

 Middleware Evolution	GESTIONE RECAMI E SEGNALAZIONI SA8000	PRS01
		Ed. 1.0 15/6/2021

GESTIONE RECAMI E SEGNALAZIONI SA8000

attività	responsabilità	nome	firma
Redazione	Responsabile sistema SA8000	F. Pietrocarlo	
Verifica	Direzione (DIR)	R.Di Giulio	
Approvazione	Direzione (DIR)	R. Di Giulio	

REVISIONI			
prima ediz./rev.	1.0	ultima ediz./rev. precedente	
numero modifica	descrizione modifica		
1	Prima emissione		

CONTROLLO DI AGGIORNAMENTO		
numero copia:		
controllo di aggiornamento:	SÌ <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
consegnata a:	nominativo	funzione

 Middleware Evolution	GESTIONE RECAMI E SEGNALAZIONI SA8000	PRS01
		Ed. 1.0 15/6/2021

SOMMARIO

1	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	3
2	RIFERIMENTI	4
3	FUNZIONI INTERESSATE	5
4	GLOSSARIO E DEFINIZIONI	6
5	GENERALITÀ	7
6	MODALITA' OPERATIVE.....	8
7	ALLEGATI.....	Errore. Il segnalibro non è definito.

Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale SA8000 :2014	procedura SA8000	Pag. 2 di 9
PRS01 – Gestione reclami e segnalazioni		

 Middleware Evolution	GESTIONE RECAMI E SEGNALAZIONI SA8000	PRS01
		Ed. 1.0 15/6/2021

1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura ha lo scopo di definire le modalità di gestione dei reclami eventualmente provenienti dagli Stakeholder interni ed esterni (lavoratori, clienti, fornitori, enti locali e nazionali, organizzazione non governative, associazioni sindacali, associazioni di categoria, clienti, etc), relativamente al mancato rispetto dei requisiti dello standard di riferimento SA8000 da parte di Meware.

La presente procedura a tutti i reclami relativi alla applicazione dei requisiti SA8000 provenienti dal personale e da tutte le parti interessate.

Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale SA8000 :2014	procedura SA8000	Pag. 3 di 9
PRS01 – Gestione reclami e segnalazioni		

 Middleware Evolution	GESTIONE RECAMI E SEGNALAZIONI SA8000	PRS01
		Ed. 1.0 15/6/2021

2 RIFERIMENTI

Manuale SA8000 § 4.9.6

SA8000:2014 § 9.6 Gestione e risoluzione dei reclami

Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale SA8000 :2014	procedura SA8000	Pag. 4 di 9
PRS01 – Gestione reclami e segnalazioni		

 Middleware Evolution	GESTIONE RECAMI E SEGNALAZIONI SA8000	PRS01
		Ed. 1.0 15/6/2021

3 FUNZIONI INTERESSATE

Tutte le funzioni aziendali.

Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale SA8000 :2014	procedura SA8000	Pag. 5 di 9
PRS01 – Gestione reclami e segnalazioni		

 Middleware Evolution	GESTIONE RECAMI E SEGNALAZIONI SA8000	PRS01
		Ed. 1.0 15/6/2021

4 GLOSSARIO E DEFINIZIONI

SPT: Social Performance Team (il Team include una rappresentanza equilibrata di management e rappresentanti dei lavoratori SA8000).

Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale SA8000 :2014	procedura SA8000	Pag. 6 di 9
PRS01 – Gestione reclami e segnalazioni		

 Middleware Evolution	GESTIONE RECAMI E SEGNALAZIONI SA8000	PRS01
		Ed. 1.0 15/6/2021

5 GENERALITÀ

Il processo di gestione dei reclami prevede diverse fasi operative:

- Ricezione del reclamo da parte delle parti interessate
- Analisi e istruttoria del reclamo
- Risposta alle parti interessate

Tutte le parti interessate possono sollevare reclami o segnalazioni riguardanti il luogo di lavoro e/o non conformità allo Standard SA8000.

Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale SA8000 :2014	procedura SA8000	Pag. 7 di 9
PRS01 – Gestione reclami e segnalazioni		

 Middleware Evolution	GESTIONE RECAMI E SEGNALAZIONI SA8000	PRS01
		Ed. 1.0 15/6/2021

6 MODALITA' OPERATIVE

Nelle proprie modalità operative, *Meware* fa riferimenti ai principi e requisiti definiti dalla SA8000, che definisce linee-guida e comportamenti in linea con standard di eticità riconosciuti a livello internazionale.

Qualsiasi irregolarità a carico dell'azienda, rilievo o reclamo eventualmente rilevato deve essere segnalato al rappresentante dei lavoratori per la SA8000, che provvederà a dar corso alle opportune verifiche e azioni correttive.

In particolare ogni lavoratore o parte interessata (Dipendenti e collaboratori, Clienti, Fornitori, Partner in affari, Enti pubblici e di controllo, associazioni sindacali e di categoria, il Gruppo Digitouch), può sollevare una segnalazione o un reclamo in presenza di abusi, in caso di violazione dei diritti umani nell'ambito lavorativo o di mancato rispetto dei requisiti SA8000.

Ricezione di reclami e segnalazioni

I reclami, i commenti e le segnalazioni possono pervenire con le seguenti modalità:

- Verbalmente
- In forma scritta

Possono essere anonimi o firmati e in entrambi i casi devono essere indirizzati a Meware o all'ente di certificazione o all'ente di accreditamento SAI SAAS ai seguenti recapiti:

- Meware srl Largo Gibilmanna 4 00146 Roma

reclami@meware.it

In caso di segnalazione verbale dovrà essere esposta al rappresentante dei lavoratori per la SA8000

Tarquinia Gini

- Bureau Veritas

CSR@it.bureauveritas.com

- SAI SAAS saas@saasaccreditation.org

Analisi e istruttoria

I membri del SPT accedono periodicamente all'indirizzo e-mail adibito alla raccolta delle segnalazioni e classificano quelle eventualmente pervenute, al fine di verificarne il tema, la eventuale sistematicità o l'occasionalità.

Il SPT informa le funzioni interne coinvolte al fine di analizzare il contesto della segnalazione ed avviare l'istruttoria di trattamento e gestione della stessa.

In caso di segnalazione nominativa, *Meware* non adotta alcun tipo di provvedimento disciplinare nei confronti di chi ha formulato il reclamo e di non dar seguito all'evento con ripercussioni di alcun genere. Inoltre in caso di

Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale SA8000 :2014	procedura SA8000	Pag. 8 di 9
PRS01 – Gestione reclami e segnalazioni		

 Middleware Evolution	GESTIONE RECAMI E SEGNALAZIONI SA8000	PRS01
		Ed. 1.0 15/6/2021

segnalazione nominativa, l'azienda si impegna a comunicare al lavoratore che l'ha emessa le eventuali azioni correttive intraprese.

Qualora il reclamo fosse stato inviato in forma nominativa all'ente di certificazione o all'ente di accreditamento anche questi ultimi garantiranno la privacy del segnalatore.

Il trattamento della segnalazione sarà finalizzato a:

- Fornire supporto a chi ha subito un abuso
- Identificare azioni e iniziative per la risoluzione del reclamo
- Evitare la reiterazione e quindi il verificarsi di eventi analoghi

Risposta alle parti interessate

Meware si impegna a fornire sempre una risposta al reclamo segnalato fornendo generalmente una risposta scritta alla parte interessata segnalante.

La risposta sarà fornita al termine dell'istruttoria e comunque non oltre i 30 gg dalla data della segnalazione.

Qualora la risposta non dovesse soddisfare l'interessato, quest'ultimo potrebbe rivolgersi all'ente di certificazione e successivamente, in caso di risposta di nuovo non soddisfacente, all'ente di accreditamento.

Archiviazione

Tutti i reclami pervenuti e il loro trattamento con le azioni di correzione, sono archiviati a cura del SPT che ne conserverà la documentazione di supporto per 3 anni.

Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale SA8000 :2014	procedura SA8000	Pag. 9 di 9
PRS01 – Gestione reclami e segnalazioni		