Procedura del Social Accountability Management System

PR-SAMS 10 "Gestione dei Reclami"

In conformità alla NORMA

SA 8000:2014

Documento	*Codice*
Procedura del Social Accountability Management System ***"Gestione dei Reclami"***	**PR-SAMS 10**

Il contenuto di questo documento è di proprietà della NEPHOS s.r.l. e non può essere riprodotto o divulgato a terzi senza autorizzazione.

Data consegna:	*Destinatario:*	*Distribuito in copia*
10/01/2024	*TUTTE LE FUNZIONI AZIENDALI*	☒ *controllata* ☐ non *controllata:*

Nota: il destinatario del presente documento ha l'obbligo di conservarlo in apposito raccoglitore e di restituirlo su richiesta della Funzione emittente con gli eventuali duplicati di essa.

Rev.	Data	Descrizione modifiche	Redatto *(RSAMS)*	Verificato *(RSAMS)*	Approvato *(AD)*
01	24.06.2024	Aggiornamento della Procedura del Social Accountability Management System	*Sig. Davide Calzuola*	*Sig. Davide Calzuola*	*Sig. Eric Jean Veron*

NEPHOS s.r.l. © Riproduzione Vietata

Sommario

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE....3

2. RIFERIMENTI NORMATIVI....3

3. TERMINI E DEFINIZIONI....3

4. RESPONSABILITÀ....5

5. MODALITÀ OPERATIVE....6

5.1 Procedura....6

6. DOCUMENTAZIONE RICHIAMATA....8

NEPHOS s.r.l. © Riproduzione Vietata

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Lo Scopo della presente *Procedura* è quello di Stabilire, Attuare e Mantenere un sistema per un'efficace gestione dei *Reclami* relativi alla ***SA*** ricevuti dalla **NEPHOS s.r.l.** da soggetti interni e/o da soggetti esterni.

2. RIFERIMENTI NORMATIVI

La presente *Procedura* fa riferimento alla seguente Normativa:

- SA 8000:2014:
  - IV° - Requisiti di Responsabilità Sociale - Punto 9 – *Sistema di Gestione (criteri 9.6)*.

3. TERMINI E DEFINIZIONI

All'interno della presente *Procedura*, verranno utilizzati Termini e Definizioni racchiusi nella tabella sotto riportata:

DEFINIZIONI SA 8000:2014	
Deve	Nel presente standard il termine "*deve*" indica un obbligo.
Può	Nel presente standard il termine "*può*" indica un permesso.
Bambino	Qualsiasi persona con meno di 15 anni di età, eccetto i casi in cui le leggi locali sull'età minima stabiliscano un'età minima più elevata per l'accesso al lavoro e/o per la frequenza della scuola dell'obbligo, nel qual caso si applica l'età più elevata.
Lavoro Infantile	Qualsiasi lavoro effettuato da un bambino di età inferiore a quella(e) specificata(e) nella definizione di bambino sopra riportata, eccetto quanto previsto dalla **Raccomandazione ILO 146**.
Contratto Collettivo Nazionale (CCNL)	Un contratto che specifica i termini e le condizioni di lavoro, negoziato tra un'organizzazione (per esempio un Datore di Lavoro) e/o un gruppo di datori di lavoro ed una o più Organizzazioni dei lavoratori.
Azione Correttiva (AC)	Un'azione atta ad eliminare la(e) causa(e) alla radice di una non conformità individuata. **Nota:** *Le Azioni Correttive sono intraprese per prevenire il ripetersi della Non Conformità.*
Azione Preventiva (AP)	Un'azione atta ad eliminare la(e) causa(e) alla radice di una non conformità potenziale. **Nota:** *Le Azioni Preventive sono intraprese per prevenire il verificarsi di una Non Conformità.*
Lavoro Forzato o Obbligatorio	Ogni lavoro e/o servizio che una persona non si è offerta di compiere volontariamente e che è prestato sotto la minaccia di punizione e/o ritorsione e/o è richiesto come forma di pagamento di un debito.
Lavoratore a Domicilio	Una persona che ha un contratto con l'Organizzazione e/o con un suo fornitore, sub-fornitore e/o subappaltatore, ma che non lavora presso i loro locali.

NEPHOS s.r.l. © Riproduzione Vietata

DEFINIZIONI SA 8000:2014	
Tratta di Esseri Umani	Il reclutamento, trasferimento, alloggio e/o accoglienza di persone mediante l'uso di minacce, forza, raggiro e/o altre forme di coercizione a scopo di sfruttamento.
Parti Interessate	Individuo e/o gruppo interessato alle, o che subisce l'influenza delle, performance sociali e/o attività dell'Organizzazione.
Salario Dignitoso	La retribuzione ricevuta per una settimana standard di lavoro da parte di un lavoratore in un determinato luogo, sufficiente a permettergli di sostenere uno standard di vita dignitoso per lui e per la sua famiglia. Gli elementi che contraddistinguono uno standard di vita dignitoso comprendono cibo, acqua, abitazione, istruzione, assistenza sanitaria, trasporti, vestiario e altre necessità essenziali incluso l'essere preparati ad eventi inattesi.
Non Conformità (NC)	Non conformità - non soddisfacimento di un requisito.
Organizzazione	Qualsiasi Ente, a scopo di business o meno, responsabile dell'applicazione dei requisiti del presente standard, incluso tutto il personale impiegato dallo stesso. **Nota:** *Per esempio, le Organizzazioni includono: Imprese, Società, Aziende Agricole, Piantagioni, Cooperative, ONG e Istituzioni Governative.*
Personale	Tutti gli individui dipendenti da un'Organizzazione e/o con altro tipo di rapporto contrattuale, inclusi ma non limitati a: Direttori, dirigenti, manager, supervisori, impiegati, operai e lavoratori con qualsiasi forma di contratto, come guardie di sicurezza, addetti mensa, addetti ai dormitori e alle pulizie.
Lavoratore	Tutto il personale senza responsabilità di gestione.
Agenzia per l'Impiego Privata	Qualunque Ente, indipendente dalle autorità Pubbliche, che fornisce uno e/o più dei seguenti servizi a mercato: • Incontro tra domanda e offerta di lavoro, senza che l'agenzia diventi una Parte del rapporto di lavoro che ne potrà scaturire; • Impiego di lavoratori con la finalità di renderli disponibili a una terza parte, che assegna loro delle mansioni e ne supervisiona l'esecuzione.
Azioni di Rimedio per il Lavoro Infantile	Ogni forma di sostegno ed azioni necessarie a garantire la sicurezza, la salute, l'educazione e lo sviluppo dei bambini che siano stati sottoposti a lavoro infantile, come sopra definito e il cui lavoro sia terminato.
Valutazione del Rischio	Un processo per identificare le politiche e le prassi di un'Organizzazione inerenti alla salute, la sicurezza e le politiche del lavoro e attribuire una priorità ai rischi associati.
Rappresentante/i dei Lavoratori SA 8000 (RLSAMS)	Uno o più rappresentante(i) liberamente eletto(i) dai lavoratori per facilitare la comunicazione con il(i) rappresentante(i) della direzione e con il senior management su tematiche relative a SA8000. Nei siti sindacalizzati, il(i) rappresentante(i) deve(devono) essere membro(i) del(i) sindacato(i) riconosciuto(i), se questo(i) sceglie(scelgono) di ricoprire tale ruolo. Nel caso in cui il(i) sindacato(i) non individui(individuino) un rappresentante e/o l'Organizzazione non sia sindacalizzata, i lavoratori possono a tale scopo eleggere liberamente il(i) proprio(i) rappresentante(i).

NEPHOS s.r.l. © Riproduzione Vietata

DEFINIZIONI SA 8000:2014	
Performance Sociale	Il raggiungimento da parte di un'Organizzazione, attraverso il miglioramento continuo della piena e sostenibile conformità alla norma ***SA8000:2014***.
Coinvolgimento delle Parti Interessate	La partecipazione delle parti interessate, incluse ma non limitate a: l'Organizzazione, i sindacati, i lavoratori, le Organizzazioni dei lavoratori, i fornitori, gli appaltatori, i compratori, i consumatori, gli investitori, le ONG, i media ed i rappresentanti dei governi locali e/o nazionali.
Fornitore/Subappaltatore	Qualunque Ente e/o individuo(i) nella catena di fornitura che fornisce direttamente all'Organizzazione beni e/o servizi integrati utilizzati in o nella produzione dei beni e servizi dell'Organizzazione.
Sub-Fornitore	Qualunque Ente e/o individuo(i) nella catena di fornitura che rifornisce il fornitore di beni e/o servizi integrati utilizzati in o nella produzione dei beni e servizi dell'Organizzazione e/o di un suo fornitore.
Organizzazione dei Lavoratori	Un'associazione autonoma e volontaria di lavoratori organizzata allo scopo di promuovere e difendere i diritti e gli interessi dei lavoratori.
Giovane Lavoratore	Qualsiasi lavoratore che superi l'età di bambino, come sopra definito e che non abbia compiuto i 18 anni.

TERMINI SA 8000:2014	
SAMS	Social Accountability Management System conforme alla Norma ***SA 8000:2014***.
RSAMS	Responsabile del Social Accountability Management System conforme alla Norma ***SA 8000:2014***.
AD	Direzione Generale
SGI	Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza.
RdP	Responsabile di Processo.
SPT	Social Performance Team (SPT) è il Team del ***SAMS*** formato dall'***AD***, dal ***RDSAMS***, ***RSAMS***, ***RSPP***, ***RLS***, ***RLSAMS*** e etc…

4. RESPONSABILITÀ

- ***AD:***
  - ***AD*** è Responsabile della Revisione e dell'Adozione di Azioni tempestive in caso di *Reclami* importanti;
  - ***AD*** è anche Responsabile dell'esame di tutti i Reclami inerenti alla Norma ***SA8000:2014*** e le relative Azioni per la gestione degli stessi all'interno del Riesame della Direzione.

NEPHOS s.r.l. © Riproduzione Vietata

- ***SPT:***
  - L'***SPT*** è Responsabile dell'analisi di tutti i *Reclami* che in fase di Riunione emergono sia se queste segnalazioni siano interne all'Organizzazione e sia se questi giungono dall'esterno.

- ***RSAMS:***
  - L'***RSAMS*** è Responsabile generale dell'Attuazione di questa *Procedura*.

5. MODALITÀ OPERATIVE

La *procedura* di gestione del r*eclamo* della **NEPHOS s.r.l.** è riservata, imparziale, non penalizzante, accessibile al personale e alle parti interessate per formulare *commenti*, *raccomandazioni*, *relazioni* e/o *reclami* riguardanti il luogo di lavoro e/o le non conformità rispetto gli standards alla Norma ***SA8000:2014***. Ciò comprende anche i *reclami* relativi alle *molestie sessuali* sul posto di Lavoro.
L'Organizzazione non disciplinerà, licenzierà e/o discriminerà in altro modo il personale e/o le parti interessate per aver fornito informazioni sulle non conformità alla Norma ***SA8000:2014*** e/o per aver presentato altri reclami sul posto di lavoro.

5.1 Procedura

Questa *procedura* è stata istituita per la gestione dei *reclami* segnalati alla **NEPHOS s.r.l.**, i dettagli sono riportati di seguito:

a. Ricevimento e documentazione di reclami: I *reclami* relativi alla Social Accountability possono provenire da fonti interne (come i dipendenti) e/o da fonti esterne (come fornitori, subappaltatori, agenzie di somministrazione, agenzie governative, etc..). Questi *reclami* possono essere prima segnalati ai componenti del ***SPT*** e/o a qualsiasi altra funzione della **NEPHOS s.r.l.** Ogni lavoratore può sporgere *reclamo* in relazione a fatti e accadimenti aventi natura di a*buso*, *offesa* e/o *illegalità* verificatasi nell'ambito lavorativo e/o ad esso correlati e/o in contrasto con i principi presenti nella norma ***SA8000:2014***.
Il *reclamo* può avvenire in forma anonima o no, attraverso le seguenti modalità:

- Cassetta di raccolta segnalazioni presente nei locali del personale in cui viene segnalato il *reclamo* attraverso l'introduzione nella cassetta del modulo specifico presente nel ***SAMS*** (*Modulo FR-SAMS 10.1 "Modulo Segnalazioni SA 8000"*);
- Attraverso il sito aziendale www.nephos.net, nel quale sono stati caricati sia la procedura PR-SAMS 10 – Gestione dei Reclami che il relativo modulo di segnalazione (*Modulo FR-SAMS 10.1 "Modulo Segnalazioni SA 8000")* che potrà essere inviato all'Organizzazione tramite e-mail;
- Verbalmente, al numero 02 87158921 e comunicando il *reclamo* al rappresentante dei lavoratori per la ***SA8000:2014*** (***RLSAMS***).

La **NEPHOS s.r.l.** si impegna a trattare ogni segnalazione ricevuta sia essa anonima e/o firmata con confidenzialità, riservatezza e senza alcuna forma di ritorsione, fatti salvi gli obblighi di legge.
Nel caso in cui l'Organizzazione non riuscisse a gestire e/o risolvere completamente un *reclamo*, oppure i lavoratori vogliano rivolgersi direttamente all'ente di certificazione e/o all'ente internazionale, possono rivolgersi in appello, scrivendo ai seguenti Enti che attestano la certificazione SA8000:2014 aziendale,

tali indicazioni si possono ritrovare anche all'interno della Politica SA8000 (*Allegato 04 "Politica del Social Accountability Management System"*) emessa dalla **NEPHOS s.r.l.**:

- NEPHOS SRL
  Strada 1 Palazzo E1 – 20057 Assago (MI)
  E-mail: info@nephos.net

- SI Cert S.A.G.L.
  Via Kennedy n. 35 – 84044 Albanella (SA) Italy
  Tel.: +41 91 8201116
  Fax.: +41 91 8201119
  E-mail: reclamisa8000@sicert.net

- SAAS (Social Accountability Accreditation Service) di NEW YORK
  9 East 37th Street, 10th Floor, New York NY 10016, United States of America
  Phone: +1 (212) 391 2106
  E-mail: saas@saasaccreditation.org

Nel caso della segnalazione del *Reclamo* attraverso la "cassetta *reclami*", questi vengono riportati su un apposito modulo del ***SAMS*** (*Modulo FR-SAMS 10.1 "Modulo Segnalazioni SA 8000"*) e inseriti da qualsiasi lavoratore dell'azienda all'interno della stessa. Con cadenza periodica, ogni 15 giorni, l'***RSAMS*** raccoglie gli eventuali *Moduli FR-SAMS 10.1* compilati con segnalazioni presenti nella "Cassetta *Reclami*" e li registra sul *Modulo FR-SAMS 10.2 "Registro Segnalazioni SA 8000"*. Eventuali segnalazioni saranno oggetto della riunione periodica del ***SPT***.

Nel caso della segnalazione del *Reclamo* attraverso l'uso di posta elettronica, questi vengono riportati su un apposito modulo del ***SAMS*** (*Modulo FR-SAMS 10.1 "Modulo Segnalazioni SA 8000"*). Con cadenza periodica, ogni 15 giorni, l'***RSAMS*** raccoglie gli eventuali *Moduli FR-SAMS 10.1* pervenuti tramite posta elettronica e li registra sul *Modulo FR-SAMS 10.2 "Registro Segnalazioni SA 8000"*. Eventuali segnalazioni saranno oggetto della riunione periodica del ***SPT***.

Nel caso della segnalazione del *Reclamo* attraverso telefonate, queste vengono riportati su un apposito modulo del ***SAMS*** (*Modulo FR-SAMS 10.1 "Modulo Segnalazioni SA 8000"*). Al momento della segnalazione telefonica l'***RSAMS*** raccoglie l'eventuale segnalazione nel *Moduli FR-SAMS 10.1* e li registra sul *Modulo FR-SAMS 10.2 "Registro Segnalazioni SA 8000"*. Eventuali segnalazioni saranno oggetto della riunione periodica del ***SPT***.

b. Indagine e revisione da parte dell'Organizzazione: Il ***SPT*** indaga sulla veridicità di ogni *reclamo* sia esso anonimo che firmato e raccoglie quante più informazioni e prove possibili, a seconda della natura dello stesso. Esso sarà esaminato da persone competenti e autorizzate dall'***AD***. Se si ritiene che il *reclamo* sia molto grave, allora sarà sottoposto direttamente all'***AD*** che lo esamina e decide l'*AC* da effettuare.

c. Decidere e documentare le AC: Sulla base dell'analisi a cui verrà sottoposto il *reclamo* segnalato, l'***SPT*** redige un adeguato piano di azione in cui verranno individuate le soluzioni per affrontare la segnalazione. L'azione (*AC*) proposta per il reclamo (spesso in consultazione con il personale

interessato), ottiene l'approvazione, da prima, del ***RSAMS*** ed infine l'applicazione sarà determinata dal consenso rilasciato dell'***AD***.

d. Attuazione delle AC: L'***RSAMS*** attua le *AC* definite. L'efficacia di tali *AC* saranno oggetto della successiva riunione periodica del ***SPT***, che una volta verificata l'efficacia di queste, comunicherà l'avvenuta chiusura del *reclamo* sia all'***AD*** che alle parti interessate (compresi i denuncianti).

e. Revisione dello stato di attuazione delle AC da parte dell'*AD*: Lo stato di attuazione delle AC è discusso nel successivo riesame della direzione. Nel caso in cui il piano e/o la sua attuazione non sia efficace, vengono apportate le opportune modifiche.

6. DOCUMENTAZIONE RICHIAMATA

MSAMS	*"Manuale di Procedura del Social Accountability Management System"*
Allegato 04	*"Politica del Social Accountability Management System"*
FR-SAMS 10.1	*"Modulo Segnalazioni SA 8000"*
FR-SAMS 10.2	*"Registro Segnalazioni"*

NEPHOS s.r.l. © Riproduzione Vietata