

|                                                                                   |                                           |                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------------|
|  | SG SA 8000:2014 – Standard Internazionale | Rev. <b>01</b> del<br><b>12/06/2023</b> |
|                                                                                   | <b>PROCEDURA – P04</b>                    |                                         |
|                                                                                   | <b>GESTIONE e RISOLUZIONE dei RECLAMI</b> | Pagina 1 di 4                           |

**DISTRIBUITA in FORMA:**

☒ **CONTROLLATA:** copia n° \_\_\_\_\_

☐ **NON CONTROLLATA**

## Sommario

|           |                                           |          |
|-----------|-------------------------------------------|----------|
| <b>2.</b> | <b>SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE.....</b> | <b>2</b> |
| <b>3.</b> | <b>RIFERIMENTI NORMATIVI.....</b>         | <b>2</b> |
| <b>4.</b> | <b>TERMINI E DEFINIZIONI .....</b>        | <b>2</b> |
| <b>5.</b> | <b>RESPONSABILITÀ .....</b>               | <b>3</b> |
| <b>6.</b> | <b>MODALITÀ OPERATIVE.....</b>            | <b>3</b> |
| <b>7.</b> | <b>DOCUMENTI E REGISTRAZIONI.....</b>     | <b>4</b> |

## LISTA di DISTRIBUZIONE

|                                               |
|-----------------------------------------------|
| <b>Rappresentante Senior Management - RSM</b> |
| <b>RL SA 8000 – RL SA</b>                     |
| <b>Personale tutto - PRS</b>                  |
| <b>Altre Parti Interessate - API</b>          |

## 1. TABELLA PRIMA APPROVAZIONE E SUCCESSIVE REVISIONI

| Rev.      | Data              | Causale                                         | Paragrafo | Pagina | Redazione/Verifica/Approvazione<br>RSG SA – AU/RSM/SPT |
|-----------|-------------------|-------------------------------------------------|-----------|--------|--------------------------------------------------------|
| <b>00</b> | <b>21/09/2022</b> | <b>Prima emissione del<br/>SG SA 8000: 2014</b> |           |        |                                                        |
| <b>01</b> | <b>12/06/2023</b> | <b>AGGIORNAMENTO</b>                            |           |        |                                                        |

La presente **Procedura – P04** è di esclusiva proprietà dell'organizzazione.  
È vietata la sua riproduzione non autorizzata

|                                                                                   |                                           |                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------|
|  | SG SA 8000:2014 – Standard Internazionale | Rev.01 del<br>12/06/2023 |
|                                                                                   | <b>PROCEDURA – P04</b>                    |                          |
|                                                                                   | <b>GESTIONE e RISOLUZIONE dei RECLAMI</b> | Pagina 2 di 4            |

## 2. SCOPO e CAMPO di APPLICAZIONE

Lo **SCOPO** di SA 8000 è quello di fornire **uno Standard internazionale volontario e verificabile**, attraverso Audit di terza parte, che definisce **i requisiti** che devono essere **soddisfatti dalle organizzazioni**, inclusi il riconoscimento o il miglioramento dei diritti dei lavoratori, le condizioni del luogo di lavoro e un sistema di gestione efficace. Viene **revisionata periodicamente** al mutare delle condizioni grazie anche alle correzioni e miglioramenti ricevuti dalle altre parti interessate.

Si basa:

- sulla **Dichiarazione Universale dei Diritti Umani**,
- sulle **convenzioni ILO** 1, 29, 87, 98, 100, 102, 131, 135, 138,155, 159, 169, 177, 181, 182, 183
- sui **Patti Internazionali** sui **diritti economici, sociali, culturali, civili e politici**
- sulle **Convenzioni delle Nazioni Unite** sui **diritti del bambino** e **sull’eliminazione di tutte le forme di discriminazione contro le donne o razziale**
- su **tutte le altre norme internazionali in tema di diritti umani e del lavoro**,
- sulle **leggi nazionali del lavoro**,

**per valorizzare e tutelare tutto il personale ricadente nella sfera di controllo e influenza di una organizzazione, che realizza per essa prodotti o servizi** (vedi il personale impiegato direttamente, quello dei fornitori, subappaltatori, sub-fornitori ed i lavoratori a domicilio).

L’organizzazione deve raggiungere la piena e sostenibile **CONFORMITÀ ai requisiti del presente Standard (PERFORMANCE SOCIALE)** attraverso un adeguato ed efficace **SISTEMA di GESTIONE – SG SA**, mappa operativa caratterizzata dal miglioramento continuo, **fondato sulla partecipazione attiva e congiunta dei lavoratori e del management**.

**CAMPO di APPLICAZIONE:** è **applicabile universalmente ad ogni tipo di organizzazione** a prescindere dalla sua dimensione, localizzazione geografica o settore. **La certificazione** può essere **rilasciata solo per ogni specifico luogo di lavoro**. L’elenco delle eccezioni si trova sul sito del SAI.

## 3. RIFERIMENTI NORMATIVI

Standard Internazionale **SA 8000:2014, § IV- Punto 9.6 – Requisiti di Responsabilità Sociale**

## 4. TERMINI E DEFINIZIONI

Per **le definizioni** utilizzate nella presente procedura si fa riferimento a **§ III** dello Standard Internazionale **SA 8000:2014**

|                                                                                   |                                           |                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------|
|  | SG SA 8000:2014 – Standard Internazionale | Rev.01 del<br>12/06/2023 |
|                                                                                   | <b>PROCEDURA – P04</b>                    |                          |
|                                                                                   | <b>GESTIONE e RISOLUZIONE dei RECLAMI</b> | Pagina 3 di 4            |

## 5. RESPONSABILITÀ

La presente **procedura e i documenti/registrazioni di supporto** sono state elaborate, controllate ed approvate dal Responsabile del Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale **RSG SA e dall'Amministratore Unico – AU/Rappresentante del Senior Management – RSM/SPT Social Performance Team.**

**Tali documenti sono stati resi noti anche al RL SA 8000.**

L'**AU/RSM**, che deve definire la politica, le procedure ed **assicurare un ambiente di lavoro sicuro e salubre per tutto il personale** adottando misure preventive efficaci, che riducano e eliminino le cause dei rischi presenti ed **applicare i requisiti di SSL previsti dallo standard**, ha il compito di:

- **curarne l'attuazione operativa,**
- **assicurarne l'aggiornamento continuo** a seguito di variazioni dello standard/norme di riferimento o promosse dall'organizzazione
- **curarne la distribuzione delle copie** in forma controllata e non e la conservazione/archiviazione;
- **comunicarle in modo efficace, di renderle disponibili al personale tutto** nelle lingue pertinenti **e di condividerle** in modo trasparente **con le altre parti interessate** (associazioni di categoria, clienti, fornitori, subappaltatori e subfornitori)
- **di far eseguire Audit interni ed Incontri periodici di Verifica** sul grado di conformità del SG e sui **risultati degli Indicatori di Performance** nell'ottica del miglioramento continuo

.

## 6. MODALITÀ OPERATIVE

L'organizzazione ha stabilito e implementato *la presente procedura* sulla base dei requisiti stabiliti dallo Standard, nell'ottica del miglioramento continuo del SG SA 8000 e delle sue performance di responsabilità sociale.

Pertanto, **s'impegna affinché essa**

- **sia confidenziale, imparziale, non ritorsiva, accessibile, disponibile e comunicata a tutto il personale – PRS e alle altre parti interessate - API, affinché tutti possano fare, liberamente e senza timori, commenti, raccomandazioni, segnalazioni o reclami riguardanti il luogo di lavoro e/o specifiche Non Conformità - NC allo Standard SA8000:2014 e/o alle politiche e procedure del SG SA 8000 aziendale adottate**
- **indagini, gestisca e comunichi i risultati dei reclami, che devono essere resi pienamente disponibili al personale e su apposita richiesta alle altre parti interessate - API (clienti, fornitori, ecc).**

L'organizzazione ha deciso di *comunicare* la presente procedura attraverso *l'affissione in bacheca e la pubblicazione sul sito aziendale* per il proprio personale PRS ed altre parti interessate API e/o attraverso l'inoltro a mezzo apposita *e-mail* informativa.

La presente **Procedura – P04** è di esclusiva proprietà dell'organizzazione.

È vietata la sua riproduzione non autorizzata

|                                                                                   |                                           |                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------|
|  | SG SA 8000:2014 – Standard Internazionale | Rev.01 del<br>12/06/2023 |
|                                                                                   | <b>PROCEDURA – P04</b>                    |                          |
|                                                                                   | <b>GESTIONE e RISOLUZIONE dei RECLAMI</b> | Pagina 4 di 4            |

*S’impegna affinché le segnalazioni e i reclami siano realmente confidenziali, con la disponibilità*

-presso la sua sede di *apposito box (scatola)* per la consegna a mano/ricezione delle segnalazioni/reclami, anche in forma anonima,

-di *apposita e-mail istituzionale* [info@neptunewaterleaks.com](mailto:info@neptunewaterleaks.com) per la ricezione e raccolta delle segnalazioni e reclami che possono essere inoltrati direttamente al superiore diretto o all’attenzione del Rappresentante Senior Management – RSM o del RL SA, a scelta di chi lo inoltra, nell’ottica della riservatezza e di uno scambio costruttivo teso al miglioramento continuo, a protezione dell’inoltrante.

Una volta ricevuta la segnalazione o il reclamo, **anche in forma anonima**, esso viene annotato dal RdF o dal RSM sul *Modello SG SA P04 RG 01 “Registro segnalazioni e reclami”*. Deve essere immediatamente analizzato/valutato dal/dai RdF e dai componenti del SPT nella sua tipologia, causa e gestito, per la sua risoluzione nel breve termine (24/48 ore) con provvedimenti ad hoc, formalmente assunti e verificati nella loro efficacia.

**Ove non è possibile comunicare direttamente con l’interessato, l’esito dell’indagine sarà pubblicata sul sito internet aziendale.**

Una volta gestiti e risolti i risultati conseguiti sono resi pubblici dal RSM a mezzo affissione in bacheca e/o secondo apposita comunicazione via e-mail, a seconda della tipologia e del personale o altre parti interessate coinvolte.

L’organizzazione s’impegna solennemente a non applicare azioni disciplinari, licenziamenti o discriminazioni al personale PRS o alle altre parti interessate – API che abbiano fornito informazioni (preziose) sulla conformità o meno allo Standard SA 8000, alle politiche e procedure dell’organizzazione o che abbiano avanzato reclami relativi ai luoghi di lavoro.

L’organizzazione ritiene di dover ringraziare tutti coloro che hanno intrapreso correttamente la strada della comunicazione assertiva, al fine di dare spunti per effettuare un vero, corretto miglioramento continuo nell’applicazione dello Standard SA 8000 attraverso il suo SG SA.

L’organizzazione incentiva tutti i lavoratori PRS e tutte le altre parti interessate – API a fornire elementi utili alla crescita aziendale e del proprio SG SA 8000, nell’ottica di una reale, sentita Responsabilità Sociale.

## 7. DOCUMENTI e REGISTRAZIONI

**SG SA P04 REGISTRAZIONE - RG n 01 “Registro Segnalazioni e Reclami”**