

Indice

- 1 Scopo
- 2 Riferimenti
- 3 Definizioni
- 4 Modalità operative
 - 4.1 Ricezione dei reclami
 - 4.2 Gestione dei reclami
 - 4.3 Risposta ai reclami
- 5 RegISTRAZIONI

		Emessa da RDSA8000 Firma Giovanni Basso	Approvata da Direzione Generale Firma Rossi Carmela
Rev. n°	Data	Natura della modifica	
0	15/12/20	Versione di valutazione	
1	27/05/21	Versione definitiva	

1 Scopo

La presente procedura ha lo scopo di definire le modalità di gestione dei reclami presentati dalle parti interessate (lavoratori, enti locali e nazionali, organizzazione non governative, associazioni sindacali, associazioni di categoria, clienti, etc.), relativamente al rispetto dei requisiti dello standard di riferimento SA8000 da parte della Antonio Basso Beton Srl.

2 Riferimenti

- SA8000:2014 Social Accountability 8000 punto 9.6 Gestione e risoluzione dei reclami.
- Manuale SA 8000

3 Definizioni

- Reclamo: segnalazione, commento, raccomandazione riguardanti il luogo di lavoro e/o non conformità, reali o presunte, allo Standard SA8000.
- SPT: Social Performance Team (il Team include una rappresentanza equilibrata di management e rappresentanti dei lavoratori SA8000).

4 Modalità operative

4.1 Ricezione dei reclami

Ogni lavoratore e/o parte interessata può sporgere reclami in relazione a fatti e/o accadimenti aventi natura di abuso, offesa o illegalità verificatasi nell'ambito lavorativo o ad esso legati e in contrasto con i principi di responsabilità sociale della norma SA8000:2014.

Il lavoratore può farsi promotore di reclami anche tramite il rappresentante dei Lavoratori SA8000 e/o l'Ente di Certificazione SA8000.

Il reclamo può essere inoltrato in forma anonima. Antonio Basso Beton garantisce la massima riservatezza sui fatti denunciati o evidenziati, nei limiti della libertà di indagine, impegnandosi ad indagare anche in caso di segnalazioni anonime.

Le segnalazioni di reclamo avanzate da una o più parti interessate e indirizzate a Antonio Basso Beton, aventi per oggetto temi inerenti al sistema di responsabilità sociale, sono raccolte dal Responsabile SA8000.

I reclami possono essere inoltrati in qualsiasi forma scritta. Per le parti aziendali, preferibilmente utilizzando il MSA 0.6 "Suggerimenti e Reclami", presente in forma cartacea nell'area ristoro della sede o, in mancanza, richiedendolo al RLSA.

Lo stesso dovrà essere inoltrato utilizzando i seguenti canali:

- specifica cassetta;
- via mail all'indirizzo alessandro.beverelli@basso.it,
- via posta all'indirizzo Antonio Basso Beton srl, zona industriale p.i.p. lotto 16 Manfredonia (FG).

Vi è anche la possibilità di inviare le segnalazioni ai seguenti indirizzi dell'ente di certificazione:

- compilando il form di contatto, a seconda del tipo di segnalazione
 - <https://www.ia-uk.com/about-us/complaints/> (reclami)
 - <https://www.ia-uk.com/whistleblowing/> (segnalazione di violazioni delle prescrizioni SA8000)
- all'ente di accreditamento SAI: SAAS, 220 East 23rd Street, Suite 605, New York, New York 10010, USA (e-mail: msaas@saasaccreditation.org – fax +212-684-1515).

4.2 Gestione dei reclami

Il reclamo è gestito dal SPT che ne coordina la risoluzione facendo intervenire le funzioni competenti ed attivando, se necessario, le necessarie azioni correttive e/o preventive.

L'SPT favorisce l'incontro diretto e lo scambio di valutazioni con la parte interessata che ha inoltrato il reclamo, 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.

L'SPT 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 similari.

Antonio Basso Beton non attua alcuna forma di ritorsione o discriminazione nei confronti dell'autore del reclamo.

4.3 Risposta ai reclami

Antonio Basso Beton si impegna ad informare l'autore del reclamo sulle azioni correttive e/o preventive che intende attivare per dare soluzione ai fatti denunciati, nei limiti temporali strettamente necessari e correlati e proporzionati alle azioni da intraprendere.

5 RegISTRAZIONI

I reclami inoltrati sono annotati in un apposito file excel (Suggerimenti e Reclami) dove si dà evidenza dell'oggetto del reclamo, della sua origine, della fondatezza dello stesso, della persona a cui è stato dato incarico di gestirlo a livello operativo e delle azioni che sono state intraprese per dargli esecuzione, comprese le eventuali Azioni correttive; inoltre viene data evidenza della valutazione dell'efficacia relativamente all'azione intrapresa.

Le annotazioni sul registro dei reclami sono affidate al Responsabile di Gestione Qualità che si occupa della gestione della documentazione.

SPAZIO RISERVATO ALLA PARTE INTERESSATA		
RECLAMO <input type="radio"/>	SEGNALAZIONE <input type="radio"/>	SUGGERIMENTO <input type="radio"/>
Inoltrato da parte di:		
<input type="radio"/> Dipendente <input type="radio"/> Cliente <input type="radio"/> Fornitore <input type="radio"/> Altro – specificare: _____		
Dati identificativi della parte interessata:		
<input type="radio"/> La parte interessata preferisce rimanere ANONIMA	<input type="radio"/> La parte interessata è disponibile ad essere contattata Cognome e nome: _____ Ruolo: _____ Telefono: _____ Mail: _____	
AREA OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE		
<input type="radio"/> Lavoro infantile	<input type="radio"/> Lavoro forzato o obbligato	<input type="radio"/> Salute e sicurezza
<input type="radio"/> Libertà ass.ne/diritto contr. collettiva	<input type="radio"/> Discriminazione	<input type="radio"/> Pratiche disciplinari
<input type="radio"/> Orario di lavoro	<input type="radio"/> Retribuzione	<input type="radio"/> Sistema di gestione
Descrizione del Reclamo/Suggerimento:		
Azione e/o rimedi richiesti:		

SPAZIO RISERVATO AL SPT (Social Performance Team)	
RECLAMO/SUGGERIMENTO N° _____ DEL _____	
Modalità di ricevimento	<input type="radio"/> Posta/Fax/Mail <input type="radio"/> Cassetta Reclami <input type="radio"/> Personalmente al SPT
Giudizio di pertinenza	<input type="radio"/> Reclamo/Suggerimento NON PERTINENTE Motivazione: _____ _____ <input type="radio"/> Reclamo/Suggerimento PERTINENTE
Documenti e informazioni da acquisire	
Aspetti da approfondire	
Risultati dell'indagine e soluzioni proposte	
Azione Correttiva	<input type="radio"/> NO <input type="radio"/> SI N° _____
Azione Preventiva	<input type="radio"/> NO <input type="radio"/> SI N° _____
<input type="radio"/>	Risposta inviata in data _____ tramite _____ alla parte interessata
<input type="radio"/>	In caso di segnalazione anonima, la risposta sarà affissa in bacheca in data _____
Data _____	FIRMA SOCIAL PERFORMANCE TEAM