

Enterprise

Procedura operativa PRO-13

**Gestione reclami e
suggerimenti**

Data	Rev. num.	Descrizione
07.04.2026	1	Prima emissione
<i>Redatto</i>	<i>Verificato</i>	<i>Approvato</i>
Responsabile SA8000	Direzione	Direzione

Enterprise

INDICE

1. Scopo e campo di applicazione	2
2. Modalità operative.....	2
3. Chi può inviare una segnalazione.....	3
4. Come si invia una segnalazione	3
5. Chi raccoglie e valuta le segnalazioni	4
6. Cosa viene fatto a seguito di una segnalazione	5
7. Come è possibile rimanere informati sulla gestione delle segnalazioni	5

1. Scopo e campo di applicazione

I lavoratori ed anche le parti interessate esterne (es. fornitori, clienti, enti, etc.) possono segnalare alla concertia Enterprise:

- commenti e raccomandazioni
- segnalazioni
- anomalie
- reclami

per quanto riguarda il luogo di lavoro e non conformità allo standard SA8000.

Di seguito tutti i suddetti casi saranno richiamati con il termine 'segnalazione'.

2. Modalità operative

PREMESSA IMPORTANTE

Mai ed in nessun caso la concertia Enterprise intraprenderà azioni disciplinari, licenzierà o discriminerà un proprio lavoratore (o altro soggetto esterno) per aver fatto una segnalazione o presentato un reclamo.

Viceversa, la Direzione ritiene che un adeguato canale di comunicazione ed informazione con le parti interessate sia uno strumento necessario ed importante, da perseguire.

3. Chi può inviare una segnalazione

Tutti i lavoratori possono autonomamente e senza chieder alcun permesso possono inviare segnalazioni. Anche il personale di ditte fornitrici o di enti esterni lo può fare usando le modalità di seguito indicate. Anche un normale cittadino può inviare una segnalazione.

4. Come si invia una segnalazione

Vi sono vari modi utilizzabili e tra questi anche alcuni che garantiscono anonimato:

1. Segnalazione diretta

Alla Direzione (Christian Biagioni christian@conceriaenterprise.it).

Al Responsabile del Sistema SA8000 (Francesco Panconi francesco@conceriaenterprise.it)

Ai membri del Social Performance Team (Christian Biagioni, Amedeo della maggiore, Francesco Panconi, Aligi Necciai, Riccardo Pallesi, Gianni Bavini)

Ognuno dei soggetti sopra indicati prenderà nota della segnalazione e la farà pervenire al Gruppo di Lavoro SA8000.

2. Segnalazione anonima

È possibile inviare una lettera anonima all'indirizzo: Via della Bedina, 15 - 56029 - Santa Croce sull'Arno (Pisa).

La lettera viene raccolta dai Rappresentanti dei Lavoratori per l'SA8000 che provvederanno a prelevare il documento e farlo pervenire (mantenendo, se richiesto, l'anonimato) al Gruppo di Lavoro SA8000.

In alternativa, per le **segnalazioni anonime** è inoltre possibile:

- utilizzare la cassetta per le segnalazioni anonime posta al piano terreno, in prossimità dell'accesso al vano scale, raggiungibile tramite una porta dedicata. La posizione è stata individuata in modo da garantire condizioni di utilizzo tali da assicurare la riservatezza del segnalante. Tale cassetta verrà aperta in presenza del Social Performance Team e dei Rappresentanti dei Lavoratori, con cadenza trimestrale, tracciando l'attività nel registro delle segnalazioni
- utilizzare il link presente sulla scheda per le segnalazioni, reperibile in azienda e sul sito aziendale. Sotto il percorso per accedere alla segnalazione anonima sul sito:

<https://www.conceriaenterprise.it/> → sostenibilità sociale → certificazioni → invia una segnalazione

Si aprirà il modulo con le indicazioni da seguire per l'invio della segnalazione a segnalazioniSA8000@conceriaenterprise.it

3. Segnalazione ai Rappresentanti dei Lavoratori

Potranno essere fatte segnalazioni rivolgendosi direttamente ai Rappresentanti dei Lavoratori per SA8000 o al Rappresentante per la Sicurezza sul Lavoro.

Essi provvederanno a prendere nota della segnalazione e farla pervenire (mantenendo, se richiesto, l'anonimato) al Gruppo di Lavoro SA8000.

4. Segnalazione al SAAS (Social Accountability Accreditation Services) o al SAI (Social A

In aggiunta alle precedenti modalità, è possibile rivolgersi:

- direttamente all'Organismo internazionale SAAS, in quanto Ente di Accredimento della norma, che potrà valutare le richieste pervenute dai dipendenti o da altri soggetti, garantendone l'anonimato ed eventualmente intervenire attivando dei controlli, per il tramite dell'Organismo di Certificazione prescelto dall'Organizzazione. I riferimenti del SAAS sono:

SOCIAL ACCOUNTABILITY ACCREDITATION SERVICES (SAAS)

9 East 37th Street, 10th Floor, New York, NY 10016

tel: +1-(212)-391-2106 fax: +1-(212) -684-1515

saas@saasaccreditation.org

- direttamente all'Ente proprietario della norma, Social Accountability International (SAI):
info@sa-intl.org; sede centrale di New York 9 East 37th Street; 10th Floor - New York, NY 10016
-

5. Chi raccoglie e valuta le segnalazioni

Le segnalazioni vengono raccolte dai Rappresentanti dei Lavoratori e dai soggetti contattati direttamente, quindi presentate in occasione di una riunione periodica (o indetta specificatamente) del Gruppo di Lavoro SA8000.

Le segnalazioni giunte dall'esterno vengono raccolte in genere dal Responsabile del Sistema SA8000 e presentate al Gruppo.

La valutazione deve essere fatta per ogni segnalazione (interna ed esterna) ed ha il fine di capire:

- l'attinenza della segnalazione per la responsabilità sociale
- la chiarezza e completezza delle informazioni
- le possibili cause che l'hanno originata
- gli impatti sull'azienda, sulle parti interessate e sul sistema di gestione
- i rischi per la conformità allo standard SA8000.

Tutte le segnalazioni dovranno essere riportate nel Registro aziendale MOD.RS.33 con gli esiti della valutazione.

6. Cosa viene fatto a seguito di una segnalazione

Il Gruppo di Lavoro SA8000 deve, necessariamente ed in tempi rapidi, proporre un trattamento e/o un'azione correttiva per risolvere l'anomalia oggetto della segnalazione; dovrà essere quindi applicata la procedura di gestione delle Non Conformità e delle Azioni Correttive PRO-06. Ciò che viene deciso a seguito della segnalazione viene riportato nel Registro aziendale MOD.RS.33.

Per quanto riguarda suggerimenti/reclami pervenuti da:

lavoratori: le attività che scaturiscono da segnalazioni devono essere rendicontate in ambito del lavoro del Gruppo di Lavoro SA8000

parti interessate esterne: l'azienda definirà le adeguate azioni correttive di cui fornirà una sintesi nel documento di Bilancio SA8000.

Sulla base della tipologia dell'input ricevuto, in materia di sistema SA8000 sarà il Gruppo di Lavoro SA8000 a definire come verrà data adeguata informazione ai lavoratori.

Il Gruppo di Lavoro SA8000 ha anche il compito di monitorare che le azioni decise a seguito di una segnalazione siano attuate fino al loro completamento.

7. Come è possibile rimanere informati sulla gestione delle segnalazioni

Il Gruppo di Lavoro SA8000 è responsabile di informare correttamente i lavoratori e le parti interessate coinvolte sulla gestione delle segnalazioni.

L'informazione ai lavoratori viene data esponendo nella bacheca copia aggiornata del Registro aziendale MOD.33, il quale deve riportare una sintesi chiara delle attività svolte.

Le parti interessate esterne che hanno effettuato la segnalazione, qualora siano identificabili, verranno informate (con lo strumento più adeguato) a cura del Gruppo di Lavoro.

Altrimenti, le informazioni sui trattamenti effettuate verranno fornite su richiesta.