



# PROCEDURA GESTIONE DEI RECLAMI

PRSA04  
Revisione 00  
del 14.09.2022

Pagina 1 di 3

## PROCEDURA GESTIONE DEI RECLAMI

### Sommario

1. SCOPO .....	2
2. CAMPO DI APPLICAZIONE .....	2
3. MODALITA' OPERATIVE .....	2
4. ARCHIVIAZIONE .....	3
ALLEGATI .....	3

Revisione	Data	Descrizione
00	14.09.2022	Prima emissione

EMESSO da RSG		VERIFICATO E APPROVATO da DG	
Nome:	firma	Nome:	firma

## 1. SCOPO

Scopo del documento è di definire le responsabilità e le modalità di gestione e i flussi di comunicazione che l'Azienda intende adottare per la gestione dei reclami/segnalazioni relativi ai requisiti espressi nella norma SA8000:2014.

## 2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura si applica alle attività svolte direttamente dall'Azienda ed a quelle dei Fornitori, su cui può esercitare influenza.

## 3. MODALITA' OPERATIVE

### Segnalazione reclami etici

L'Azienda, al fine di assicurare a tutte le parti interessate di poter contribuire attivamente al miglioramento del Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale, ha predisposto un sistema di comunicazione per la gestione delle segnalazioni inerenti all'applicazione della norma SA8000:2014.

Il reclamo etico è uno strumento messo a disposizione delle parti interessate al Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale aziendale, per segnalare eventuali disfunzioni attinenti alla sfera delle attività svolte.

Le segnalazioni possono essere inserite nella cassetta dei reclami a disposizione del personale collocata in ingresso oppure inoltrate al Social Performance Team dell'Azienda tramite:

- Lettera/raccomandata indirizzata a: Carron S.p.A., Via Bosco 14/1, 31020 S. Zenone degli Ezzelini (TV) Italia
- E-Mail: [sptsa8000@carron.it](mailto:sptsa8000@carron.it)

Tutte le segnalazioni, anche se in forma anonima, saranno registrate su apposito supporto informatico a cura del RSG SA8000 (in conformità con quanto definito nel Sistema di Gestione per la Qualità) e sottoposte al Rappresentante della Direzione per SA8000 al fine di attivare, ove possibile, un'azione riparatrice o correttiva/preventiva e verificarne l'efficacia.

Preso in carico la segnalazione/reclamo, da parte del Rappresentante della Direzione per SA8000, il Social Performance Team, in collaborazione con il RSG SA8000, comunica al mittente i tempi stimati per la soluzione della problematica segnalata.

Nel caso in cui la comunicazione sia pervenuta in forma anonima, la presa in carico sarà comunicata a mezzo del registro "segnalazione reclami etici".

La comunicazione di presa in carico della segnalazione/reclamo sarà gestita, nel più breve tempo possibile dalla ricezione della stessa, dal Social Performance Team, in collaborazione con il RSG SA8000.

Il reclamo/segnalazione è gestito dal Social Performance Team, in collaborazione con il RSG SA8000 secondo le modalità definite nella presente procedura:

- Verificare la pertinenza del reclamo;
- Individuare le cause scatenanti il reclamo/segnalazione;
- Predisporre le misure necessarie al superamento delle cause scatenanti (es. azioni correttive);
- Dare le comunicazioni del caso all'utente.

### **Responsabilità**

Le responsabilità relative alla gestione dei reclami sono affidate al Social Performance Team, in collaborazione con il RSG SA8000 e i responsabili di funzione individuati.

### **4. ARCHIVIAZIONE**

La documentazione della gestione dei reclami viene archiviata dal RSG SA8000 in appositi raccoglitori.

### **ALLEGATI**

MOD – Segnalazione condotte illecite

MOD - Rapporto di non conformità e azione correttiva

Riepilogo delle non conformità in allegato al riesame della direzione se esterne o allegate all'audit di sistema se interne.

**MODULO PER LA SEGNALAZIONE SA8000**
**Istruzioni per la compilazione**

1. Il lavoratore che desidera fare un reclamo o una segnalazione relativamente agli aspetti SA8000 compila i campi 2 e 3 ed eventualmente anche il campo 1 se desidera far sapere chi segnala, altrimenti lasciandolo in bianco se desidera rimanere anonimo;

2. Una volta compilato il modulo, il lavoratore provvede all'invio del modulo stesso attraverso l'apposita cassetta collocata o se preferisce, lo invia tramite mail, posta cartacea, ecc.... indirizzandolo all'attenzione del Rappresentante dei Lavoratori SA8000 e/o della Direzione;

3. La Direzione acquisisce i moduli di reclamo ed entro al massimo un mese di tempo, decide le eventuali azioni necessarie dandone comunicazione ai lavoratori; nel caso di attuazione di una azione correttiva/preventiva, si provvederà alla gestione come previsto dal sistema di gestione implementato.

**NB** Il segnalante è consapevole delle responsabilità e delle conseguenze civili e penali previste in caso di dichiarazioni mendaci e/o formazione o uso di atti falsi, anche ai sensi e per gli effetti dell'art. 76 del D.P.R. 445/2000.

*La informiamo che i dati personali da Lei forniti saranno trattati secondo le previsioni del Regolamento Ue 679/2016 (GDPR)*

Segnalazione emessa da <i>(lasciare in bianco se si desidera l'anonimato)</i> :	
Data:	

1

**Area oggetto della segnalazione:**

<input type="radio"/> Lavoro infantile	<input type="radio"/> Libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva	<input type="radio"/> Orario di lavoro
<input type="radio"/> Lavoro forzato o obbligatorio	<input type="radio"/> Discriminazione	<input type="radio"/> Retribuzione
<input type="radio"/> Salute o sicurezza	<input type="radio"/> Procedure disciplinari	<input type="radio"/> Sistema di gestione
<input type="radio"/> Altro:		

2

**Descrizione del fatto:**

Empty rectangular box for description of the fact.