PROCEDURA

del

Sistema Gestione Responsabilità Sociale

SA 8000

SEGNALAZIONI E/O RECLAMI SA8000

Rev.	Data	Causale	Redazione e Verifica	Approvazione
5	30/11/2018	Modificato parag. 5.1, 5.4		
4	31/01/2017	Agg. Norma SA8000:2014		
3	26/06/2014	Modificato parag. 5.5		
2	04/02/2014	Modificati par.5.1, 5.2, 5.3, 5.4 e 5.5		
1	12/09/2013	Modificati par.5.1, 5.2, 5.3		
0	02/04/2013	Emissione	Resp. SA8000	DIR

Sommario

1. Scopo 3
2. Campo di applicazione 3
3. Riferimenti Normativi 3
4. Terminologia e abbreviazioni 3
5. Modalità operative 3
   5.1 Segnalazioni e/o reclami da parte dei Lavoratori 3
   5.2 Segnalazioni e/o reclami da parte delle altre parti interessate 3
   5.3 Garanzia di anonimato e non discriminazione 4
   5.4 Gestione della Segnalazione e/o Reclamo 4
   5.5 Risposta al reclamo 4
6. Registrazioni 4
7. Allegati 4

1. Scopo

La presente procedura ha lo scopo di fornire alle parti interessate (lavoratori, clienti, fornitori, etc.) le modalità con cui effettuare segnalazioni e/o reclami di eventuali non conformità da parte di *METALLINEA Srl* ai requisiti espressi dalla norma SA8000 : 2014.

2. Campo di applicazione

La presente procedura è applicata 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.

3. Riferimenti Normativi

- SA 8000 Responsabilità Sociale 8000 – IV. REQUISITI DI RESPONSABILITA' SOCIALE - punto 9. "SISTEMA DI GESTIONE".
- MSA 01 Manuale del Sistema di Responsabilità Sociale.

4. Terminologia e abbreviazioni

DIR	Direzione Generale
Resp. SA800	Responsabile Sistema Gestione SA8000
Rapp. Lav. SA8000	Rappresentante Lavoratori SA8000

5. Modalità operative

5.1 Segnalazioni e/o reclami da parte dei Lavoratori

I lavoratori possono effettuare segnalazioni e/o reclami in relazione a fatti e accadimenti aventi natura di *abuso*, *offesa* o *illegalità* verificatisi nell'ambito lavorativo ed in contrasto con i principi di responsabilità sociale contenuti nella norma SA 8000 come segue:

- tramite i Rappresentanti dei Lavoratori SA 8000 (Sig. Sandro SALVADORI e Sig.ra Cristiana SPAGNOLI), inoltrando la segnalazione e/o reclamo verbalmente (è suo diritto chiedere di mantenere l'anonimato) o per scritto utilizzando il modulo SA8000 - 03_01 - SEGNALAZIONI/RECLAMI SA8000 (firmato o in forma anonima) o tramite corrispondenza e-mail alla casella di posta *sptsa8000@metallinea.com*
- tramite l'apposita "*Cassetta Segnalazioni e/o Reclami SA8000*" posta nel locale adibito a spogliatoio utilizzando il modulo SA8000 - 03_01 - SEGNALAZIONI/RECLAMI SA8000 (firmato o in forma anonima).
- tramite l'Ente di certificazione per la SA 8000 (TUV Italia srl Via Carducci, 125 ed. 23 I-20099 Sesto San Giovanni (MI) - Sig.ra Sara Brandimarti oppure per e-mail: *tuv.ms@tuv.it* tel. +39 02 241301)
- 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 - Mrs. Lisa Bernstein oppure per e-mail: *lbernstein@saasaccreditation.org*).

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

Le parti interessate possono effettuare segnalazioni e/o reclami in relazione a fatti e accadimenti aventi natura di *abuso*, *offesa* o *illegalità* verificatisi nell'ambito lavorativo ed in contrasto con i principi di responsabilità sociale contenuti nella norma SA 8000 come segue:

- tramite il Responsabile del Sistema di Gestione SA 8000 (Sig. Giacomo Polvani) inoltrando la segnalazione e/o reclamo per scritto utilizzando il modulo SA8000 - 03_01 - SEGNALAZIONI/RECLAMI SA8000 a disposizione sul sito dell'azienda nella sezione "certificazioni", o su carta bianca, firmato o in forma anonima, da recapitare a METALLINEA SRL - Via di Scolivigne n. 2/A - 50012 – Bagno a Ripoli (FI);
- tramite Tel. +39 055 6461444 o Fax. +39 055 64399 Sig. Giacomo Polvani (Responsabile Sistema di Gestione SA8000);
- tramite l'Ente di certificazione per la SA 8000 (TUV Italia srl Via Carducci, 125 ed. 23 I-20099 Sesto San Giovanni (MI) - Sig.ra Sara Brandimarti oppure per e-mail: tuv.ms@tuv.it tel. +39 02 241301);
- 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 - Mrs. Lisa Bernstein oppure per e-mail: lbernstein@saasaccreditation.org).

5.3 Garanzia di anonimato e non discriminazione

METALLINEA Srl, una volta ricevuto la segnalazione e/o reclamo, garantisce:

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

5.4 Gestione della Segnalazione e/o Reclamo

METALLINEA SRL si impegna a gestire tutte le segnalazioni e/o reclami pervenuti anonimi e non.
Il reclamo è gestito dal Responsabile del Sistema di Gestione SA8000 (Sig. Giacomo Polvani) che ne coordina la risoluzione attivando le necessarie azioni correttive.
I Rappresentanti dei Lavoratori SA8000 ed il Responsabile del Sistema di Gestione SA8000, verificheranno con cadenza settimanale, la presenza di segnalazioni e/o reclami nella apposita cassetta, di cui dispongono in forma esclusiva della chiave, e nell'account di posta elettronica *sptsa8000@metallinea.com*.
Nei casi in cui la segnalazione e/o reclamo non sia in forma anonima, *METALLINEA Srl*, favorisce l'incontro diretto e lo scambio di valutazioni con il lavoratore autore dello stesso, affiancato dal Rappresentante dei Lavoratori SA 8000, al fine di acquisire completa conoscenza dei fatti allo scopo di 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.
METALLINEA Srl garantisce sempre il compimento di ogni tipo di sforzo e azione concreta necessari alla risoluzione del problema evidenziato e a prevenire il verificarsi di situazioni similari.

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

5.5 Risposta al reclamo

METALLINEA Srl si impegna a dare evidenza della ricezione della segnalazione e/o reclamo entro 3 gg. lavorativi dalla presa visione dello stesso dal Rappresentante dei Lavoratori SA8000 e dal Responsabile del Sistema di Gestione SA8000, per mezzo di *avviso di ricevimento* affisso in bacheca all'ingresso dell'azienda, 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.
METALLINEA 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 con modalità diverse da stabilire di volta in volta da parte del Responsabile del Sistema di Gestione SA8000 a seconda dell'oggetto, entro 7 gg. lavorativi dalla presa visione.

6. Registrazioni

Le segnalazioni e/o reclami inoltrati a *METALLINEA Srl* sono registrati in un apposito *registro* 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 Reclami* sono affidate al Responsabile del Sistema di Gestione SA8000.
Le segnalazioni e/o reclami sono conservati agli atti.

7. Allegati

Mod. SA8000 - 03_01 – Modulo SEGNALAZIONI/RECLAMI SA8000
Mod. SA8000 - 03_02 - Modulo Azione Correttiva
Mod. SA8000 - 03_03 - Registro Azioni Correttive