

# SUGGERIMENTI E RECLAMI

## INFORMATIVA SA8000:2014

SA8000 è una norma internazionale non obbligatoria che stabilisce una serie di requisiti ai quali un'azienda deve rispondere per poter essere riconosciuta SOCIALMENTE RESPONSABILE, per avere un comportamento corretto da un punto di vista etico e sociale.

ENENSO Srl ha deciso di certificarsi sulla base di questa norma per dare la massima trasparenza al proprio modo di agire verso i dipendenti, i fornitori, i clienti e tutte le istituzioni e le persone con cui entra in contatto e per impegnarsi a migliorare sempre di più l'ambiente in cui opera. Un'impresa come la nostra che opera in settori specifici, deve prestare particolare attenzione alla tutela dei propri lavoratori spesso distribuiti sul territorio nazionale. L'accesso alla norma è possibile richiedendone copia in sede.

Questi dati richiedono una sensibilità in grado di riconoscere i DIRITTI di ciascuno e di rispettarli fino in fondo. La Certificazione SA 8000:2014 ci aiuta a farlo attraverso delle verifiche periodiche a cui la nostra azienda viene sottoposta da parte dell'Ente di certificazione che controlla il rispetto della norma anche attraverso delle interviste al personale.

Per aiutarci a seguire i valori e i principi che ci siamo posti, abbiamo deciso di darci un codice etico a cui tutti i dipendenti, parte integrante della società, devono attenersi.

In relazione all'adeguamento dell'edizione 2014 dello Standard SA8000, Vi comunichiamo che è stato istituito il Social Performance Team composto da i seguenti componenti rappresentativi del personale che opera in azienda:

<b>SGARIBOLDI MASSIMO</b>	Alta Direzione SA8000, Responsabile del Sistema di Gestione per la SA8000
<b>ZOPPETTI PAOLO</b>	Rappresentante SA8000 per i lavoratori
<b>TANSINI CHIARA</b>	Addetta del Sistema di gestione per la SA8000

Il Social Performance Team ha lo specifico compito di:

- Effettuare la Valutazione dei Rischi di Responsabilità Sociale, che deve essere effettuata annualmente in occasione del Riesame di Sistema e ogni qualvolta si renda necessario in relazione a modifiche di strategia e di organizzazione
- Riunirsi in occasione della Valutazione Semestrale del Piano di Miglioramento con lo scopo di verificare e valutare gli standard SA8000.
- Collaborare alla stesura del Piano di Miglioramento Annuale in relazione agli Obiettivi SA 8000.
- Verificare i Report degli Audit Interni in relazione a SA8000 ;
- Valutare tutte le segnalazioni di reclamo lavoratori in merito a SA8000;
- Prendere visione dei questionari e delle schede informative compilati dai lavoratori in riferimento alla Norma SA 8000;
- Elaborare proposte, programmi, informazione e formazione dei lavoratori rispetto a SA 8000;
- Attivare e gestire il processo di implementazione delle azioni correttive / preventive emerse come necessarie in merito a SA8000;
- Pianificare, coordinare, documentare e formalizzare il percorso informativo e formativo inerente la Responsabilità Sociale;

## LA PROCEDURA PER I RECLAMI

I reclami che intendete rivolgere all'azienda, ma anche semplici segnalazioni o consigli che riguardano i punti della norma sulla Responsabilità Sociale, possono essere anonimi e possono essere inviati in azienda all'attenzione del SPT con le seguenti modalità:

- ✉ **PER ISCRITTO** Avete a Vostra disposizione in azienda e presso tutte le sedi dei moduli per i reclami e segnalazioni. Detti moduli potranno essere inseriti all'interno dell'apposita cassetta presente in azienda, all'attenzione del SPT, o consegnati a mano ai membri del SPT.
- 📮 **PER POSTA** Le comunicazioni possono essere inviate all'indirizzo di  
**Via Galimberti, 3 26841 Casalpuusterlengo (Lo)**
- ✉ **PER EMAIL** Le email possono essere inviate all'attenzione del SPT ai seguenti indirizzi:  

**SPTSA8000@gmail.com**
- 🌐 **ON LINE** Tramite compilazione del modulo online scaricabile all'interno dell'apposita sezione

Se entro 30 giorni ENENSO SRL non comunica azioni intraprese, lo stesso reclamo può essere inoltrato direttamente all'organismo di certificazione all'indirizzo:

<b>SAI - Social Accountability International</b>	15 West 44th Street   New York, NY 10036 Phone: 212-684-1414   Fax: 212-684-1515 Email: <a href="mailto:info@sa-intl.org">info@sa-intl.org</a>
<b>SAAS - Social Accountability Accreditation Services</b>	15 West 44th Street, 6th Floor New York, NY 10036 tel: (212) 391-2106 fax: (212) 684-1515 <a href="mailto:saas@saasaccreditation.org">saas@saasaccreditation.org</a>
<b>SI Cert S.A.G.L.</b>	Strada statale 18, 119/121 84047 Capaccio Paestum (SA) - IT - <a href="mailto:Reclamisa8000@sicert.net">Reclamisa8000@sicert.net</a>

RLSA ha il compito di valutare i reclami/segnalazioni e, se necessari, attivare le opportune azioni per la loro risoluzione. Le azioni eventualmente messe in atto dell'azienda in seguito alle segnalazioni/reclami ricevuti. Vi verranno rese note attraverso circolari e/o diffusione di rapporti.

Nel caso in cui l'azienda non riuscisse a gestire o risolvere completamente un reclamo, o nell'ipotesi non fosse ritenuta equa, i lavoratori possono rivolgersi in appello, a mezzo posta, all'Organismo di certificazione.

Si definiscono le modalità di gestione di segnalazioni di non conformità scritte o verbali provenienti dalle parti interessate, di reclami o suggerimenti provenienti dagli operatori ENENSO SRL, al fine di analizzarne la causa e definirne il trattamento, individuando se del caso opportune azioni correttive o preventive.

La presente procedura si applica a tutti i suggerimenti, i reclami, le non conformità e le azioni correttive o preventive afferenti l'applicazione della SA 8000.

## 1.1 Responsabilità

La responsabilità dell'attuazione di questa procedura è del Social Performance TEAM, per quanto di propria competenza. Le attività sono svolte dal Social Performance TEAM, nonché dal personale incaricato dell'attuazione dell'azione correttiva.

La gestione delle NC emerse in fase di audit o tramite segnalazione, sono gestite dal SPT.

## 1.2 Gestione dei suggerimenti/ reclami interni ed esterni

Le osservazioni/reclami realizzati direttamente e indirettamente dagli operatori ENENSO SRL in materia di responsabilità sociale e le contestazioni emesse dal Cliente e/o da altri Portatori di Interesse esterni all'Organizzazione le lamentele e/o contestazioni da parte di Associazioni di Cittadini, Organizzazioni Sindacali, Enti per la tutela dei Diritti Umani, etc. sono raccolti attraverso:

- [modulo reclami/suggerimenti o attraverso modulo on-line](#);
- [segnalazione verbale](#) al Rappresentante dei Lavoratori da parte di un operatore (registrata poi dallo stesso Rappresentante dei lavoratori sul [modulo reclami/suggerimenti](#));

Al fine di stimolare le segnalazioni la Direzione ha reso disponibile il [modulo reclami/suggerimenti](#) presso delle cassette dedicate ai "suggerimenti/reclami" disponibili la sede e presso le strutture ENENSO SRL ed un modulo online compilabile sul nostro sito internet.

## 1.3 Garanzie di anonimato e di non discriminazione

ENENSO SRL garantisce:

- il diritto all'anonimato di chiunque intenda inoltrare osservazioni, reclami e segnalazioni senza rendersi riconoscibile;
- la gestione di tutte le segnalazioni pervenute indipendentemente dalla presenza o meno dell'indicazione o meno di chi le ha inviate.
- In caso di segnalazione non darà sostegno o tollererà l'utilizzo di punizioni corporali, coercizione mentale o fisica, abuso verbale nei confronti del personale.

## 1.4 Analisi dei suggerimenti/ reclami interni ed esterni

Tutte le segnalazioni raccolte sono oggetto di un primo esame per la verifica della veridicità, effettuato direttamente dal SPT.

In caso di appurata non attendibilità del reclamo/osservazione viene comunque data evidenza del trattamento comunicando il fatto direttamente all'interessato (ove possibile) o mettendone comunicazione in bacheca degli Uffici e sito internet dedicato.

In caso di fondatezza del reclamo/suggerimento:

**se il reclamo è interno**, SPT

- analizza le cause del suggerimento/reclamo, se necessario con il coinvolgimento delle funzioni interessate;
- studia le possibili azioni di rimedio da intraprendere;
- individua l'azione di rimedio da intraprendere indicandola sullo stesso [modulo reclami/suggerimenti](#).
- comunica l'azione di rimedio intrapresa nella bacheca aziendale e pagina dedicata del sito internet (se il reclamo/suggerimento è pervenuto in maniera anonima) o comunica l'azione di rimedio personalmente all'interessato e se del caso anche nella bacheca aziendale (se il reclamo/suggerimento è pervenuto con l'indicazione dell'operatore che lo realizzò).

**se il reclamo è esterno**, SPT

- analizza le cause del suggerimento/reclamo, se necessario con il coinvolgimento delle funzioni interessate;
- studia le possibili azioni di rimedio da intraprendere;
- individua l'azione di rimedio da intraprendere indicandola sullo stesso [modulo](#)

[reclami/suggerimenti](#).

- comunica l'azione di rimedio intrapresa nella bacheca aziendale e pagina dedicata del sito internet (se il reclamo/suggerimento è pervenuto in maniera anonima) o comunica l'azione di rimedio personalmente all'interessato e se del caso anche nella bacheca aziendale (se il reclamo/suggerimento è pervenuto con l'indicazione dell'operatore che lo realizzò).

Il personale incaricato dell'attuazione dell'azione di rimedio approvata, realizza l'intervento programmato. A seguito della realizzazione dell'intervento, SPT, rileva e registra i risultati dell'azione di rimedio sullo stesso modulo;

SPT valuta l'opportunità di dar seguito ad un'azione correttiva o preventiva.

Il rapporto viene archiviato secondo procedura

### 1.5 Gestione dei reclami e delle non conformità

Sono definiti reclami e Non Conformità quelle problematiche riscontrate su Attività non condotte secondo le Modalità previste dallo Standard SA8000, oppure eseguite con insufficiente chiarezza nelle Modalità e nei Compiti (chiara definizione dei Ruoli, delle Responsabilità e delle Autorità). Esse possono essere riscontrate durante le Verifiche Ispettive oppure durante le Verifiche di Sorveglianza effettuate dagli Organismi di Controllo di Parte Terza.

Le non conformità vanno registrate nel [Registro NC / AC](#). In caso di Non conformità la Direzione di concerto con il Rappresentante dei lavoratori, in caso di non conformità interna:

- analizza le cause della non conformità, se necessario coinvolgendo le funzioni interessate;
- studia le possibili azioni di rimedio da intraprendere;
- individua l'azione di rimedio da intraprendere indicandola sullo stesso modulo [Registro NC / AC](#).

I membri del SPT sono incaricati dell'attuazione dell'azione di rimedio approvata e realizza l'intervento programmato.

A seguito della realizzazione dell'intervento, i membri del SPT e della Direzione, rilevano e registrano i risultati dell'azione di rimedio sullo stesso modulo;

Rappresentante del SPT e della Direzione di concerto, eventualmente, con il Rappresentante dei lavoratori valuta l'opportunità di dar seguito ad un'azione correttiva o preventiva (vedi avanti).

I membri del SPT e della direzione decidono quante risorse destinare alla risoluzione della NC.

Il rapporto [Registro NC / AC](#) viene archiviato secondo procedura

### 1.6 Gestione delle Azioni correttive

Per azione correttiva si intende tutto ciò che viene messo in atto per eliminare le cause di una non conformità/reclamo, al fine di prevenirne il ripetersi. Ad esse vanno aggiunte le informazioni che possono derivare dall'esperienza degli operatori, di ogni livello e funzione; dal rilevamento di problemi reiterati, anche a carattere non critico, occorsi durante fasi del processo che, se trascurati, potrebbero innescare una non conformità e conseguente azione correttiva; variazioni e/o aggiornamenti di linee guida sia tecniche che normative riguardante la sicurezza degli operatori; mutate esigenze dell'ambiente socio economico e/o istituzionale.

Le azioni correttive vanno registrate nel modulo [Registro NC / AC](#) dal Rappresentante del SPT e della Direzione che:

- analizzate le cause della non conformità/reclamo (se necessario coinvolgendo le funzioni interessate), studiano le possibili azioni correttive da intraprendere;
- individuata l'azione correttiva da intraprendere viene indicata sullo stesso modulo [Registro NC / AC](#).

Il personale incaricato dell'attuazione dell'azione correttiva, realizza l'intervento programmato

A seguito della realizzazione dell'intervento, i membri del SPT e della Direzione, definiscono la tempistica per la verifica dell'efficacia dell'azione intrapresa.

I membri del SPT e della Direzione di concerto, alla data stabilita valuta l'efficacia dell'azione intrapresa. Se positiva l'azione correttiva viene chiusa. Se negativa viene ripercorso l'iter.



Il rapporto [Registro NC / AC](#) viene archiviato secondo procedura

### **1.7 Comunicazioni di ritorno**

ENENSO SRL si impegna a fornire a tutti coloro che inoltrano osservazioni, reclami e segnalazioni, informazioni di ritorno su quanto sia stato deciso e attuato in relazione ad ogni singolo caso, in tempi brevi e con modalità individuabili di volta in volta da parte del Responsabile SA 8000, in modo da garantire la conoscenza degli esiti risultanti dalle azioni intraprese.

Si comunica l'azione di rimedio intrapresa nella bacheca aziendale e pagina dedicata del sito internet (se il reclamo/suggerimento è pervenuto in maniera anonima) o comunica l'azione di rimedio personalmente all'interessato e se del caso anche nella bacheca aziendale (se il reclamo/suggerimento è pervenuto con l'indicazione dell'operatore che lo realizzò).