

“GESTIONE DEI RECLAMI E DELLE SEGNALAZIONI”*Procedura 12*

Rev.	Data	Descrizione Modifiche/Causale	Approvata
0	08.03.2021	Prima Emissione	DIR
1	12.05.2022	Revisione generale	DIR

Sommario

1.	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	3
2.	RIFERIMENTI.....	3
3.	TERMINI E DEFINIZIONI	3
4.	GESTIONE DEI RECLAMI E DELLE SEGNALAZIONI	3
4.1	Generalità.....	3
4.2	Attività di segnalazione	3
5.	ALLEGATI	4

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Lo scopo del presente documento è quello di descrivere come **Tagliotesstampa** gestisce le **segnalazioni e i reclami dei dipendenti e delle parti interessate esterne** (fornitori, clienti, enti legislativi e di controllo, associazioni sindacali, organizzazione non governative, associazioni di categoria, ecc.).

La procedura si applica a tutte le segnalazioni che vengono effettuate dai dipendenti dell'azienda e dai portatori di interesse esterni.

2. RIFERIMENTI

Standard SA8000 ed.2014, punto 9.6

3. TERMINI E DEFINIZIONI

DIR: Direzione

SGI: Sistema di Gestione Integrato

RSGI: Responsabile Sistema di Gestione Integrato

SPT: Social Performance Team

4. GESTIONE DEI RECLAMI E DELLE SEGNALAZIONI

4.1 Generalità

I **reclami e le segnalazioni** riguardano qualsiasi non conformità, reale o presunta, riscontrata dai lavoratori o da parti interessate esterne rispetto ai requisiti dello Standard SA8000:2014 e ai principi riportati nella Politica per la Responsabilità Sociale aziendale.

In particolare, i reclami e le segnalazioni possono riguardare:

- soprusi, discriminazioni, molestie, abusi ed ogni situazione che tenda a disturbare la serenità dell'ambiente di lavoro;
- azioni e comportamenti non conformi rispetto allo Standard SA8000 e a leggi, norme e regolamenti di riferimento, messi in atto dall'azienda, riscontrati da parti interessate esterne;
- suggerimenti e ogni altra informazione utile per apportare miglioramenti nell'ambito della Responsabilità Sociale.

4.2 Attività di segnalazione

Chiunque riscontri una qualsiasi anomalia relativamente ai principi dello Standard SA8000 e del Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale aziendale può effettuare un'apposita segnalazione, direttamente a **Tagliotesstampa** oppure all'Ente di Certificazione o all'Ente di Accreditamento.

In particolare, i reclami e le segnalazioni possono essere indirizzati a:

- **Tagliotesstampa Srl, via Sicilia, 41, 20020 – Magnago (MI), sito internet www.tagliotesstampa.it;**
- **SGS Italia Spa, via Caldera, 21, 20153 – Milano (MI), indirizzo e-mail: sa8000@sgs.com;**

- **SAI SAAS, 220 East 23rd Street, Suite 605, New York, New York 10010, USA, indirizzo e-mail: saas@saasaccreditation.org, fax: +212-684-1515.**

Inoltre, i dipendenti di **Tagliotesstampa** possono lasciare una segnalazione all'interno delle cassette fisiche destinate a tale scopo, situate nell'area break per il reparto 1 e nell'area antecedente i bagni per il reparto 2. Le segnalazioni cartacee vengono effettuate tramite foglio bianco.

Il lavoratore può farsi promotore di reclami e segnalazioni anche tramite il Rappresentante dei Lavoratori SA8000 o il team SPT.

Le segnalazioni, sia interne che esterne, avanzate da una o più parti interessate, sono raccolte dal SPT, che garantisce la tutela del segnalante e non ne comunica l'identità, se non autorizzato da esso e se non strettamente necessario per la gestione della segnalazione stessa. La persona che effettua la segnalazione, se lo ritiene opportuno, può apporre la firma.

Tagliotesstampa non attua alcuna forma di ritorsione o di discriminazione nei confronti dell'autore del reclamo o della segnalazione.

Il SPT verifica quotidianamente il ricevimento di segnalazioni da parte dei dipendenti o di parti interessate esterne e, se presenti, le registra nel **MOD 12.1 – Report Segnalazioni**.

Il SPT prende in carico la segnalazione ricevuta e ne effettua una prima analisi (verificando l'importanza, la tipologia e l'urgenza della sua gestione) e valuta, in base all'argomento segnalato, se coinvolgere la Direzione o altre Funzioni aziendali. In caso di reclamo firmato, il SPT può attivarsi per incontrare il segnalatore e raccogliere eventuali ulteriori valutazioni e suggerimenti allo scopo di acquisire una completa conoscenza dei fatti. Una volta individuate le azioni da intraprendere, il SPT aggiorna il MOD 12.1 – Report Segnalazioni, indicando le azioni effettivamente intraprese e il loro stato di avanzamento.

Quando la segnalazione è stata opportunamente gestita, il SPT elabora la risposta definitiva, che condivide con l'interessato (se noto).

In caso di segnalazioni ripetute nel tempo, il SPT richiede alle Funzioni competenti azioni correttive e di miglioramento più efficaci al fine di risolvere definitivamente il problema ed evitare il suo ripetersi.

5. ALLEGATI

MOD 12.1 – Report Segnalazioni