

F.LLI FERRARA S.R.L.	SISTEMA DI GESTIONE RESPONSABILITA' SOCIALE SAI SA8000:2014	PGRS 09.8A
	<i>Gestione delle segnalazioni e dei reclami</i>	Ed. 01 - Rev. 00 del 30-03-2022 Pagina 1 di 5

Sommario

1 SCOPO.....	2
2 CAMPO DI APPLICAZIONE.....	2
3 RIFERIMENTI.....	2
4 TERMINOLOGIA.....	2
5. RUOLI E RESPONSABILITA'	2
6. MODALITA' OPERATIVE	2
6.1 Ricezione delle segnalazioni interne ed esterne	2
6.2 Ricezione delle segnalazioni interne ed esterne	3
6.3 Gestione delle segnalazioni	3
7. RECLAMI.....	5
8. FORME DI TUTELA DEL SEGNALANTE.....	5

Rev.	Motivazione	Redazione	Verifica	Approvazione	Data
00	Emissione SGRS	RSGRS	SPT	AD	30.03.22

F.LLI FERRARA S.R.L.	SISTEMA DI GESTIONE RESPONSABILITA' SOCIALE SAI SA8000:2014	PGRS 09.8A
	<i>Gestione delle segnalazioni e dei reclami</i>	Ed. 01 - Rev. 00 del 30-03-2022 Pagina 2 di 5

1 SCOPO

Definire le modalità di gestione delle segnalazioni/reclami eventualmente presentati all'Azienda dalle Parti Interessate (es. lavoratori, clienti, fornitori, ecc.), relativamente al rispetto dei requisiti dello standard di riferimento SA8000:2014 da parte di F.LLI FERRARA S.R.L., e per la gestione delle conseguenti azioni correttive o preventive.

2 CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura si applica a tutte le parti interessate in conformità a quanto previsto dallo standard SA8000:2014.

3 RIFERIMENTI

- **SAI SA8000:2014:** Capitolo 9 - Gestione e risoluzione dei reclami.

4 TERMINOLOGIA

SPT: acronimo di "Social Performance Team", gruppo di persone che include una rappresentanza equilibrata di management aziendale e di rappresentanza dei lavoratori.

RLSA: acronimo di "Rappresentate dei Lavoratori SA8000", rappresentante liberamente eletto dai lavoratori per facilitare la comunicazione con il RSGRS, con la Direzione aziendale e con il senior management relativamente alle tematiche SA8000.

Parte interessata: o "stakeholders"; individuo o gruppo di individui o organizzazione interessato alle performance sociali dell'Azienda o influenzato dalle stesse.

Segnalazione: rilievo da parte di un dipendente, di una qualunque figura aziendale o da un portatore d'interesse esterno, pervenuto anche in forma anonima, volto a mettere in evidenza un problema o una carenza in materia di SSL o nella gestione dei rapporti di lavoro e/o dei contratti.

Segnalazione anonima: si intende qualsiasi segnalazione in cui le generalità del segnalante non siano esplicitate o rintracciabili.

Reclamo: segnalazione, commento, raccomandazione riguardante il luogo di lavoro e/o eventuali non conformità, reali o presunte, relativamente allo standard SA8000:2014.

Azione correttiva: azione atta ad eliminare la o le cause alla radice di una non conformità individuata. Le azioni correttive sono intraprese per prevenire il ripetersi della non conformità.

Azione preventiva: azione atta ad eliminare la o le cause alla radice di una non conformità potenziale. Le azioni preventive sono intraprese per prevenire il verificarsi di una non conformità.

5. RUOLI E RESPONSABILITA'

La responsabilità dell'applicazione della presente procedura è del Responsabile del Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale (RSGRS), per quanto attiene la raccolta e la gestione delle segnalazioni; delle parti interessate per l'emissione e l'inoltro delle segnalazioni.

6. MODALITA' OPERATIVE

6.1 Ricezione delle segnalazioni interne ed esterne

Le parti interessate *interne* che riscontrano anomalie relativamente a:

- Lavoro minorile,

F.LLI FERRARA S.R.L.	SISTEMA DI GESTIONE RESPONSABILITA' SOCIALE SAI SA8000:2014	PGRS 09.8A
	<i>Gestione delle segnalazioni e dei reclami</i>	Ed. 01 - Rev. 00 del 30-03-2022 Pagina 3 di 5

- Lavoro obbligato,
- Salute e sicurezza sul luogo di lavoro,
- Libertà di associazione,
- Diritto alla Contrattazione collettiva,
- Discriminazione,
- Procedure disciplinari,
- Orario di lavoro,
- Retribuzione e sistema di gestione,

possono trasmettere la segnalazione attraverso:

- Comunicazione scritta al Rappresentante dei lavoratori SA8000 (RLSA);
- Comunicazione a mezzo e-mail direttamente al Social Performance Team all'indirizzo: segnalazionisa8000@costruzioniferrara.it

Le parti interessate esterne possono segnalare al SPT una situazione non conforme rispetto ai requisiti della norma SA8000 tramite:

- Comunicazione scritta attraverso posta tradizionale all'indirizzo: Via Madonna del Pantano Nord 2 - 80014 Giugliano in Campania (NA);
- Comunicazione verbale attraverso telefono al numero: 0815067762
- Comunicazione a mezzo e-mail all'indirizzo: infocostruzioniferrara@costruzioniferrara.it

6.2 Ricezione delle segnalazioni interne ed esterne

In caso di segnalazioni anonime, le stesse possono essere inserite nell'apposito contenitore atto allo scopo posto presso l'area bagni della sede aziendale oppure via mail all'indirizzo: infocostruzioniferrara@costruzioniferrara.it dichiarando in oggetto l'intenzione di mantenere l'anonimato, avendone pieno diritto.

L'azienda, una volta ricevuta la segnalazione e/o reclamo, garantisce:

- La massima riservatezza sui fatti contenuti e/o dichiarati nello stesso;
- Il diritto all'anonimato da parte del segnalante;
- Nel caso in cui sia possibile identificare il soggetto che ha inoltrato la segnalazione/reclamo, di non attuare alcuna forma di discriminazione verso lo stesso.

Il RSGRS provvede a fornire una risposta pubblica a favore dei lavoratori attraverso affissione in bacheca aziendale.

6.3 Gestione delle segnalazioni

Nei casi in cui le segnalazioni pervenute non siano in forma anonima, il RLSA e il RSGRS promuovono e favoriscono l'incontro diretto con il segnalante al fine di acquisire completa conoscenza dei fatti individuando il trattamento migliore per la risoluzione della problematica. Il trattamento della segnalazione prevede sempre un'indagine volta a verificare la veridicità della segnalazione stessa e le eventuali cause che l'hanno generata. A fronte di ogni segnalazione pervenuta, il RSGRS ha il compito di rispondere formalmente al segnalante.

F.LLI FERRARA S.R.L.	SISTEMA DI GESTIONE RESPONSABILITA' SOCIALE SAI SA8000:2014	PGRS 09.8A
	<i>Gestione delle segnalazioni e dei reclami</i>	Ed. 01 - Rev. 00 del 30-03-2022 Pagina 4 di 5

La chiusura della segnalazione pervenuta prevede sempre l'intervento dell'Alta Direzione. Tutte le segnalazioni generano, a cura del RSGRS, una registrazione sul modello M-RS 08 "Registro segnalazioni e reclami", in modo da mantenere sotto controllo la situazione complessiva e conservare una memoria storica aziendale.

A fronte delle segnalazioni pervenute o delle anomalie in qualsiasi modo riscontrate, il SPT provvede a rilevare la necessità o meno di adottare azioni correttive volte ad eliminare le cause che le hanno generate.

Periodicamente, in occasione dei monitoraggi previsti, il SPT provvede ad effettuare un'analisi al fine di valutare la presenza di eventuali anomalie "ripetute" che possono dar luogo ad azioni correttive (registrate sul modello M-RS 09.01 "Rapporto di azione correttiva").

Oltre che da segnalazioni, le azioni correttive possono derivare anche da:

- Verifiche ispettive interne;
- Riesame del Sistema di Gestione;
- Verifiche ispettive esterne (di II o III parte);
- Informazioni di ritorno di terze parti.

La gestione delle azioni correttive prevede che il RSGRS, in collaborazione con il responsabile della funzione aziendale interessata dalla problematica, analizzi le cause che hanno determinato l'anomalia riscontrata, individuando l'azione correttiva necessaria, i relativi tempi di attuazione e il responsabile. Quest'ultimo può anche essere diverso dal responsabile di funzione; qualora il responsabile dell'attuazione sia il RSGRS, l'azione correttiva è individuata con la collaborazione dell'Alta Direzione.

Il Responsabile della funzione interessata ha il compito di pianificare, coordinare e verificare che l'azione correttiva sia attuata dal responsabile dell'implementazione nei tempi previsti.

Decorsi i tempi di attuazione, il SPT verifica la corretta attuazione dell'azione correttiva individuata registrandone l'esito nell'apposito spazio del rapporto e pianificando la successiva data di verifica dell'efficacia.

Se dalla verifica si accerta che l'azione individuata è stata parzialmente attuata o completamente disattesa si decide, sulla base delle motivazioni adottate dai responsabili, se:

- Ampliare i tempi di attuazione;
- Richiedere una nuova azione correttiva;
- Segnalare il caso all'Alta Direzione per le opportune decisioni in merito.

Alla data di scadenza fissata per la verifica di efficacia, gli Enti preposti verificano l'efficacia dell'azione correttiva posta in essere e ne descrivono l'esito nella parte dedicata del rapporto.

Nel caso in cui l'esito di tale verifica sia negativo, è richiesta un'ulteriore azione correttiva, esaminando in maniera più dettagliata la o le cause del problema.

F.LLI FERRARA S.R.L.	SISTEMA DI GESTIONE RESPONSABILITA' SOCIALE SAI SA8000:2014	PGRS 09.8A
	<i>Gestione delle segnalazioni e dei reclami</i>	Ed. 01 - Rev. 00 del 30-03-2022 Pagina 5 di 5

A fronte delle indagini effettuate sulle segnalazioni pervenute, il SPT può riscontrare la necessità di avviare delle azioni preventive volte ad eliminare le cause potenziali che potrebbero generare anomalie.

Oltre che dalle segnalazioni rilevate e registrate, le azioni preventive possono derivare dalle stesse fonti individuate a proposito delle azioni correttive.

Le modalità di gestione delle azioni preventive sono analoghe a quelle previste per le azioni correttive.

Tutti i rapporti di azione correttiva e preventiva sono riportati dal RSGRS sul modello M-RS 09.02 "Registro delle Azioni correttive e preventive", al fine di tenere sotto controllo le scadenze per l'attuazione e la verifica dell'efficacia.

7. RECLAMI

Ogni funzione aziendale, ogni lavoratore e, in generale, ogni parte interessata, può inviare un formale reclamo all'Azienda. La gestione del reclamo è analoga a quella della segnalazione descritta precedentemente.

Il reclamo può pervenire in qualsiasi forma; il ricevente provvede quindi ad inoltrarlo al SPT al fine di consentirne un'adeguata gestione.

Il RSGRS provvede sempre, a fronte di un reclamo, a fornire una risposta ufficiale, formale, al reclamante. Qualora il reclamo pervenisse in forma anonima, il RSGRS provvede a fornire risposta pubblica ai lavoratori mediante affissione in bacheca aziendale.

Dai reclami possono, al pari delle segnalazioni, derivare azioni correttive e/o preventive, gestite come descritto in precedenza.

I reclami in relazione a fatti o accadimenti aventi natura di abuso, offesa, illegalità verificatasi nell'ambito lavorativo o ad esso collegato ed in contrasto con i principi della norma SA8000:2014, possono essere inviata all'azienda attraverso comunicazione a mezzo mail all'indirizzo: segnalazionisa8000@costruzioniferrara.it.

I lavoratori e in generale le parti interessate, nel caso in cui l'azienda non risponda in modo soddisfacente alle segnalazioni/reclami inviati, possono rivolgersi direttamente all'Organismo di Certificazione all'indirizzo: segnalazioni@gcerti.it e, qualora la risposta dell'Organismo di Certificazione possa essere non sufficiente, possono rivolgersi all'Ente di accreditamento Social Accountability (SAAS) all'indirizzo: saas@saasaccreditation.org.

8. FORME DI TUTELA DEL SEGNALANTE

L'identità di un segnalante è protetta sin dal momento dell'inoltro della segnalazione e non può essere rivelata senza il suo espresso consenso; tutti coloro che ricevono o che sono coinvolti nella gestione della segnalazione sono tenuti a tutelare la riservatezza di tale informazione. La violazione dell'obbligo di riservatezza è fonte di responsabilità disciplinare.

La protezione della identità del segnalante ammette deroga solo nel caso in cui sia configurabile una responsabilità a titolo di calunnia e/o diffamazione ai sensi delle disposizioni del Codice Penale o dell'art. 2043 del Codice Civile.