

Enterprise

Procedura operativa PRO-13

Gestione reclami e suggerimenti

Data	Rev. num.	Descrizione
09.09.2026	2	Dettagliata la valutazione preliminare dei reclami e la gestione delle eventuali non conformità. La modifica è evidenziata da barrature laterali
<i>Redatto</i>		<i>Verificato</i>
Responsabile SA8000		Direzione
		<i>Approvato</i>
		Direzione

Enterprise

INDICE

1.	Scopo e campo di applicazione	3
2.	Modalità operative	3
3.	Chi può inviare una segnalazione	3
4.	Come si invia una segnalazione	3
5.	Raccolta, valutazione preliminare e classificazione delle segnalazioni	5
6.	Gestione dell'esito e apertura dell'eventuale non conformità	6
7.	Come è possibile rimanere informati sulla gestione delle segnalazioni	7

Enterprise

1. Scopo e campo di applicazione

I lavoratori ed anche le parti interessate esterne (es. fornitori, clienti, enti, etc.) possono segnalare alla concerchia 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 concerchia 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@concerchiaenterprise.it).

Enterprise

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 → Gestione Reclami e Suggerimenti

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

3. Segnalazione ai Rappresentante dei Lavoratori

Potranno essere fatte segnalazioni rivolgendosi direttamente ai Rappresenti 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:

Enterprise

- direttamente all'Organismo internazionale SAAS, in quanti 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. Raccolta, valutazione preliminare e classificazione delle segnalazioni

Le segnalazioni sono raccolte dai Rappresentanti dei Lavoratori e dai soggetti contattati direttamente e vengono trasmesse tempestivamente al Responsabile del Sistema SA8000. Le segnalazioni provenienti dall'esterno sono di norma raccolte dal Responsabile del Sistema SA8000. Ogni segnalazione è portata all'attenzione del Gruppo di Lavoro SA8000 nella prima riunione utile o, qualora presenti carattere di urgenza, in una riunione appositamente convocata.

Tutte le segnalazioni, comprese quelle anonime, sono registrate nel Registro aziendale MOD.RS.33, indicando almeno la data di ricezione, il canale utilizzato, l'oggetto, il soggetto incaricato della gestione, lo stato di avanzamento e l'esito, nel rispetto della riservatezza del segnalante e delle persone coinvolte.

Valutazione preliminare

Prima di procedere all'apertura formale di una non conformità, il Responsabile del Sistema SA8000, con il supporto del Gruppo di Lavoro SA8000, effettua una valutazione preliminare della segnalazione, finalizzata a stabilirne la natura, la rilevanza e le modalità di gestione. La valutazione considera almeno:

- l'attinenza della segnalazione ai temi della responsabilità sociale e ai requisiti dello standard SA8000;
- la natura dell'input ricevuto, distinguendo tra commento o suggerimento, richiesta di chiarimento, reclamo, anomalia e possibile violazione o non conformità;
- la chiarezza, la completezza e l'attendibilità delle informazioni disponibili, nonché l'eventuale necessità di acquisire ulteriori elementi;
- la gravità e l'urgenza della situazione, i possibili impatti sui lavoratori, sulle altre parti interessate e sul sistema di gestione;

Enterprise

- la necessità di adottare misure immediate di tutela o contenimento e di avviare un'indagine preliminare.

Classificazione iniziale

Sulla base della valutazione preliminare, la segnalazione è classificata in una delle seguenti categorie:

- suggerimento, commento o richiesta, da valutare ai fini del miglioramento o della formulazione di un riscontro, senza apertura di una non conformità;
- reclamo o anomalia che richiede ulteriori verifiche, per il quale viene avviata un'indagine preliminare;
- possibile o accertata non conformità, da sottoporre al processo disciplinato dalla procedura PRO-06.

Indagine preliminare

Quando le informazioni non consentono una decisione immediata, il Gruppo di Lavoro SA8000 individua il responsabile e i tempi dell'indagine. Gli accertamenti possono comprendere l'esame di documenti e registrazioni, colloqui riservati con le persone interessate, sopralluoghi e ogni altra verifica utile. Le attività devono essere condotte con imparzialità, riservatezza e tutela da ogni forma di ritorsione. Gli elementi raccolti e le conclusioni sono riportati nel MOD.RS.33 o richiamati nello stesso mediante rinvio alla documentazione di supporto.

Al termine della valutazione o dell'indagine, il Gruppo di Lavoro SA8000 esprime un esito motivato, classificando la segnalazione come fondata, parzialmente fondata, non fondata o non pertinente. Qualora emergano rischi immediati per i lavoratori o gravi violazioni, la Direzione dispone senza ritardo le necessarie misure di tutela e contenimento, anche prima della conclusione degli accertamenti.

6. Gestione dell'esito e apertura dell'eventuale non conformità

L'apertura di una non conformità non è automatica per ogni segnalazione o reclamo. Essa viene disposta quando la valutazione preliminare o l'indagine evidenzia una violazione accertata, un mancato rispetto di un requisito applicabile oppure elementi oggettivi sufficienti a configurare una non conformità reale o potenziale.

Apertura e trattamento della non conformità

Quando ricorrono tali condizioni, il Responsabile del Sistema SA8000 provvede all'inserimento della non conformità nel sistema aziendale e avvia la procedura di gestione delle Non Conformità e delle Azioni Correttive PRO-06. La registrazione della non conformità deve richiamare la segnalazione di origine e riportare, in relazione alla natura e alla gravità del caso:

Enterprise

- la descrizione del fatto accertato, il requisito non rispettato e la classificazione della non conformità;
- le eventuali misure immediate di tutela, correzione o contenimento già adottate;
- l'analisi delle cause e la definizione del trattamento e delle eventuali azioni correttive;
- i responsabili dell'attuazione, le scadenze, le modalità di verifica dell'efficacia e la chiusura.

Esiti che non determinano l'apertura di una non conformità

Quando la segnalazione risulta non fondata, non pertinente o non riconducibile a una non conformità, essa viene chiusa nel MOD.RS.33 con l'indicazione delle verifiche svolte e delle motivazioni della decisione. I suggerimenti e i commenti sono comunque valutati dal Gruppo di Lavoro SA8000 come possibili opportunità di miglioramento; l'eventuale decisione di non darvi seguito deve essere sinteticamente motivata.

Monitoraggio e comunicazione

Il Gruppo di Lavoro SA8000 monitora le attività decise a seguito della segnalazione fino al loro completamento e verifica, ove applicabile, l'efficacia delle azioni adottate. Le decisioni, lo stato di avanzamento e la chiusura sono riportati nel MOD.RS.33 e, in caso di apertura di una non conformità, anche nelle registrazioni previste dalla PRO-06.

Le attività originate da segnalazioni dei lavoratori sono rendicontate nell'ambito dei lavori del Gruppo di Lavoro SA8000. Per i reclami delle parti interessate esterne, l'azienda fornisce un riscontro al soggetto interessato, se identificabile, e riporta nel Bilancio SA8000 una sintesi delle azioni rilevanti, nel rispetto della riservatezza. Il Gruppo di Lavoro SA8000 definisce inoltre le modalità con cui fornire ai lavoratori un'adeguata informazione sugli esiti e sulle misure adottate.

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.RS.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.