

## Organizzazione

# TREVISAN S.r.l. unipersonale

Via San Giacomo 143 - 30026 - PORTOGRUARO (VE)

Tel. 0421/273617

Web : [www.trevisan-srl.it](http://www.trevisan-srl.it)

E-Mail : [info@trevisan-srl.it](mailto:info@trevisan-srl.it)

E-Mail reclami: [sa8000@trevisan-srl.it](mailto:sa8000@trevisan-srl.it)

## SISTEMA DI GESTIONE RESPONSABILITA' SOCIALE SA 8000

### PRE 9.6 RECLAMI

## STATO DELLE REVISIONI

| EDIZIONE | REVISIONE | OGGETTO         | DATA       | APPROVAZIONE      |
|----------|-----------|-----------------|------------|-------------------|
| 01       | 00        | Prima emissione | 12/09/2022 | Senior Management |
|          |           |                 |            |                   |
|          |           |                 |            |                   |

## 1 Scopo e campo di applicazione

La presente procedura definisce i criteri adottati dall'organizzazione nella gestione delle segnalazioni e/o reclami inerenti le condizioni e i luoghi di lavoro, il rispetto degli standard etici, la conformità alla norma SA8000:2014 e ogni altro reclamo proveniente dai lavoratori o altro soggetto interessato.

La procedura si applica a tutti i reclami provenienti da ogni parte interessata sia interna che esterna all'organizzazione. Per parti interessate si intendono i dipendenti, i clienti, i fornitori, i soci, gli amministratori, i collaboratori e in generale ogni altro soggetto interessato all'attività dell'organizzazione.

## 2 Riferimenti normativi

- Punto 9.6 SA 8000:2014

Si precisa che in caso di difformità tra le disposizioni si applica quella più favorevole al lavoratore.

Qualora vi sia contrasto tra una norma primaria e una regolamentare si applica sempre la norma primaria. Le norme primarie sono derogabili da norme secondarie o consuetudinarie solo se più favorevoli al lavoratore e non in contrasto con le prime.

## 3 Termini e definizioni

Per quanto non espressamente richiamato si applicano termini e le definizioni riportati nel capitolo 3 del MGRS.

## 4 Modalità operative

La procedura definisce:

- le modalità per la presentazione dei reclami da parte dei dipendenti e delle altre parti interessate
- i principi e le garanzie adottate dall'organizzazione per la tutela del segnalante
- le sanzioni disciplinari in caso di ritorsione, discriminazione o violazione delle garanzie del segnalante
- la procedura di gestione dei reclami.

### 4.1 Principi generali

La procedura di gestione delle segnalazioni e dei reclami rispetta i seguenti principi generali:

- garanzia di anonimato del segnalante
- tutela da ogni discriminazione del segnalante
- accessibilità per i lavoratori alla procedura dei reclami e alla formulazione degli stessi
- imparzialità e correttezza nella gestione del procedimento
- eventuale pubblicità dei provvedimenti di trattazione dei reclami
- 

I reclami possono riguardare le seguenti materie:

- rispetto dello standard etico adottato dall'organizzazione e delle norme internazionali e italiane in materia di diritti dei lavoratori e condizioni dei luoghi di lavoro
- rispetto della SA 8000:2014
- stato ambiente di lavoro e misure in materia di salute e sicurezza

### 4.2 Modalità di presentazione reclami

I dipendenti possono effettuare segnalazioni e/o reclami in relazione a fatti e accadimenti in contrasto con i principi di responsabilità sociale adottati dall'organizzazione e i contenuti nella norma SA 8000:2014 mediante:

- mail dedicata con accesso riservato al SPT: [sa8000@trevisan-srl.it](mailto:sa8000@trevisan-srl.it)
- posta ordinaria indirizzata a SPT
- compilazione modulo reclami lasciato nell'apposita cassetta "Reclami e segnalazioni"
- segnalazione orale ai membri del SPT
- invio segnalazione all'ente certificazione per la SA 8000 presso sede legale in Arbedo (Svizzera) Via Giardino 12 6517 Arbedo, specificando l'azienda di riferimento
- invio segnalazione al SAI SAAS presso 15 West 44th Street 6 Floor New York NY 10036 USA mail [saas@saasaccreditation.org](mailto:saas@saasaccreditation.org)

Per facilitare i lavoratori, l'organizzazione mette a disposizione appositi moduli per la presentazione dei reclami.

I moduli possono essere presi dal contenitore posizionato nella scrivania adiacente alla cassetta “Reclami e segnalazioni”.

L'utilizzo dei moduli non è obbligatorio. La segnalazione o il reclamo verranno comunque trattati a prescindere dalla forma di presentazione degli stessi.

Le altre parti interessate possono effettuare segnalazioni e/o reclami in relazione a fatti e accadimenti in contrasto con i principi di responsabilità sociale adottati dall'organizzazione e i contenuti nella norma SA 8000.

Le segnalazioni potranno essere indirizzate ai seguenti indirizzi:

- mail dedicata indirizzata al SPT
- posta ordinaria indirizzata a SPT
- Compilazione modulo reclami lasciato nell'apposita cassetta “Reclami e segnalazioni

Le segnalazioni potranno essere ricevute anche mediante altri canali di comunicazione non riportati sopra.

Tutte le segnalazioni, comprese quelle pervenute in forma anonima saranno trattate dal SPT.

#### **4.3 Tutela del segnalante**

L'organizzazione tutela il segnalante garantendo la riservatezza e l'anonimato della fonte in ogni contesto anche successivo alla segnalazione, nei limiti in cui ciò sia opponibile per legge.

Il SPT quale incaricato della gestione delle segnalazioni deve trattare i reclami con la dovuta riservatezza adottando ogni accortezza per tutelare il segnalante.

La diffusione di informazioni circa il segnalante o mediante le quali si possa risalire alla fonte della segnalazione possono essere diffuse solo per necessità relative all'accertamento dei fatti del reclamo segnalato.

E' vietato ogni atto di ritorsione o discriminatorio, diretto o indiretto, nei confronti del segnalante per motivi collegati, direttamente o indirettamente, alla segnalazione, fatto salvo il diritto degli aventi causa di tutelarsi qualora siano accertate responsabilità di natura penale o civile legate alla falsità della dichiarazione.

L'adozione di misure discriminatorie nei confronti dei soggetti che effettuano in buona fede le segnalazioni può essere denunciata all'Ispettorato nazionale del lavoro, per i provvedimenti di propria competenza, oltre che dal segnalante, anche dall'organizzazione sindacale indicata dal medesimo. E' nullo il licenziamento ritorsivo o discriminatorio del soggetto segnalante. Sono altresì nulli il mutamento di mansioni nonché qualsiasi altra misura ritorsiva o discriminatoria adottata nei confronti del segnalante.

Nei limiti e nel rispetto delle procedure disciplinari adottate ogni violazione della riservatezza e eventuali azioni discriminatorie commesse a danno del segnalante sono punite disciplinarmente.

Per garantire la massima riservatezza e libertà del segnalante nel proporre reclamo, l'organizzazione ha messo a disposizione più canali di comunicazione, di cui uno con modalità informatiche, idonei a garantire la riservatezza dell'identità del segnalante.

I canali per garantire l'anonimato del segnalante sono:

- posta ordinaria indirizzata a SPT
- mail dedicata con accesso riservato al SPT

#### **4.4 Limiti alla tutela del segnalante**

La tutela del segnalante è garantita se la segnalazione è fatta in buona fede. Si considera in buona fede colui che effettua una segnalazione nella ragionevole convinzione, fondata su elementi di fatto, che la condotta si sia verificata. La buona fede è comunque esclusa qualora il segnalante abbia agito con dolo o colpa grave.

Le tutele del segnalante non sono garantite nei casi in cui sia accertata, anche con sentenza di primo grado, la responsabilità penale del segnalante per i reati di calunnia o diffamazione o comunque per reati commessi con la segnalazione, ovvero la sua responsabilità civile, per lo stesso titolo.

Sono perseguite disciplinarmente le seguenti condotte del segnalante:

- segnalazioni non vere di presunti illeciti al fine di causare un danno ad altri, all'organizzazione o trarne un ingiusto vantaggio eseguite con dolo o colpa grave

#### 4.5 Gestione dei reclami

La gestione dei reclami segue la presente procedura:

##### 1. Ricezione e registrazione del reclamo

I membri del SPT provvedono a controllare con continuità la presenza di reclami nella mail o nella cassetta "Reclami". All'arrivo annotano sul "Registro reclami" i dati del reclamo: anagrafica persona che ha sporto reclamo (se non anonimo), materia del reclamo, data di acquisizione, avvio procedimento e chiusura reclamo. Dalla data di registrazione decorrono i termini per la risoluzione del reclamo.

Se la segnalazione è ricevuta dal responsabile di squadra/cantiere/ufficio lo stesso deve provvedere a informare in via scritta il SPT immediatamente e comunque non oltre 5 giorni dalla ricezione della segnalazione.

##### 2. Avvio del procedimento

Il responsabile del procedimento (SPT) deve condurre la fase istruttoria di raccolta delle informazioni coinvolgendo anche i responsabili di squadra/cantiere/ufficio, i lavoratori, le parti interessate esterne oggetto del reclamo.

Deve essere sempre garantita la confidenzialità delle informazioni e l'anonimato delle fonti se richiesto.

##### 3. Termine della fase istruttoria

Entro 30 giorni in via ordinaria, o entro i termini più brevi stabiliti caso per caso dal responsabile del procedimento in caso di urgenza, le risultanze dell'istruttoria sono discusse dal SPT in apposita riunione. Per ogni reclamo il SPT redige una relazione nella quale indica:

- la fondatezza del reclamo
- il trattamento proposto
- le azioni correttive e i relativi termini di risoluzione e chiusura
- Le azioni di monitoraggio
- la forma e contenuto della risposta.
- La relazione viene presentata al Senior Management per l'approvazione delle misure necessarie.

Sono sempre considerati urgenti i reclami e le segnalazioni per:

- la violazione dei requisiti di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro
- situazioni di pericolo alla incolumità delle persone
- violazione dei diritti umani e condizioni di lavoro forzato o obbligato
- presenza di lavoro infantile

##### 4. Approvazione disposizioni di gestione reclamo

La direzione approva o modifica la proposta del SPT circa la risoluzione del reclamo. Il SPT monitora il trattamento e l'azione correttive stabilite.

##### 5. Pubblicità e comunicazione dei reclami

Il SPT comunica le decisioni sui reclami per mezzo di:

- avviso in bacheca aziendale per segnalazioni pervenute in forma anonima
- comunicazione diretta in caso di segnalazione non anonima.

Per le segnalazioni pervenute da parti interessate esterne:

- avviso sul sito internet per reclami anonimi.
- nel caso in cui la segnalazione non sia anonima la risposta può essere comunicata via mail o lettera

## 5 Responsabilità

Di seguito si riportano i responsabili della stesura, approvazione, modifica e monitoraggio della presente procedura.

- Procedura (Redazione/Modifica/Archiviazione Resp. Sistema di gestione responsabilità sociale)
- Procedura (Ratifica SPT)
- Procedura (Approvazione Senior Management)
- Presentazione reclami (Responsabili Lavoratori e altre parti interessate)
- Gestione reclami (Responsabili SPT)
- Monitoraggio reclami (Responsabile SPT)