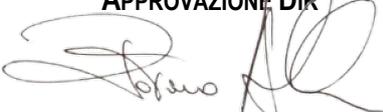


	SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO	PR/19 Ed.02 Rev.02 Del 23.11.2022
	Reclamo/Segnalazione SA8000	

PROCEDURA DOCUMENTATA

RECLAMO/SEGNALAZIONE SA8000

PR/19
Ed.02 Rev.02
DEL 23.11.2022

Stato delle revisioni del documento				
REV.	DATA	Motivazione	PARAGRAFI	PAG.
00	10.09.2020	REVISIONE PER INTEGRAZIONE CON NORMA SA8000	TUTTI	TUTTI
01	04.11.2021	REVISIONE PROCEDURA SEGNALAZIONI	6.1 – 6-4	4 - 5
02	23.11.2022	<i>MODIFICA MODALITÀ OPERATIVE SEGNALAZIONI</i>	6.1-6.4	4 - 5
REDATTO RQEAS 			APPROVAZIONE DIR 	

	SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO	PR/19
	Reclamo/Segnalazione SA8000	Ed.02 Rev.02 Del 23.11.2022

INDICE

1. Scopo

3. Riferimenti

4. Sigle e Abbreviazioni

5. Responsabilità

6. Modalità Operative

6.1 Segnalazione o reclami da parte dei lavoratori

6.2 Segnalazione o reclami dalle parti interessate

6.3 Garanzia di anonimato e non discriminazione

6.4 Gestione della segnalazione o reclamo

6.5 Risposta al reclamo

7. RegISTRAZIONI

8. Documentazione emessa

	SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO	PR/19
	Reclamo/Segnalazione SA8000	Ed.02 Rev.02 Del 23.11.2022

1. Scopo

La presente procedura ha lo scopo di indicare alle parti interessate interne ed esterne (lavoratori, clienti, fornitori, etc.) le modalità con cui effettuare segnalazioni e/o reclami di eventuali non conformità da parte di **NOTARO GROUP SERVIZI SRL** ai requisiti espressi dalla norma SA8000:2014 e/o riguardanti il luogo di lavoro.

2. Campo di applicazione

La presente procedura si applica a tutte le segnalazioni e/o reclami provenienti da qualsiasi soggetto interessato aventi come oggetto il rispetto dei requisiti espressi all'interno della norma SA 8000 e/o riguardanti il luogo di lavoro.

3. Riferimenti

La presente procedura fa riferimento alle leggi e alle norme, come di seguito elencate:

- SA8000:2014 Cap. IV Requisiti di responsabilità sociale – Punto 9 Sistema di Gestione
- Manuale del Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale SA8000

4. Sigle e Abbreviazioni

DIR	Direzione
RQEAS	Responsabile del Sistema di gestione Qualità, Etico, Ambiente e Sicurezza
REL	Rappresentante dei lavoratori per l'etica
SPT	Social Performance Team
PR	Procedura
MOD	Moduli di Registrazione
NC	Non Conformità
AC	Azione Correttiva
SGI	Sistema di Gestione Integrato
MSGRS	Manuale del Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale

5. Responsabilità

RQEAS – Ha il compito di:

- Verificare con cadenza mensile il contenuto della cassetta delle segnalazioni;
- riferire al SPT sul contenuto della cassetta per consentire l'esame dei reclami/segnalazioni;
- inviare sulla mail di cantiere o sul profilo whatsapp ufficiale delle comunicazioni, l'avviso di presa in carico del reclamo presentato e, successivamente, dell'esito.
- in caso di segnalazioni/reclami anonimi provenienti da parti interessate esterne, curare la pubblicazione della presa in carico e della risoluzione del reclamo sul sito aziendale o comunicarli direttamente all'interessato che ne abbia fatto espressa richiesta.

REL - Ha il compito di:

- farsi portavoce dei reclami dei lavoratori che abbiano scelto di mantenere l'anonimato rivolgendosi direttamente al REL.

SPT – Ha il compito di:

- gestire il reclamo presentato, effettuando tutte le attività di indagini necessarie per l'accertamento dell'oggetto della segnalazione ed adottando le misure ritenute più opportune per la sua risoluzione;
- accertarsi che dell'esito della gestione venga data notizia a tutti i lavoratori o, se proveniente da parte interessata esterna in forma anonima, che venga effettuata la pubblicazione sul sito aziendale;
- effettuare controlli, successivamente alla presentazione ed alla risoluzione del reclamo, per assicurarsi che il lavoratore, autore della segnalazione, non sia stato oggetto di ritorsioni e/o discriminazioni e che, in ogni caso, possa lavorare in un ambiente sereno.

	SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO	PR/19 Ed.02 Rev.02 Del 23.11.2022
	Reclamo/Segnalazione SA8000	

DIR ha il compito e la responsabilità di garantire che non verranno intraprese azioni disciplinari, non verranno effettuati licenziamenti e/o discriminazioni nei confronti dei lavoratori che abbiano avanzato reclami relativi al luogo di lavoro.

6. Modalità Operative

6.1 Segnalazioni e/o reclami da parte dei lavoratori

I lavoratori possono effettuare segnalazioni e/o reclami, in merito a fatti e situazioni relativi all'ambito lavorativo e/o in contrasto con i principi di responsabilità sociale, contenuti nella norma SA 8000, come segue:

- ⊙ tramite il Rappresentante dei Lavoratori per l'Etica (RES), effettuando la segnalazione e/o reclamo verbalmente (potendo chiedere di mantenere l'anonimato);
- ⊙ tramite deposito della segnalazione all'interno della cassetta dei reclami, presente presso ogni sede di lavoro, utilizzando il modulo predisposto (mod.19.01) che, a discrezione, può essere firmato o meno;
- ⊙ tramite l'utilizzo della mail aziendale segnalazioni@notarogroup.it le cui credenziali (username e password) sono state fornite a tutti i dipendenti, mediante apposita comunicazione a mezzo mail. Le segnalazioni devono essere inviate dai lavoratori, anche in forma anonima, esclusivamente verso l'indirizzo gestione@notarogroup.it;
- ⊙ tramite l'Ente di certificazione per la SA8000 **SGS ITALIA SPA** ai seguenti recapiti: sa8000@sgs.com tel: 02 73931- fax: 02 70124630;
- ⊙ tramite l'Organismo di Accreditamento per la SA8000 (SAAS Social Accountability Accreditation Services) - 15 West 44th Street, 6th Floor - New York - NY 10036 - tel: +1-212-684-1414 - fax: 1-212-684-1515 - saas@saasaccreditation.org

NOTARO GROUP SERVIZI SRL manifesta, in ogni caso, la piena disponibilità ad accogliere reclami e segnalazioni ed invita i propri dipendenti a interagire, in prima istanza, con l'azienda stessa e, in caso di insoddisfacente gestione della segnalazione/reclamo, rivolgersi all'ente di certificazione e/o all'organismo di accreditamento.

6.2 Segnalazioni e/o reclami da parte delle altre parti interessate

Le parti interessate possono effettuare segnalazioni e/o reclami, in merito a fatti e situazioni relativi all'ambito lavorativo e/o in contrasto con i principi di responsabilità sociale contenuti nella norma SA 8000, come segue:

- ⊙ tramite il Responsabile del Sistema di Gestione per L'Etica (RQEAS), Sig.ra Miriam TONDO, inoltrando all'indirizzo mail gestione@notarogroup.it la segnalazione e/o reclamo, utilizzando il relativo modulo (Mod.19.02 Segnalazione/Reclami parti interessate), a disposizione sui profili social Facebook e Instagram nella sezione "certificazioni", o, in alternativa, su carta bianca, firmato o in forma anonima, da recapitare a Notaro Group Servizi Via Lecce 22/b – 73012 Campi Salentina (Le).
- ⊙ tramite telefono al numero 0832-794775, avendo sempre come referente la signora Miriam Tondo;
- ⊙ tramite l'Ente di certificazione per la SA 8000 (**SGS ITALIA SPA** ai seguenti recapiti sa8000@sgs.com tel: 02 73931- fax: 02 70124630;
- ⊙ tramite l'Organismo di Accreditamento per la SA8000 (SAAS Social Accountability Accreditation Services) - 15 West 44th Street, 6th Floor - New York - NY 10036 - tel: +1-212-684-1414 - fax: 1-212-684-1515 - saas@saasaccreditation.org

6.3 Garanzia di anonimato e non discriminazione

NOTARO GROUP SERVIZI SRL, una volta ricevuti la segnalazione e/o reclamo, garantisce:

- la massima riservatezza sui fatti contenuti nello stesso;
- il diritto al mantenimento dell'anonimato;

	SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO	PR/19 Ed.02 Rev.02 Del 23.11.2022
	Reclamo/Segnalazione SA8000	

- nel caso di segnalazione e/ reclamo non anonimo, o qualora sia possibile identificare il soggetto che lo ha inoltrato, di non attuare alcuna forma di discriminazione nei confronti del soggetto mittente.

6.4 Gestione della Segnalazione e/o Reclamo

NOTARO GROUP SERVIZI SRL si impegna a gestire tutte le segnalazioni e/o reclami pervenuti, in forma anonima o meno.

- **Segnalazione/Reclamo interno**

Il RQEAS verifica, con cadenza giornaliera, la presenza di segnalazioni e/o reclami inviati dai lavoratori tramite l'indirizzo mail segnalazioni@notarogroup.it mediante l'apposito modulo reso disponibile sui canali social ufficiali dell'organizzazione mentre i capo cantieri di ciascun cimitero hanno il compito di verificare, con cadenza settimanale, il contenuto delle cassette dei reclami. Gli eventuali reclami/segnalazioni presenti vengono trasmessi tramite whatsapp a RQEAS, sig.ra Miriam Tondo.

Gli interessati vengono informati della presa in carico del reclamo tramite e-mail che viene inviata all'indirizzo segnalazioni@notarogroup.it, cui tutti hanno accesso, e tramite whatsapp dai capo cantieri, per le segnalazioni pervenute tramite cassetta dei reclami.

Il reclamo sarà gestito dal SPT (Social Performance Team), su iniziativa del RQEAS, che riferisce sulla presenza di reclami/segnalazioni e del REL, che si fa portavoce dei lavoratori.

Il SPT promuove tutte le attività di indagine necessarie a verificare i fatti, oggetto della segnalazione/reclamo, coordina la risoluzione e adotta le azioni correttive ritenute più corrette.

Nei casi in cui la segnalazione e/o reclamo non sia in forma anonima, il SPT favorisce l'incontro diretto e lo scambio di valutazioni con il lavoratore reclamante, affiancato dal Rappresentante dei Lavoratori per l'Etica, al fine di acquisire completa conoscenza dei fatti e dare concreto sostegno al lavoratore, eventualmente destinatario o testimone di forme di abuso, offesa o altri fenomeni di scorrettezza o illegalità, sempre garantendone l'anonimato nei confronti degli altri soggetti.

Entro 30 gg. dalla presa in carico, il reclamo viene definito con relativa delibera che viene comunicata ai lavoratori secondo le stesse modalità indicate infra per la presa in carico.

NOTARO GROUP SERVIZI SRL profonde ogni tipo di sforzo e azione concreta necessari alla risoluzione del problema evidenziato e a prevenire il verificarsi di situazioni simili.

L'Ente di Certificazione e l'Organismo di Accreditamento gestiscono i reclami attraverso proprie procedure.

- **Segnalazione/Reclamo Esterno**

Il RQEAS verifica, con cadenza giornaliera, la presenza di segnalazioni e/o reclami inviati dalle parti interessate esterne tramite l'indirizzo gestione@notarogroup.it rispondendo alla mail con una comunicazione di presa in carico.

Trasferisce, dunque, le segnalazioni al SPT che, entro 30gg. dalla presa in carico, adotta gli opportuni provvedimenti, comunicati a mezzo e-mail alla parte interessata.

Qualora quest'ultima abbia espressamente acconsentito, il SPT può contattarla per richiedere chiarimenti ed integrazioni sull'oggetto del reclamo, prima della chiusura della sua gestione.

In caso di segnalazioni anonime, pervenute a mezzo posta ordinaria, il RQEAS ha l'obbligo di prenderle in carico e seguire la medesima procedura innanzi descritta per ogni altro tipo di reclamo.

Il SPT provvederà ad esaminare e a deliberare nel modo più opportuno nei tempi e con le modalità previste.

6.5 Risposta al reclamo

NOTARO GROUP SERVIZI SRL si impegna a dare evidenza della ricezione della segnalazione e/o reclamo entro 7 gg. lavorativi, dalla presa visione dal RQEAS, consentendo così al soggetto interessato di verificarne la presa in carico, da parte dell'organizzazione, ed i tempi dalla stessa stimati e necessari alla sua risoluzione, a seconda dell'oggetto.

NOTARO GROUP SERVIZI SRL si impegna, altresì, a fornire, ai soggetti interessati dalla segnalazione e/o reclamo, risposta e quanto è stato *deciso ed attuato* per la risoluzione dello stesso:

	SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO	PR/19 Ed.02 Rev.02 Del 23.11.2022
	Reclamo/Segnalazione SA8000	

- nel caso di segnalazione proveniente da un lavoratore, si procederà alla comunicazione della risoluzione adottata entro 30 gg dalla ricezione;
- nel caso di segnalazione giunta da una parte interessata esterna (fornitore, cliente, collaboratore ecc.), in forma anonima, si procederà alla comunicazione dell'esito della gestione mediante pubblicazione sui profili social entro 30 gg dalla ricezione.

7. RegISTRAZIONI

Le segnalazioni e/o reclami inoltrati a **NOTARO GROUP SERVIZI SRL** sono registrati in un apposito *registro dei reclami e delle segnalazioni* (Mod.19.03) dove si dà evidenza dell'oggetto del reclamo, della sua origine e delle azioni correttive che sono state intraprese per dargli soluzione.

Le annotazioni sul *Registro* sono affidate al RQEAS.

Le segnalazioni e/o reclami sono conservati agli atti.

8. Documentazione emessa

Codice	Titolo	Tempo di archiviazione
Mod.19.01	Segnalazione Reclami dipendenti	3 anni
Mod.19.02	Segnalazioni Reclami parti interessate	3 anni
Mod.19.03	Registro dei reclami e delle segnalazioni	3 anni