

<b>Bencistà Giuseppe</b> <i>di Bencistà Cesare &amp; C. s.a.s.</i>	<b>MANUALE di GESTIONE RESPONSABILITA' SOCIALE</b>	<b>PSA-03</b>
		<b>Rev. 1</b>
	<b>PROCEDURA SEGNALZIONI E/O RECLAMI</b>	<b>Data: 30.11.2022</b>
		<b>Pag. 1 di 6</b>


## SEGNALAZIONI E/O RECLAMI SA8000

1	30.11.2022	Aggiornamento paragg. 5.1 e 5.2	Resp. SA8000	DIR
0	11.09.2018	Emissione	Resp. SA8000	DIR
<b>Rev.</b>	<b>Data</b>	<b>Causale</b>	<b>Redazione e Verifica</b>	<b>Approvazione</b>

<b>Bencistà Giuseppe</b> <i>di Bencistà Cesare &amp; C. s.a.s.</i>	<b>MANUALE di GESTIONE RESPONSABILITA' SOCIALE</b>	<b>PSA-03</b>
		<b>Rev. 1</b>
	<b>PROCEDURA SEGNALZIONI E/O RECLAMI</b>	<b>Data: 30.11.2022</b>
		<b>Pag. 2 di 6</b>

## 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.....	4
5.3 Garanzia di anonimato e non discriminazione .....	4
5.4 Gestione della Segnalazione e/o Reclamo.....	5
5.5 Risposta al reclamo .....	5
6. RegISTRAZIONI.....	6
7. Allegati .....	6

 <i>di Bencistà Cesare &amp; C. s.a.s.</i>	<b>MANUALE di GESTIONE RESPONSABILITA' SOCIALE</b>	<b>PSA-03</b>
		<b>Rev. 1</b>
	<b>PROCEDURA SEGNALZIONI E/O RECLAMI</b>	<b>Data: 30.11.2022</b>
		<b>Pag. 3 di 6</b>

## 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 **BENCISTA' GIUSEPPE di Bencistà Cesare & C. s.a.s.** 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
OdC	Organismo di Certificazione
	Organismo di Accreditamento

## 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.ri Ermir SHARKA e Stefano TUCI), 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);


 <i>di Bencistà Cesare &amp; C. s.a.s.</i>	<b>MANUALE di GESTIONE RESPONSABILITA' SOCIALE</b>	<b>PSA-03</b>
		<b>Rev. 1</b>
	<b>PROCEDURA SEGNALZIONI E/O RECLAMI</b>	<b>Data: 30.11.2022</b>
		<b>Pag. 4 di 6</b>

- tramite l'apposita "Cassetta/Box Segnalazioni e/o Reclami SA8000" posta nel locale adibito a area ristoro/mensa utilizzando il modulo SA8000 - 03\_01 - SEGNALAZIONI/RECLAMI SA8000 (firmato o in forma anonima);
- tramite l'Organismo di Certificazione (OdC) per la SA 8000, presso TÜV Italia srl Viale Fulvio Testi, 280/6 - 20126 Milano - Italy - oppure per iscritto a TÜV Italia e- mail: [tuv.ms@tuvsud.com](mailto:tuv.ms@tuvsud.com) o telefonicamente al numero +39 02 24130.1;
- tramite l'Organismo di Accreditamento per la SA8000 presso SAAS Social Accountability Accreditation Services 9 East 37th Street, 10th Floor New York, NY 10016 United States of America E-mail: [saas@saasaccreditation.org](mailto:saas@saasaccreditation.org), Phone: +1-212-391-2106 ext 223, extension 204.

### **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.ra Elena GIACHI) 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 **BENCISTA' GIUSEPPE di Bencistà Cesare & C. s.a.s.** - Via Livorno 8/20 50144 – Firenze (FI);
- tramite il Responsabile del Sistema di Gestione SA 8000 (sig.ra Elena GIACHI) contattando il numero Tel. +39 055 7327138 sig.ra Elena GIACHI (Responsabile Sistema di Gestione SA8000);
- tramite l'Organismo di Certificazione (OdC) per la SA 8000, presso TÜV Italia srl Viale Fulvio Testi, 280/6 - 20126 Milano - Italy - oppure per iscritto a TÜV Italia e- mail: [tuv.ms@tuvsud.com](mailto:tuv.ms@tuvsud.com) o telefonicamente al numero +39 02 24130.1;
- tramite l'Organismo di Accreditamento per la SA8000 presso SAAS Social Accountability Accreditation Services 9 East 37th Street, 10th Floor New York, NY 10016 United States of America E-mail: [saas@saasaccreditation.org](mailto:saas@saasaccreditation.org), Phone: +1-212-391-2106 ext 223, extension 204.

 <i>di Bencistà Cesare &amp; C. s.a.s.</i>	<b>MANUALE di GESTIONE RESPONSABILITA' SOCIALE</b>	<b>PSA-03</b>
		<b>Rev. 1</b>
	<b>PROCEDURA SEGNALZIONI E/O RECLAMI</b>	<b>Data: 30.11.2022</b>
		<b>Pag. 5 di 6</b>

### **5.3 Garanzia di anonimato e non discriminazione**

**BENCISTA' GIUSEPPE di Bencistà Cesare & C. s.a.s** 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**

**BENCISTA' GIUSEPPE di Bencistà Cesare & C. s.a.s** 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.ra Elena GIACHI) 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 nell'apposita cassetta, di cui dispongono in forma esclusiva della chiave.


Nei casi in cui la segnalazione e/o reclamo non sia in forma anonima, **BENCISTA' GIUSEPPE di Bencistà Cesare & C. s.a.s**, 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.

**BENCISTA' GIUSEPPE di Bencistà Cesare & C. s.a.s** 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'Organismo di Certificazione e l'Organismo di Accreditamento gestiscono i reclami attraverso proprie procedure.

### **5.5 Risposta al reclamo**

**BENCISTA' GIUSEPPE di Bencistà Cesare & C. s.a.s** si impegna a dare evidenza della ricezione della segnalazione e/o reclamo entro 3 gg. lavorativi dalla presa visione dello stesso dal Rappresentante

 <i>di Bencistà Cesare &amp; C. s.a.s.</i>	<b>MANUALE di GESTIONE RESPONSABILITA' SOCIALE</b>	<b>PSA-03</b>
		<b>Rev. 1</b>
	<b>PROCEDURA SEGNALZIONI E/O RECLAMI</b>	<b>Data: 30.11.2022</b>
		<b>Pag. 6 di 6</b>

dei Lavoratori SA8000 e dal Responsabile del Sistema di Gestione SA8000, per mezzo di *avviso di ricevimento* affisso in bacheca posta a fianco della “Cassetta/Box Segnalazioni e/o Reclami SA8000”, consentendo così al soggetto interessato di verificarne la presa in carico da parte dell’azienda e dei tempi dalla stessa stimati e necessari alla sua risoluzione, a seconda dell’oggetto. **BENCISTA’ GIUSEPPE di Bencistà Cesare & C. s.a.s** 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 10 gg. lavorativi dalla presa visione.

## 6. RegISTRAZIONI

Le segnalazioni e/o reclami inoltrati a **BENCISTA’ GIUSEPPE di Bencistà Cesare & C. s.a.s.** sono registrati in un apposito registro dove si dà evidenza dell’oggetto del reclamo, della sua origine e delle azioni correttive (Mod. 035) che sono state intraprese per dargli soluzione.

Le annotazioni sul Registro Segnalazioni/Reclami (Mod. 025) 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. 025                      Registro Segnalazioni/Reclami

Mod. 035                      Modulo Azione Correttiva

Mod. 037                      Elenco Azioni Correttive