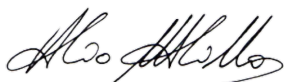


INDICE DI RIFERIMENTO:

- 1) OBIETTIVO
- 2) COMUNICAZIONE CON LE PARTI INTERESSATE
- 3) RECLAMI UTENZA
 - 3.1 RECLAMI UTENZA REGIONE PUGLIA
- 4) SODDISFAZIONE DEL CLIENTE
- 5) APPALTATORI, FORNITORI E VISITATORI
- 6) COMUNICAZIONI INTERNE
- 7) PROPOSTE DEL PERSONALE
- 8) RECLAMI DEI DIPENDENTI
 - 8.1 RECLAMI DEI DIPENDENTI IN FORMA APERTA
 - 8.2 RECLAMI DEI DIPENDENTI IN FORMA ANONIMA
 - 8.3 RECLAMO DEI DIPENDENTI VERSO L'ENTE DI CERTIFICAZIONE
- 9) DOCUMENTO DI RIFERIMENTO
- 10) INFORMAZIONI DOCUMENTATE PRODOTTE

☐ COPIA CONTROLLATA

N° _____

☐ COPIA NON CONTROLLATA**Redatta da:****Verificata da:****Approvata da:****ELENCO DELLE REVISIONI**

REV.	DATA	DESCRIZIONE MODIFICA	VERIFICATO	APPROVATO
1	10/01/2020	Implementazione sa 8000		
2	18/06/2022	Variazione par 8.3		
3	1/06/2026	Variazione par 8.3		
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

8) RECLAMI DEI DIPENDENTI

Il presente paragrafo ha lo scopo di consentire ai dipendenti del Consorzio di poter sporgere reclamo rispetto a comportamenti ed atteggiamenti dell'azienda che risultino lesivi dei diritti dei lavoratori, con riferimento alla norma SA8000:2014.

La Procedura ha carattere di tutela dei diritti dei lavoratori e si esplica attraverso la manifestazione del problema o della richiesta nei confronti della Direzione che, consapevole, procede ad assumere comportamenti differenti o a porre in atto misure funzionali alla soluzione del problema sollevato.

La procedura ha carattere di validità per tutti i punti della norma SA8000:2014 che facciano riferimento a sistemi e metodi da realizzarsi in azienda per consentire ai lavoratori di sporgere reclamo, sollevare problemi, lamentarsi di comportamenti e atteggiamenti lesivi dei diritti, nonché di fornire suggerimenti.

L'applicazione della presente procedura non esclude, inoltre, tutte quelle forme di rappresentanza formale ed informale delle istanze dei lavoratori, ma al contrario prevede l'integrazione tra i sistemi di rappresentanza e la procedura stessa.

Il campo di applicazione riguarda l'intera azienda, questo allo scopo di consentire il reclamo o l'istanza in qualunque fase dei processi nella quale possa verificarsi un comportamento lesivo o oggetto di possibile miglioramento.

Il RSI si occupa di rendere operativa la procedura, mettendo a punto gli strumenti e le azioni necessarie con riferimento alle due forme previste per sporgere reclamo, aperta ed anonima, mentre la Direzione è responsabile dell'approvazione delle azioni che ne conseguono e dell'attuazione delle suddette azioni nell'organizzazione aziendale.

La presente procedura non modifica o esclude quella già nota come "ricorso per via gerarchica", procedura tipica di reclamo propria del settore e prevista all'art. 10 del R.D. 148/31. Questa forma di reclamo/istanza viene proposta come possibile via alternativa e non esclusiva, eventualmente da utilizzare in accordo con quella già prevista dalla normativa di riferimento.

La procedura prevede due forme di reclamo/istanza da parte dei lavoratori:

- APERTA
- ANONIMA

Il modulo per i reclami, istanze e proposte dei lavoratori è nella disponibilità dei rappresentanti dei lavoratori per l'SA8000, oltreché allegato al Vademecum per la formazione.

8.1 RECLAMI DIPENDENTI IN FORMA APERTA

Con essa i dipendenti, singolarmente, attraverso i loro rappresentanti sindacali, attraverso il Rappresentante SA8000 o altra forma di rappresentanza anche informale fanno rilevare alla Direzione i problemi, le richieste ed eventuali lamentele in maniera esplicita, certi che non comportino ritorsioni in alcuna forma.

La Direzione, consapevole di quanto comunicato dai lavoratori o dai loro rappresentanti, si riserva di decidere e agire di conseguenza in un tempo definito, allo scopo di rimuovere le cause del problema o rispondere ad una richiesta dei dipendenti.

8.2 RECLAMI DIPENDENTI IN FORMA ANONIMA

La Direzione si assume l'impegno di predisporre una "Cassetta Reclami e suggerimenti SA8000", in modo da consentire ai lavoratori di esporre problemi, lamentele o suggerimenti in forma assolutamente anonima. I reclami possono essere formulati utilizzando l'apposito Format "**Reclamo/Segnalazione SA8000**" (M11.4) da imbucarsi in apposita cassetta, disponibile presso il sito.

Con cadenza quindicinale il RSI, che detiene le chiavi della "Cassetta Reclami e suggerimenti SA8000", si impegna ad esaminare i reclami e le segnalazioni eventualmente presenti, di concerto con il Rappresentante dei Lavoratori, approfondendo gli argomenti motivo di contestazione. Il SPT definisce delle proposte di azione da sottoporre alla Direzione, allo scopo di risolvere i problemi sollevati.

Gli esiti dei reclami, delle istanze o delle proposte vengono registrati nel "**Registro Segnalazioni/Reclami**", completato a sua volta anche con gli allegati della documentazione di riferimento.

A seguito della valutazione del reclamo RSI ed il Rappresentante dei lavoratori per la SA8000 predispongono la comunicazione relativa alle decisioni assunte, da trasmettere ai dipendenti nella forma più opportuna.

Alle segnalazione ed ai reclami scritti e registrati nell'apposito "**Registro Segnalazioni/Reclami**", viene risposto, in senso negativo o affermativo, con comunicazione scritta da parte del SPT, ove la segnalazione non sia in forma anonima. Inoltre, la documentazione relativa ai reclami viene sottoposta ad analisi e controllo in sede di Riesame della Direzione.

8.3 RECLAMO DEI DIPENDENTI VERSO L'ENTE DI CERTIFICAZIONE

Tra le forme di reclamo ammesse va evidenziata quella verso l'Ente di certificazione.

Il singolo lavoratore o un gruppo di lavoratori organizzati sindacalmente oppure anche in assenza di rappresentanza sindacale può decidere di reclamare verso l'Ente che ha certificato che l'azienda è conforme ai principi della norma SA8000:2014, evidenziando in una memoria, da far pervenire all'Ente per posta normale o elettronica, i motivi di trasgressione del o dei principi della norma, all'indirizzo dell'Ente di certificazione o del SAI:

CLIENTE	PP.AA.
<u>SICERT</u>	<u>Certification Body: SICERT</u> <u>Via Kennedy, 35 – 84044 Albanella (SA) – Italia</u> <u>Tel +39 800983873; reclamisa8000@sicert.net</u>
SAI Social Accountability International	15 WEST 44 TH Street, 6th floor. New York NY10036; info@sa-intl.org

9) DOCUMENTO DI RIFERIMENTO

Manuale di Gestione Integrato.

10) INFORMAZIONI DOCUMENTATE PRODOTTE

M 11.1	NORME COMPORTAMENTALI NEL SITO
VRR	VERBALE REGISTRAZIONE RECLAMO
M 11.2	COMUNICAZIONE INTERNA
M 11.3	PROPOSTA / SEGNALAZIONE
M 11.4	RECLAMO/ SEGNALAZIONE SA8000