7 gg. lavorativi dalla presa visione, la BLUE SERVICE SRL si impegna, altresì, a fornire ai soggetti interessati dalla segnalazione e/o reclamo, mediante mail (se conosciuta), risposta e rendicontazione di quanto deciso e attuato per la risoluzione della stessa.

BLUE SERVICE SRL garantisce il compimento di ogni tipo di sforzo e azione concreta atti a dare soluzione al problema evidenziato e a prevenire il verificarsi di situazioni analoghe o simili.

BLUE SERVICE SRL di non attua alcuna forma di ritorsione o discriminazione nei confronti dell'autore di un reclamo.

I reclami inoltrati sono annotati in un apposito registro dove si dà evidenza dell'oggetto del reclamo, della sua origine, della persona a cui è stato dato incarico di gestirlo a livello operativo e delle azioni correttive che sono state intraprese per dargli soluzione.

Le annotazioni sul Registro Reclami sono affidate al SPT.

5.3 Risposta al reclamo

BLUE SERVICE SRL si impegna ad informare l'autore del reclamo delle azioni correttive intraprese per dare soluzione ai fatti denunciati.

6 RegISTRAZIONI

Mod.01 PRS 03 " modulo reclami"

Mod.02 PRS 03 "registro reclami"

BLUE SERVICE SRL	SRS - SISTEMA DI RESPONSABILITÀ SOCIALE		
Gestione reclami e segnalazioni SA8000 PRS 03	Edizione 0 Revisione 0	Data 16/09/2021	Pag. 6 di 6