

INDICE EMISSIONE / REVISIONI

Em./Rev.	Data	Descrizione modifiche effettuate
Prima emissione	23/06/20	
Revisione 01	29/08/22	Registro Segnalazioni e Reclami
Revisione 02	28/02/24	Revisione generale

INDICE

1.	OGGETTO E FINALITA'	2
2.	RIFERIMENTI NORMATIVI E APPLICABILITA'	2
3.	GENERALITA' - TERMINOLOGIA	2
4.	GARANZIA DI ANONIMATO E DI NON DISCRIMINAZIONE	2
5.	INOLTRO DI RECLAMI E SEGNALAZIONI DA PARTE DEI DIPENDENTI.....	3
6.	INOLTRO DI RECLAMI E SEGNALAZIONI DA PARTI INTERESSATE.....	3
7.	AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE	4
8.	COMUNICAZIONI DI RITORNO	4
9.	MODULI ALLEGATI	4
10.	DISTRIBUZIONE	4

Elaborato e Verificato da:



Luca Arribaldi

Approvato da:



Cristiano Chiappa



Marco Achilli

1. OGGETTO E FINALITA'

Scopo della presente procedura è di definire:

- le possibili modalità di inoltro di:
 - osservazioni, reclami e suggerimenti provenienti da dipendenti ed altre parti interessate riguardanti le tematiche della norma SA8000;
 - eventuali segnalazioni di non conformità rispetto alla politica di responsabilità sociale di IMESA S.p.A. o ai requisiti della norma SA8000;
- le corrette modalità di gestione di azioni correttive e preventive da attuare a seguito del ricevimento di osservazioni, reclami, suggerimenti e segnalazioni.

2. RIFERIMENTI NORMATIVI E APPLICABILITA'

SA8000, Req. 9.6.

Questa procedura si applica ai rapporti di lavoro instaurati da IMESA S.p.A. con i suoi collaboratori ed ai temi specifici trattati nella norma SA8000.

Il Responsabile del Sistema di Gestione Integrato (RSGI) garantisce la corretta attuazione della presente procedura.

3. GENERALITA' - TERMINOLOGIA

Non conformità: mancato rispetto di un requisito (SA8000 o di legge).

Azione correttiva e preventiva: Azione atta ad eliminare la/e causa/e di una non conformità individuata/potenziale, al fine di evitare il ripetersi/verificarsi della non conformità.

Parti interessate: Individuo o gruppo interessato alle performance sociali o alle attività dell'azienda, o che subisce l'influenza delle performance sociali o delle attività dell'azienda (ad es. clienti, fornitori, subappaltatori, personale, azionisti, comunità locali, sindacati, associazioni di categoria, ONG, mezzi di comunicazione, ...).

Social Performance Team (SPT): organismo aziendale che favorisce l'applicazione di tutti gli elementi della norma SA8000, è composto da rappresentanti dei lavoratori liberamente eletti e rappresentanti della direzione ed RSU.

4. GARANZIA DI ANONIMATO E DI NON DISCRIMINAZIONE

IMESA S.p.A. garantisce:

- il diritto all'anonimato di chiunque intenda inoltrare osservazioni, reclami e segnalazioni senza rendersi riconoscibile;
- la gestione di tutte le segnalazioni pervenute indipendentemente dalla presenza o meno dell'indicazione di chi le ha inviate.

Nel caso in cui la segnalazione non sia anonima o comunque sia evidente l'identità di chi l'ha inviata, l'azienda garantisce che non attuerà nessuna forma di discriminazione o ritorsione nei suoi confronti.

5. INOLTRO DI RECLAMI E SEGNALAZIONI DA PARTE DEI DIPENDENTI

INTERESSATI	Qualsiasi dipendente
MODALITA' (a scelta tra):	a) verbalmente, al rappresentante SA8000 dei lavoratori, RSU o al proprio superiore diretto b) compilando il modulo <i>RS 01 Segnalazioni e Reclami</i> e inserendolo nella cassetta presente presso l'ingresso degli Uffici e presso l'ingresso dell'Officina.
OGGETTO	una situazione che si ritiene migliorabile oppure non conforme rispetto ai requisiti SA8000 o alla Politica aziendale.
DIRITTO	di rimanere anonimo
AZIONI	- chi riceve segnalazione verbale (rappresentante SA8000 dei lavoratori o il superiore diretto di chi segnala) riporta sul modulo <i>RS 01 Segnalazioni e Reclami</i> , mette data e firma e consegna personalmente al Responsabile SGI o al People Manager ed RSU (rappresentanza sindacale unitaria)
DESTINATARIO (a scelta tra):	- rappresentante SA8000 dei lavoratori (verbalmente) - proprio superiore diretto (verbalmente) - RSU (rappresentanza sindacale unitaria) - RSGI e People Manager attraverso Mod RS 01 - IQNet tramite: posta: IQNet., Bollwerk, 31 P.O. Box CH – 3011 Bern Switzerland telefono: + 41 31 310 24 40 fax: + 41 31 310 24 49 e-mail: headoffice@iqnet.ch - all'organismo di accreditamento SAAS, Social Accountability Accreditation Service, 9 Est 37th street, 10th floor New York, NY 10016; telefono: +1 (212)-391-2106; e-mail: saas@saasaccreditation.org Riferimento: Lisa Bernstein – Program Manager; Tel.: +1 – 212 - 684 – 1414, extension 204; fax: +1 – 212 - 684 – 1515; e-mail: LBernstein@saasaccreditation.org

6. INOLTRO DI RECLAMI E SEGNALAZIONI DA PARTI INTERESSATE

INTERESSATI	altre parti interessate (Clienti, fornitori, sindacati, associazioni di categoria, ...)
MODALITA'	Email: cristiano.chiappa@imesaspa.com ; gabriele.marchegiano@imesaspa.com
OGGETTO	una situazione che ritiene non conforme rispetto ai requisiti SA8000 o alla Politica aziendale chiedendo che venga portata all'attenzione della Direzione
DIRITTO	di rimanere anonimo
AZIONI	chi riceve segnalazione verbale riporta sul modulo <i>RS 01 Segnalazioni e Reclami</i> , mette data e firma e segue la procedura prevista.
DESTINATARIO (a scelta tra):	- RSGI e People Manager attraverso Mod RS 01 - IQNet tramite: posta: IQNet., Bollwerk, 31 P.O. Box CH – 3011 Bern Switzerland telefono: + 41 31 310 24 40 fax: + 41 31 310 24 49 e-mail: headoffice@iqnet.ch - all'organismo di accreditamento SAAS, Social Accountability Accreditation Service, 9 Est 37th street, 10th floor New York, NY 10016; telefono: +1 (212)-391-2106;

e-mail: saas@saasaccreditation.org
Riferimento: Lisa Bernstein – Program Manager;
Tel.: +1 – 212 - 684 – 1414, extension 204;
fax: +1 – 212 - 684 – 1515;
e-mail: LBernstein@saasaccreditation.org

AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE

All'inizio di ogni mese RSGI e People Manager verificano la presenza di segnalazioni nelle cassette allocate nei luoghi indicati.

Tutte le segnalazioni ed i suggerimenti ricevuti vengono aperti da RSGI e People Manager in presenza dei Rappresentanti SA8000 dei lavoratori ed RSU.

Vengono condivise con l'ente SPT e quelle ritenute "fondatte", mediante apposito incontro vengono:

- Analizzate
- Gestite rispetto alle decisioni da prendere mediante azioni con conseguente verifica di efficacia.

Tutti i suggerimenti, le segnalazioni e i reclami, comprese le conseguenti azioni correttive scaturite, vengono raccolte all'interno del modulo *RS 03 Registro Segnalazioni e Reclami* al fine di tener sempre aggiornata la situazione e monitorarne lo stato di avanzamento.

7. COMUNICAZIONI DI RITORNO

IMESA S.p.A si impegna a fornire al personale, a tutti coloro che inoltrano suggerimenti e segnalazioni e, su richiesta, alle parti interessate, informazioni di ritorno su quanto sia stato deciso e attuato in relazione ad ogni singolo caso, direttamente all'interessato, oppure, in caso di anonimato, attraverso le comunicazioni periodiche in ambito SA8000, in modo da garantire la conoscenza degli esiti risultanti dalle azioni intraprese.

8. MODULI ALLEGATI

Mod. RS 01 Segnalazione reclami

Mod. RS 02 Analisi segnalazioni e AC

Mod. RS 03 Registro Segnalazioni e Reclami

9. DISTRIBUZIONE

Tutto il personale, tutte le parti interessate individuate.