

**PROCEDURA PER LA GESTIONE DEI RECLAMI****Sommario**

<b>1. SCOPO</b> .....	2
<b>2. CAMPO DI APPLICAZIONE</b> .....	2
<b>3. MODALITA' OPERATIVE</b> .....	2
3.1. Segnalazione reclami etici .....	2
<b>4. RESPONSABILITA'</b> .....	3
5.1 <b>Archiviazione</b> .....	3
<b>5. ALLEGATI</b> .....	3

<b>Revisione</b>	<b>Data</b>	<b>Descrizione</b>
00	19/07/2021	Prima emissione
01	20/03/2023	Seconda Emissione
02	09/09/2024	Terza Emissione

EMESSO da RSG		VERIFICATO E APPROVATO da AD	
Nome:	firma	Nome:	firma

## 1. SCOPO

Scopo del documento è di definire le responsabilità e le modalità di gestione e i flussi di comunicazione che l'Azienda intende adottare per la gestione dei reclami/segnalazioni relativi ai requisiti espressi nella norma SA8000:2014.

## 2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente istruzione si applica alle attività svolte direttamente da Azienda ed a quelle dei Fornitori, su cui può esercitare influenza.

## 3. MODALITA' OPERATIVE

### 3.1. Segnalazione reclami etici

L'azienda, al fine di assicurare a tutte le parti interessate di poter contribuire attivamente al miglioramento del Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale, ha predisposto un sistema di comunicazione per la gestione delle segnalazioni inerenti all'applicazione della norma SA8000:2014.

Il reclamo etico è uno strumento messo a disposizione delle parti interessate al Sistema di Responsabilità Sociale aziendale, per segnalare eventuali disfunzioni attinenti alla sfera delle attività svolte.

Vengono rese disponibili anche cassette di posta dedicata alla SA8000 per la ricezione di eventuali segnalazioni, installate in sedi e cantieri come descritto in **All.a MSG Informativa SA8000**

I lavoratori e le parti interessate possono effettuare segnalazioni e/o reclami in relazione a fatti e accadimenti aventi natura di abuso, offesa o illegalità, verificatisi nell'ambito lavorativo e in contrasto con i principi di responsabilità sociale contenuti nella norma SA8000 come segue:

- tramite il Rappresentante dei Lavoratori SA8000, inoltrando la segnalazione e/o reclamo verbalmente (è suo diritto chiedere di mantenere l'anonimato);
- tramite membri del SPT, inoltrando la segnalazione e/o reclamo verbalmente (è suo diritto chiedere di mantenere l'anonimato);
- per iscritto, utilizzando un supporto cartaceo, riponendolo nell'apposita "Cassetta Segnalazioni e/o Reclami SA8000" presente in ogni sede/cantiere;
- tramite posta, inviando il reclamo a: Collini Lavori S.p.A., Via Brennero 260, 38121 Trento (TN)/ Piazza Velasca 4, 20122 Milano (MI), alla cortese attenzione del Social Performance Team
- tramite account specifico: [spt@collinilavori.it](mailto:spt@collinilavori.it)
- tramite l'Ente di certificazione per la SA8000: SGS Italia Spa - Via Caldera, 21 - 20153 Milano (Organismo di Certificazione), e-mail: [sa8000@sgs.com](mailto:sa8000@sgs.com) - Fax: +39 051 6389926;
- tramite l'Organismo di Accreditamento per la SA8000: SAI - Social Accountability International - Social Accountability Accreditation Services (SAAS NYC Headquarters 9 East 37th Street; 10th Floor New York, NY 10016 United States of America; Phone: 212-684-1414 | Fax: 212-684-1515; Email: [info@sa-intl.org](mailto:info@sa-intl.org))

L'organizzazione si impegna a gestire tutte le segnalazioni e/o reclami pervenuti, anonimi e non. L'SPT, verifica con cadenza settimanale, la presenza di segnalazioni e/o reclami nella apposita cassetta e nell'account di posta elettronica.

Al ricevimento della segnalazione, inviata secondo le modalità precedentemente indicate, si procede come di seguito descritto:

viene data evidenza, mediante mail (se conosciuta) o mediante pubblicazione sulla bacheca o sul sito internet, della ricezione della segnalazione e/o reclamo entro 5 gg. lavorativi dalla presa visione della stessa da parte di SPT, consentendo così al soggetto interessato di verificarne la presa in carico da parte dell'organizzazione;

il contenuto viene esaminato dal SPT per valutarne la relativa gestione;

entro una settimana dalla presa in carico, 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 in bacheca o sul sito internet. 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 SPT, che ne coordina la risoluzione attivando le necessarie azioni correttive. Nei casi in cui la segnalazione e/o reclamo non sia pervenuta in forma anonima, l'organizzazione favorisce l'incontro diretto e lo scambio di valutazioni con il lavoratore/Parte Interessata autore della

stessa, affiancato dal Rappresentante dei Lavoratori SA8000, al fine di acquisire completa conoscenza dei fatti e dare, poi, concreto sostegno al lavoratore/Parte Interessata eventualmente destinatario o testimone di forme di abuso, offesa o altri fenomeni di scorrettezza o illegalità, sempre garantendone l'anonimato nei confronti degli altri soggetti; entro 15 gg. lavorativi dalla presa in carico, l'organizzazione si impegna, altresì, a fornire ai soggetti interessati dalla segnalazione e/o reclamo, mediante mail (se conosciuta) o mediante pubblicazione in bacheca o sul sito internet, risposta e rendicontazione di quanto deciso e attuato per la risoluzione della stessa.

Tutte le segnalazioni, anche se in forma anonima, saranno registrate su apposito supporto informatico a cura del SPT e sottoposte al Rappresentante della Direzione SA8000:2014 al fine di attivare, ove possibile, un'azione riparatrice o correttiva/preventiva e verificarne l'efficacia.

#### **4. RESPONSABILITA'**

Le responsabilità relative alla gestione dei reclami sono affidate al Social Performance Team.

##### **5.1 Archiviazione**

La documentazione riferita alle segnalazioni viene archiviata da SPT in appositi raccoglitori con accesso limitato ed esclusivo ai sui componenti.

#### **5. ALLEGATI**

MOD (rapporto di non conformità)

Riepilogo delle non conformità in allegato al riesame della direzione se esterne o allegate all'audit di sistema se interne.