

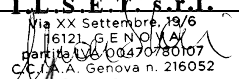

Procedura

Reclami e segnalazioni

File: ILS IO - Reclami e segnalazioni 1_0.docx
rev.: 1.0 data: 01/07/2022

Sommario

OGGETTO	2
SCOPO	2
CAMPO DI APPLICAZIONE	2
RESPONSABILITÀ	2
NORME APPLICABILI	2
MODALITÀ OPERATIVE	3
DOCUMENTI APPLICABILI	5

VERIFICATO	SIS	Firma	 Via XX Settembre, 19/6 16121 GENOVA partita IVA 00470780107 C.C.I.A.A. Genova n. 216052	Data: 01/07/2022
APPROVATO	Amministratore Unico	Firma	 I.L.S.E.T. s.r.l. Via XX Settembre, 19/6 16121 GENOVA partita IVA 00470780107 C.C.I.A.A. Genova n. 216052	Data: 01/07/2022

OGGETTO

Segnalazioni e reclami in materia di salute e sicurezza e responsabilità sociale.

SCOPO

Definire le modalità attraverso cui tutte le parti interessate coinvolte nell'applicazione del Sistema di Gestione Integrato (es. dipendenti, fornitori ed appaltatori, territorio, ecc.) possono sporgere reclamo o presentare segnalazioni all'Azienda in merito ad aspetti di salute e sicurezza sul lavoro e responsabilità sociale.

CAMPO DI APPLICAZIONE

Tutte le segnalazioni o reclami ricevuti dall'Impresa

RESPONSABILITÀ

- Amministratore Unico (AMU)
- Responsabile del Sistema di Gestione (SIS)
- Social Performance Team (SPT)

NORME APPLICABILI

SA 8000:2014

Normativa di responsabilità sociale elencata nel modulo **NORMATIVA SOCIALE**

MODALITÀ OPERATIVE

Funzione	Descrizione Operatività
	<p>I lavoratori dell'Impresa possono presentare le proprie segnalazioni o reclami in merito di salute e sicurezza sul lavoro o responsabilità sociale parlando direttamente con i rappresentanti designati per la partecipazione al Social Performance Team, ovvero AMU o RLS / RSA.</p> <p>Infine, il personale può presentare una segnalazione o un reclamo (anche anonimamente) tramite cassetta postale presente in magazzino o tramite pagina apposita su sito internet aziendale.</p>
	<p>Chiunque intenda presentare a I.L.S.E.T. S.r.l. una segnalazione o un reclamo in materia di salute e sicurezza sul lavoro o responsabilità sociale può inviare una comunicazione diretta all'Azienda, ai seguenti recapiti:</p> <p style="text-align: center;">I.L.S.E.T. S.r.l. <u>All'attenzione del Social Performance Team</u> Via G. Adamoli, 211 – 16141 – Genova Tel. 010 581806 – Fax 010 8932722 E-mail: m.scribani@ilset.it</p> <p>Nella segnalazione vi preghiamo di essere il più precisi possibile circa il motivo ed il contenuto della segnalazione, avendo cura di indicare, secondo quanto applicabile, data e ora, luogo, descrizione dell'evento, ecc.</p> <p>L'indirizzo e-mail di riferimento consente unicamente segnalazioni da soggetti noti, mentre chiunque può inviare segnalazioni o reclami in forma anonima attraverso posta ordinaria.</p> <p>Le segnalazioni verranno raccolte e gestite sia che il proponente indichi i propri riferimenti, sia che preferisca presentare la segnalazione in forma anonima e riservata.</p>
	<p>Le parti interessate hanno, inoltre, facoltà di inoltrare il reclamo o la segnalazione all'Ente di Certificazione, come previsto dai regolamenti di certificazione volontaria secondo lo standard SA 8000 cui l'Azienda ha deciso di aderire. I canali di comunicazione da adottare, nel caso in cui una parte interessata intenda percorrere tale strada sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> • SEGNALAZIONE ALL'ENTE DI CERTIFICAZIONE <p style="text-align: center;">CERTI W Certificazione SA 8000 Via Roberto Lepetit, 8/10 – 20124 – Milano E.mail: italyre@certiw.com</p>
<p>SIS</p> <p>SPT</p>	<p>Le segnalazioni ricevute attraverso il sito internet vengono portate all'attenzione di SIS, tramite l'invio automatico di comunicazione e-mail contenente le informazioni inserite del form presente su sito internet dalla parte interessata che ha presentato la comunicazione, sulla mail dedicata m.scribani@ilset.it.</p> <p>Le segnalazioni ed i reclami riguardanti aspetti di responsabilità sociale, vengono immediatamente</p>

	<p>condivise con tutti i membri del SPT, ad opera di SIS o dei rappresentanti dei lavoratori (a seconda di chi ha ricevuto la segnalazione).</p> <p>Entro 5 giorni dalla ricezione della comunicazione, SIS (per la parte di propria competenza) svolge indagini preliminari volte ad accertare la fondatezza del reclamo o della segnalazione. Se effettivamente SIS accerta la sussistenza del problema, provvede ad avviare un RAPPORTO DI NON CONFORMITA', in cui formalizza i passi per la gestione del problema.</p> <p>L'esito delle indagini preliminari viene condiviso con SPT, per i casi inerenti alla responsabilità sociale.</p>
AMU	<p>L'Alta Direzione si impegna a garantire l'assenza di ritorsioni contro le persone che presentino in buona fede reclami o segnalazioni in materia di responsabilità sociale e la protezione da eventuali ritorsioni da parte di terzi.</p> <p>L'impegno in tal senso viene concretizzato nella corretta esecuzione e controllo delle attività di gestione del personale (in cui potrebbero verificarsi ritorsioni consistenti in licenziamenti, mancate promozioni, ecc.) attraverso l'ISTRUZIONE GESTIONE DEL PERSONALE, dell'iter disciplinare (in cui potrebbero verificarsi ritorsioni consistenti in immotivate sanzioni ai lavoratori) attraverso l'ISTRUZIONE ITER DISCIPLINARE e di gestione delle segnalazioni (da cui potrebbero scaturire denunce di ritorsioni) attraverso l'ISTRUZIONE RECLAMI E SEGNALAZIONI.</p> <p>Oltre all'azione ed all'impegno dell'Alta Direzione, il rispetto dell'assenza di ritorsioni per il personale che presenta segnalazioni è favorito dalla presenza in carico nel Sistema di Gestione degli aspetti di responsabilità sociale, dalla costituzione ed azione di sorveglianza del SPT e dall'implementazione dei requisiti dello standard di certificazione SA 8000.</p>
AMU	<p>L'Alta Direzione, nel pieno rispetto di quanto stabilito dal GDPR e dal D.Lgs. 196/2003, garantisce il trattamento dei reclami e delle segnalazioni, al fine di proteggere i diritti e le libertà delle persone che hanno presentato reclami, segnalazioni o sospetti.</p> <p>Le informazioni relative ai reclami e segnalazioni, quando fanno riferimento a dati personali, vengono condivise solamente con le figure aziendali strettamente necessarie per la gestione della segnalazione, ovvero AMU e SPT ed archiviate in maniera protetta, sia in forma cartacea che informatizzata.</p> <p>Nello svolgimento delle indagini a seguito delle segnalazioni, l'identità dei segnalatori viene mantenuta riservata, salvo che l'Azienda debba rispondere a richieste ricevute da Forze dell'Ordine o procedere a denuncia o procedimento giudiziario e la comunicazione delle informazioni riservate sia necessaria per la gestione del procedimento stesso.</p>
SIS	<p>Con cadenza annuale, SIS provvede all'aggiornamento ed alla pubblicazione su sito internet del RAPPORTO PERIODICO RECLAMI E SEGNALAZIONI, contenente le informazioni principali ed anonime sulle segnalazioni ricevute e sulle azioni intraprese per la corretta presa in carico dei problemi rilevati in materia di responsabilità sociale.</p>
SIS	<p>SIS rende disponibile la presente istruzione in tutti i luoghi di lavoro aziendali e procede a pubblicazione su sito internet aziendale per diffusione alle altre parti interessate.</p> <p>Ad ogni aggiornamento della presente istruzione, SIS provvederà alla diffusione con le medesime modalità.</p>

DOCUMENTI APPLICABILI

- **ISTRUZIONE GESTIONE DEL PERSONALE**
- **ISTRUZIONE ITER DISCIPLINARE**
- **ISTRUZIONE RECLAMI E SEGNALAZIONI**
- **RAPPORTO DI NON CONFORMITA'**
- **RAPPORTO PERIODICO RECLAMI E SEGNALAZIONI**