

IN.TECH SpA Società Benefit	PROCEDURA DI SISTEMA DI GESTIONE	Pag. 1/6
	DELLA RESONSABILITA' SOCIALE	Rev.0
	PRS.03 GESTIONE RECLAMI SA 8000	PRS.03

IN.TECH SpA Società Benefit

GESTIONE RECLAMI SA 8000

SOMMARIO

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	2
2. TERMINI E DEFINIZIONI	2
3. MODALITA' OPERATIVE.....	2
4. RIFERIMENTI.....	5

Descrizione delle modifiche rispetto alla revisione precedente
Modificata ed aggiornata la gestione e le modalità nella gestione dei reclami

REV.	DATA	REDATTO	VERIFICATO	APPROVATO
0	14/11/2022	SPT	SPT	DIREZIONE

IN.TECH SpA Società Benefit	PROCEDURA DI SISTEMA DI GESTIONE DELLA RESONSABILITA' SOCIALE	Pag.2/6
	PRS.03 GESTIONE RECLAMI SA 8000	Rev.0
		PRS.03

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura ha lo scopo di definire le modalità di gestione dei reclami presentati dalle parti interessate (lavoratori, enti locali e nazionali, organizzazioni non governative, associazioni sindacali, associazioni di categoria, organi di stampa, mass media, clienti, ecc.) relativamente al rispetto dei requisiti dello standard di riferimento SA 8000.

La procedura è applicata a tutti i reclami provenienti da qualsiasi parte interessata e aventi per oggetto il rispetto della SA8000 e in generale dei diritti umani e la sicurezza negli ambienti di lavoro.

2. TERMINI E DEFINIZIONI

SPT: Social Performance Team (Il team include una rappresentanza equilibrata di: rappresentante dei lavoratori SA8000 e Dirigenza)

RECLAMO: segnalazione, commento, raccomandazione riguardanti il luogo di lavoro e/o non conformità, reali o presunte, allo standard SA8000.

PARTE INTERESSATA: Individuo o gruppo interessato a, o su cui influisce, la performance sociale dell'Azienda.

3. MODALITA' OPERATIVE

Ricezione del reclamo

E' facoltà di chiunque (lavoratore, parte interessata, ecc...) inoltrare reclami, raccomandazioni, segnalazioni, suggerimenti in relazione a fatti e ad accadimenti aventi natura di abuso, offesa o illegalità, verificatisi nell'ambito lavorativo e in contrasto con i principi etici e di responsabilità sociale contenuti nella norma SA 8000.

Si è provveduto a predisporre apposito modulo con il quale ogni parte interessata (interna o esterna) può sporgere reclamo o una segnalazione, inserendo la data, l'oggetto del reclamo e azione correttiva proposta. Il reclamo può avere forma anonima e **IN.TECH SpA Società Benefit** garantisce la massima riservatezza sui fatti denunciati o evidenziati, nei limiti della libertà di indagine ed inoltre si impegna ad indagare anche in caso di segnalazione anonima.

Le segnalazioni di reclamo avanzate da una o più parti interessate e indirizzate a **IN.TECH SpA Società Benefit**, aventi per oggetto aspetti e tematiche relative al sistema di gestione di responsabilità sociale SA 8000, sono raccolte dal Responsabile SA 8000 e possono essere inoltrati al SPT.

IN.TECH SpA Società Benefit	PROCEDURA DI SISTEMA DI GESTIONE DELLA RESPONSABILITA' SOCIALE	Pag.3/6
	PRS.03 GESTIONE RECLAMI SA 8000	Rev. 0
		PRS.03

Le modalità che possono essere adottate per l'inoltro sono le seguenti:

- ✓ Verbale, tramite responsabile SA 8000 o membri dell'SPT, inoltrando segnalazione e/o reclami (avendo il diritto di usufruire e chiedere l'anonimato);
- ✓ **a mano**, su un semplice foglio di carta o tramite il modulo di reclamo/segnalazione per la responsabilità sociale SA 8000 (disponibile presso la sede societaria o su sito web societario) da inserire nella cassetta dei reclami e delle segnalazioni disponibile nell'ingresso della sede societaria;
- ✓ **via mail**, al seguente indirizzo e-mail: reclamisa8000@intechspa.it
- ✓ **sul sito aziendale** compilando il format e/o il modello di reclamo disponibile sul sito
- ✓ **Via posta**, all'indirizzo: **IN.TECH SpA Società Benefit** – Via Marciana Marina, 42 – 00138 Roma con l'indicazione: CONTIENE SEGNALAZIONE O RECLAMO SA 8000 per assicurare che venga consegnata a qualche membro del SPT nel minor tempo possibile.

IN.TECH SpA Società Benefit assicura che non verranno applicate sanzioni disciplinari, o che non saranno sottoposti a discriminazioni di alcun tipo, le risorse o le parti interessate che presentano reclami o segnalazioni.

Qualora ritenuto necessario, i reclami e/o le segnalazioni/raccomandazioni possono essere inviati direttamente, o per conoscenza all'Organismo di Certificazione o all'Ente di Accreditamento SAI SAAS agli indirizzi di seguito indicati:

ENTE DI CERTIFICAZIONE

- Ente di Certificazione Quality Italia srl – partner esclusivo ed agenzia di LSQA - Via Camerata Picena, 385 Roma – tel. 06/88644843 – fax 06/8860495 – e-mail: segnalazioni&reclami@qualityitalia.it);
- Ente di Certificazione LSQA - Av. Italia 62 – Edificio "Los Tilos" piso 1 – 11.500 Montevideo – Uruguay – tel. (+598) 26000165 – fax (+598) 26042960 – e-mail: info@lsqa.com

ENTE DI ACCREDITAMENTO

SAI-SAAS Social Accountability Accreditation Service
 9 East 37th, 10th Floor – New York, NY 10016 – USA
 Telephone: +1 – (212) – 391-2106
 e-mail: saas@saas@saasaccreditation.org

IN.TECH SpA Società Benefit	PROCEDURA DI SISTEMA DI GESTIONE DELLA RESONSABILITA' SOCIALE	Pag.4/6
	PRS.03 GESTIONE RECLAMI SA 8000	Rev. 0
		PRS.03

Gestione del reclamo

IN.TECH SpA Società Benefit si impegna a gestire tutte le segnalazioni e/o reclami pervenuti, anonimi e non. Il responsabile SA 8000 e/o i membri del SPT provvedono a verificare (solitamente con cadenza settimanale) la presenza di segnalazioni e/o reclami nella apposita cassetta e nell'account di posta elettronica o nella sezione dedicata del sito web.

Il reclamo è gestito dalla Direzione che, supportata dal SPT, ne coordina la risoluzione facendo intervenire le funzioni/responsabili competenti ed attivando le necessarie azioni correttive che vengono riportate sul modulo di reclamo (nella sezione a cura della società).

IN.TECH SpA Società Benefit si impegna a favorire l'incontro con la risorsa che si è resa autrice del reclamo attraverso incontro diretto e scambio di valutazioni, anche con la presenza di membri del SPT, al fine di conseguire una completa conoscenza dei fatti e in modo da fornire sostegno e concreto contributo della risorsa vittima o testimone di forme di abuso, offesa o altri fenomeni di scorrettezza o illegalità. Al ricevimento delle segnalazioni il contenuto viene esaminato dai membri del SPT per valutarne la relativa gestione; entro 3 giorni, qualora si valuti che non sussiste nessuna violazione dei requisiti SA 8000, viene archiviata la segnalazione e si provvede a informare le parti interessate attraverso pubblicazione sul sito internet aziendale (o tramite mail). Non sono prese in considerazione le segnalazioni con contenuti offensivi e/o lesivi della dignità delle persone; Qualora, invece, si riscontri pertinenza del contenuto della segnalazione con i requisiti dello standard SA8000, la stessa viene gestita dal Responsabile del Sistema di Gestione SA8000 e dal SPT, che ne coordina la risoluzione attivando le necessarie azioni correttive.

Nei casi in cui la segnalazione e/o il reclamo non sia pervenuto in forma anonima, **IN.TECH SpA Società Benefit** favorisce l'incontro diretto e lo scambio di valutazioni con la risorsa autore dello stesso, affiancato dal rappresentante dei lavoratori SA 8000, in modo da acquisire completa conoscenza dei fatti e dare, poi concreto supporto alla risorsa eventualmente destinataria o testimone di forme di abuso, offesa o altri fenomeni di scorrettezza o illegalità, sempre garantendone l'anonimato nei confronti degli altri soggetti.

Entro 7 giorni lavorativi dalla presa visione, **IN.TECH SpA Società Benefit** si impegna a fornire ai soggetti interessati dalla segnalazione e/o reclamo, mediante mail (se conosciuta), risposta e rendicontazione di quanto deciso e attuato per la risoluzione della stessa.

IN.TECH SpA Società Benefit garantisce il compimento di ogni tipo di sforzo e azione concreta atta a dare soluzione ai problemi evidenziati e a prevenire il verificarsi di situazioni analoghe o similari.

I reclami vengono registrati sul modulo dei reclami sul quale viene registrata e poi attuata l'azione correttiva decisa e intrapresa, La conservazione e l'archiviazione dei moduli di reclamo è affidata al responsabile SA 8000 (o ai membri del SPT).

Le segnalazioni e/o i reclami ricevuti vengono gestiti in totale sicurezza contro ogni eventuale azione volta ad occultarli e/o a nasconderli qualora rivolti direttamente all'addetto alla ricezione degli stessi (es. responsabile SA 8000 o membri SPT).

IN.TECH SpA Società Benefit	PROCEDURA DI SISTEMA DI GESTIONE DELLA RESONSABILITA' SOCIALE	Pag.5/6
	PRS.03 GESTIONE RECLAMI SA 8000	Rev. 0
		PRS.03

Risposta al reclamo

IN.TECH SpA Società Benefit si impegna ad informare l'autore del reclamo delle azioni correttive intraprese per dare soluzioni ai fatti denunciati

4. RIFERIMENTI

SA8000:2014 - 9.6 Gestione e risoluzione dei reclami.

GUIDANCE DOCUMENT FOR SOCIAL ACCOUNTABILITY 8000

C.I.S.E. Lavoro Etico – Procedura dei reclami e dei ricorsi