



PROCEDURA

GESTIONE RECLAMI SOCIALI

Redatto in conformità alla Norma Europea

STANDARD SA 8000:2014

Copia CONTROLLATA N° _____

Questo Documento è una copia controllata, registrata e soggetta al Servizio di Aggiornamento

Copia NON CONTROLLATA N° _____

Questo Documento è una copia non controllata, ha carattere unicamente informativo e non è soggetta ad Aggiornamento.

REVISIONI E/O AGGIORNAMENTI			
REVISIONE	DATA	DESCRIZIONE	APPROVAZIONE
01	20.01.2020	Adeguamento allo standard SA 8000:2014	
02	17.03.2022	Rimissione per adeguamento agli standard Etici SMETA	
03	22.02.2023	Nuova emissione per modifica degli indirizzi di riferimento dell'Organismo di Certificazione DNV a seguito del cambio apportato dallo stesso (eliminazione del suffisso GL)	
04	19.06.2023	Nuova emissione per inserimento dei sottoparagrafo "Tutela del segnalante" e "tutela del segnalato"	
05	01.03.2024	Nuova emissione per integrazione dei meccanismi di reclamo da parte degli stakeholder	



Sommario

1. SCOPO	3
2. CAMPO DI APPLICAZIONE	3
3. RIFERIMENTI	3
4. MODALITÀ OPERATIVE	3
4.1. Segnalazioni anonime esterne	4
4.2. Segnalazioni esterne dirette	5
4.3. Tutela del segnalante	5
4.4. Tutela del segnalato	6
5. GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE E MODULISTICA DI RIFERIMENTO	7
6. RESPONSABILITÀ	7

1. SCOPO

Scopo della procedura è quello di definire le corrette modalità di gestione dei reclami di tipo sociale all'interno della “Solania srl” e garantirne l'efficacia.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La procedura si applica a tutte le fasi di gestione dei Reclami e non conformità pervenuti dai dipendenti in ambito sociale.

3. RIFERIMENTI

UNGP (United Nation Guiding Principles)

4. MODALITÀ OPERATIVE

Il reclamo/comunicazione di carattere sociale è trasmesso al **Rappresentate SA 8000 /RLRS**. Il personale che rileva il reclamo lo ripone nell'apposita cassetta reclami. Il reclamo può essere trasmesso anche direttamente al **Rappresentate SA 8000 / RLRS**. Quest'ultimo provvede, laddove necessario, a comunicarli alla direzione ed a intraprendere idonee azioni correttive, prese di concerto con la Direzione.

La cassetta può essere aperta solo dal **Rappresentate SA 8000 / RLRS**, il quale è l'unica funzione che in seguito alla percezione di dissapori aziendali può individuare eventuali azioni correttive, di concerto con la Direzione.

Accanto alla cassetta, inoltre, è stato predisposto un cartello in cui è scritto quanto segue:

Ciascun dipendente che voglia comunicare eventuali segnalazioni direttamente al Social Performance Team, agli enti di certificazione, all'Help Desk SEDEX o al SAAS (Social Accountability Accreditation Services), può farlo tramite le informazioni di seguito indicate:

- *In cantiere mediante numero di telefono di riferimento del Rappresentate SA 8000 /RLRS, nella figura di Maria Duca:*
 - *Cellulare: 338 3007465*
- *Ente di certificazione SA 8000 DNV:*
 - *Mail: feedback.Italia@dnv.com*
- *Ente di certificazione SMETA Bureau Veritas S.p.a.*
 - *Mail: csr@it.bureauveritas.com*
- *sito del SAAS (Social Accountability Accreditation Services):*
 - *Sito internet: <http://www.saasaccreditation.org/>*



- Mail: saas@saasaccreditation.org
- Sito del SEDEX – SMETA (Sedex Members Ethical Trade Audit):
Mail: helpdesk@sedex.com

In seguito all'arrivo di un reclamo o di una segnalazione attinente al rispetto dei requisiti di responsabilità sociale, **Rappresentate SA 8000 / RLRS** provvede a contattare la fonte del reclamo/segnalazione in maniera verbale o scritta, indicando le modalità con cui l'azienda intende gestire il reclamo o la segnalazione.

In seguito alla gestione di un reclamo o di una segnalazione attinente al rispetto dei requisiti di responsabilità sociale, **Rappresentate SA 8000 / RLRS** provvede a contattare la fonte del reclamo/segnalazione in maniera verbale o scritta indicando le modalità con cui l'azienda ha gestito il reclamo o la segnalazione. **Rappresentate SA 8000 / RLRS** invia un verbale alla Direzione, che firma per presa visione e stabilisce se avviare in merito un'Azione Correttiva immediata. Nel caso in cui detta fonte risulti non identificata, quindi trattasi di reclamo anonimo da parte di un dipendente, **Rappresentate SA 8000 / RLRS** attua comunque le azioni correttive al fine di gestire il reclamo e ne fornisce evidenza oggettiva.

La Direzione, in collaborazione con **Rappresentate SA 8000 / RLRS**, oltre a stabilire la necessità di avviare Azioni Correttive immediate, periodicamente (almeno ogni riesame) analizza i reclami e le segnalazioni di carattere sociale pervenute al fine di valutare l'esigenza di avviare Azioni Correttive Preventive.

4.1. Segnalazioni anonime esterne

La Solania s.r.l. oltre alle modalità di esposizione dei reclami sociali pocanzi descritte, nel rispetto di quanto previsto dagli Standard SA 8000: 2014 e SMETA prevede un'ulteriore modalità per effettuare segnalazioni o reclami di natura sociale anonimi.

Tale modalità è dedicata a tutti gli stakeholders esterni, i quali, ravvisate delle anomalie di carattere etico-sociale vogliono fare un esposto all'azienda mantenendo però l'anonimato. In questo caso dunque sarà possibile rivolgersi all'azienda inviando la segnalazione / reclamo in forma alla casella di posta ordinaria:

VIA TENENTE LUIGI BONAIUTO 29, 84087 – SARNO (SA)

Il segnalante dovrà indirizzare la lettera all'attenzione del RLRS / Rappresentate dei lavoratori per la SA 8000 e dovrà riportare all'esterno della lettera la dicitura "Segnalazione etica". Questi



semplici accorgimenti sono volti a far sì che il ricevente sia solo ed esclusivamente la persona incaricata e che eventuali segnalazioni rivolte direttamente alla direzione possano essere prese in consegna dagli interessati e dunque non gestiti.

Nel caso l'azienda dovesse ricevere delle segnalazioni anonime e non di carattere etico – sociale e nel momento in cui il comitato SPT abbia valutato che sia opportuno approfondire le cause della segnalazione è necessario dare evidenza delle indagini condotte e dei risultati ottenuti in maniera pubblica ed accessibile a tutti gli stakeholders, siano essi interi o esterni.

La Solania s.r.l. comunica le risultanze delle indagini pubblicamente attraverso il sito internet aziendale nella sezione dedicata alla certificazione SA 8000:2014.

4.2. Segnalazioni esterne dirette

Gli stakeholders esterni quali clienti, fornitori, consulenti, enti di certificazione e organismi istituzionali, così come gli stakeholders interni, possono esporre il proprio reclamo / comunicazione scrivendo all'indirizzo mail:

reclamisociali@solaniasrl.it

L'indirizzo mail sopra indicato è gestito dal Rap. SA 8000 e da tutti i membri del Comitato SPT.

4.3. Tutela del segnalante

Obiettivo principale perseguito, in termini di gestione delle segnalazioni, dalla Solania s.r.l. è quello di garantire la tutela di qualsiasi soggetto che effettui segnalazioni.

La tutela del segnalante rappresenta sia una prerogativa cardine degli standard SA 8000:2014 e SMETA sia uno strumento giuridico riconosciuto ufficialmente dall'ordinamento italiano. In particolare, il riferimento è:

- alla legge n. 190/2012 che, attraverso l'integrazione del decreto legislativo 30 marzo 2001 n. 165 con il nuovo art. 54 - bis, dispone che il pubblico dipendente che denuncia o riferisce condotte illecite di cui sia venuto a conoscenza in ragione del rapporto di lavoro non possa essere sanzionato, licenziato o sottoposto a una misura discriminatoria, diretta o indiretta, avente effetti sulle condizioni di lavoro per motivi collegati direttamente o indirettamente alla denuncia.

Dunque è possibile dichiarare che la presente procedura opera su tre linee:

1. individuare e contrastare possibili illeciti;
2. diffondere la cultura dell'etica e della legalità all'interno della compagine societaria;
3. creare un clima di trasparenza e un senso di partecipazione e appartenenza allontanando il timore dei dipendenti di subire ritorsioni da parte degli organi sociali o dei colleghi o il rischio di vedere inascoltata la propria segnalazione.

4.4. Tutela del segnalato

La Solania s.r.l. adotta strumenti di tutela del soggetto segnalato nelle more dell'accertamento della sua eventuale responsabilità al fine di evitare che la gestione dei reclami venga utilizzata abusivamente da segnalanti in malafede. Si considerano ipotesi in cui il segnalante potrebbe abusare dello strumento del reclamo, a titolo esemplificativo:

- segnalante che riporti falsamente un fatto solamente al fine di danneggiare il segnalato;
- segnalante che abbia partecipato al comportamento irregolare unitamente ad altri soggetti e attraverso la segnalazione cerchi di assicurarsi una sorta di "immunità" dalle future azioni disciplinari che l'organizzazione vorrà intraprendere;

Inoltre si precisa che:

- i reclami non devono contenere accuse che il segnalante sa essere false e che, in generale, la segnalazione non deve essere utilizzata come strumento per risolvere mere questioni personali;
- i reclami non garantiscono alcuna protezione al segnalante nel caso in cui abbia concorso alla realizzazione della condotta illecita;
- la Società si impegna a tutelare il segnalante solo rispetto a possibili condotte ritorsive o discriminatorie poste in essere in ragione della segnalazione, e sono possibili eventuali sanzioni disciplinari a cui il segnalante potrebbe essere sottoposto per comportamenti passati.

Non si potrà sanzionare disciplinarmente il soggetto segnalato sulla base di quanto affermato dal segnalante, senza che vi siano riscontri oggettivi e senza che si sia proceduto ad indagare i fatti oggetto di segnalazione.



La Società adotta meccanismi che garantiscono la riservatezza dell'identità del segnalato, nelle more del processo interno di accertamento ed il feedback al segnalante non comprenda l'eventuale specifico provvedimento disciplinare erogato nei confronti del segnalato

5. GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE E MODULISTICA DI RIFERIMENTO

MODULO/DOCUMENTI	RESP. COMPILAZIONE	ARCHIVIO	RESP. ARCHIVIO	AGGIORNAMENTO
TITOLO				
Modulo reclami	Personale	Area Amministrazione	Rappresentate SA 8000 / RLRS	Fino a nuova revisione
Riesame	RLRS/Direzione	Area Amministrazione	RLRS	Annuale

6. RESPONSABILITÀ

ATTIVITÀ	RESPONSABILITÀ
Raccolta dei reclami etici	Rappresentate SA 8000 / RLRS
Definizione azioni correttive	DIR
Analisi periodica dei reclami ricevuti	DIR/RLRS