

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	03.01.2021	Prima Emissione per allineamento allo standard SA8000: 2014	
02	04.05.2021	Rimissione per modifica layout della procedura e dei suoi contenuti	
03	17.10.2022	Rimissione per aggiornamento dei contenuti relativi ai reclami anonimi	RISPOLI LUIGI & C. s.r.l. CARILLIA - ALTAVILLA SILENTINA (SA) 

Sommario

1. SCOPO.....	3
2. CAMPO DI APPLICAZIONE	3
3. RIFERIMENTI.....	3
4. MODALITÀ OPERATIVE	3
4.1 Segnalazioni Anonime esterne	4
4.2 Tutela del segnalante	5
4.3 Valutazione delle segnalazioni	5
4.4 Tutele per il segnalato	7
5. GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE E MODULISTICA DI RIFERIMENTO	8
6. RESPONSABILITÀ	8

1. SCOPO

Scopo della procedura è quello di definire le corrette modalità di gestione dei reclami di tipo sociale all'interno della “**Rispoli Luigi & C s.r.l.**” 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 **RLRS/ Resp. SA8000**. Il personale che rileva il reclamo lo ripone nell'apposita cassetta reclami. Il reclamo può essere trasmesso anche direttamente al **RLRS/ Resp. SA8000**. 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 **RLRS/ Resp. SA8000**, 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, all'ente di certificazione o al SAAS (Social Accountability Accreditation Services), può farlo tramite le informazioni di seguito indicate:

- *In cantiere mediante numero di telefono di riferimento del RLRS, nella figura di Natale Rispoli:*
 - *Cellulare:* 346 6171907
 - *Indirizzi mail:* info@conserverispoli.it e segnalazionietichel@gmail.com
- *Ente di certificazione RINA Service S.p.a.:*
 - *Mail:* SA8000@rina.org
- *sito del SAAS (Social Accountability Accreditation Services):*
 - *Sito internet:* <http://www.saasaccreditation.org/>
 - *Email:* saas@saasaccreditation.org

In seguito all'arrivo di un reclamo o di una segnalazione attinente al rispetto dei requisiti di responsabilità sociale, **RLRS/ Resp. SA8000** 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, **RLRS/ Resp. SA8000** provvede a contattare la fonte del reclamo/segnalazione (ove possibile ed identificabile) in maniera verbale o scritta indicando le modalità con cui l'azienda ha gestito il reclamo o la segnalazione. **RLRS/ Resp. SA8000** 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, **RLRS/ Resp. SA8000** attua comunque le azioni correttive al fine di gestire il reclamo e ne fornisce evidenza oggettiva.

La Direzione, in collaborazione con **RLRS/ Resp. SA8000**, 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 Rispoli Luigi & C s.r.l. oltre alle modalità di esposizione dei reclami sociali pocanzi descritte, nel rispetto di quanto previsto dallo Standard SA 8000: 2014 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 vogliano 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 MAZZINI, 3 - BORGO CARILLIA 84045 Altavilla Silentina (SA) ITALIA

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 SA 8000". 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.

4.2 Tutela del segnalante

Un'adeguata protezione del soggetto segnalante è fondamentale per l'efficacia del sistema di gestione dei reclami.

A tal proposito, per incentivare nel caso ve ne fosse bisogno ad effettuare segnalazioni e/o reclami provenienti dall'interno, sono previste due importanti tutele per il segnalante:

- il divieto di atti di ritorsione o discriminatori, diretti o indiretti, nei confronti del segnalante per motivi collegati, direttamente o indirettamente, alla segnalazione; la nullità del licenziamento ritorsivo o discriminatorio del soggetto segnalante;
- la nullità del mutamento di mansioni ai sensi dell'articolo 2103 del codice civile, nonché qualsiasi altra misura ritorsiva o discriminatoria adottata nei confronti del segnalante.

Tale scelta si pone, in linea di continuità con le best practices adottate da molti paesi dall'area OCSE.

La segnalazione se non correttamente gestita è potenzialmente foriera di importanti conseguenze negative per il segnalante, che possono includere:

- l'emarginazione professionale,
- la perdita dei mezzi di sussistenza con conseguenti possibili danni finanziari e di reputazione; oltre a ciò non è da sottovalutare la possibilità che i segnalanti rischino una "stigmatizzazione che spesso li accompagna per il resto della loro vita lavorativa".

L'esempio tipico potrebbe essere rappresentato dal mancato avanzamento di carriera che ben può essere motivato da intenti discriminatori quanto da una valutazione sul merito.

Per la tutela del segnalante esterno all'Organizzazione (Es. stakeholders), si applicano le seguenti importanti tutele:

- il divieto di atti di ritorsione o discriminatori, diretti o indiretti, nei confronti del segnalante per motivi collegati, direttamente o indirettamente, alla segnalazione; l'assenza di comportamenti discriminatori nei riguardi del soggetto segnalante;
- la nullità del mutamento delle condizioni contrattuali.

4.3 Valutazione delle segnalazioni

L'RLRS è l'unica figura in azienda tenuta alla raccolta dei reclami o segnalazioni pervenute in modalità cartacea nelle cassette dei reclami o mediante le modalità indicate in precedenza.

Ricevuta la segnalazione, l'Organizzazione attraverso la figura dell'RLRS effettua un primo screening di ammissibilità della segnalazione, al fine di distinguere la segnalazione dalla mera lamentela personale.

Dovrà essere valutato:

- se la segnalazione ha lo scopo di sottoporre all'attenzione dell'organizzazione un comportamento che pone a rischio la sua attività e/o i terzi, e non una mera lamentela;
- se la segnalazione può generare una non conformità ai principi del Manuale Etico e della Politica Etica adottati dalla **Rispoli Luigi & C s.r.l.** nel rispetto di quanto prescritto dallo standard SA 8000:2014;
- quanto è grave e urgente il rischio per l'Organizzazione e/o per i terzi;
- se l'oggetto della segnalazione è già stato valutato in passato dall'organizzazione, o addirittura dall'Autorità competente;
- se la segnalazione contiene sufficienti elementi per poter essere verificata o se, al contrario, risulta troppo generica e priva degli elementi necessari per una successiva indagine.

Più nello specifico, qualora la segnalazione sia pertinente e non palesemente infondata, il RLRS mantenendo segreta le generalità del segnalante, informa la Direzione circa i fatti che gli sono stati segnalati. Qualora la segnalazione riguardi condotte nei quali sia coinvolto – direttamente o indirettamente – RLRS, la segnalazione verrà gestita dal RSGI al fine di garantire l'imparzialità della valutazione e della risoluzione della segnalazione stessa.

L'RLRS, valutata la segnalazione una semplice lamentela personale o verificato che il fatto riportato è già stato riscontrato dall'Organizzazione o dall'Autorità competente, procederà all'archiviazione della segnalazione. Allo stesso modo il destinatario contatterà il segnalante - se noto - qualora ritenesse la segnalazione eccessivamente generica, al fine di chiedere di fornire elementi utili all'indagine. Il destinatario, poi, procederà all'archiviazione della segnalazione nel caso in cui non siano forniti elementi ulteriori o siano comunque forniti elementi ritenuti insufficienti.

Nel caso, invece, in cui l'RLRS ritenga necessaria la verifica, si passerà ad un'indagine approfondita sui fatti oggetto della stessa, al fine di appurarne la fondatezza. L'Organizzazione se necessario, potrà ricorrere alla collaborazione con altre funzioni aziendali, ad esempio attraverso la richiesta di condivisione di specifiche informazioni e/o documenti.

Le verifiche sono effettuate nel rispetto della normativa in tema di protezione dei dati personali, delle norme e dei principi contenuti nel Contratto Collettivo Nazionale del Lavoro applicabile e di tutte le norme di diritto vigenti.

Le segnalazioni vengono comunicate agli interni mediante affissione in bacheca, per gli stakeholders la comunicazione avviene invece a mezzo mail o PEC su richiesta dello stesso.

4.4 Tutele per il segnalato

La **Rispoli Luigi & C 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 garantisce 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	RLRS	Fino a nuova revisione
Riesame	RLRS/Direzione	Area Amministrazione	RLRS	Annuale

6. RESPONSABILITÀ

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