PROCEDURA
GESTIONE RECLAMI E SEGNALAZIONI

Norma di riferimento: SA8000:2014

Via Franco Vannetti Donnini
53/19 - 59100 PRATO - Italy
P.IVA 01728080472
Phone: +39 0574 62 31 52
info@laboratorioaldasantini.it
www.laboratorioaldasantini.it

INDICE

TABELLA REVISIONI 2
1. MODALITÀ DI INOLTRO 3
2. GESTIONE 4
3. REGISTRO SEGNALAZIONI E AZIONI DI MIGLIORAMENTO 4
4. ALLEGATI 5

STATO DEL DOCUMENTO
IDENTIFICAZIONE

CODICE	REVISIONE	DATA	NOTE
SA.PRO.001	1	03.10.2025	

Preparato da	Firma	Approvato da	Firma
Nadia Biagioli		**Alda Santini**	

TABELLA REVISIONI

Revisione	Data	Descrizione modifiche	Responsabile
1	**03.10.2025**	Emissione documento	

Oggetto:

Gestione e risoluzione reclami pervenuti dalle parti interessate.

Obiettivo:

La presente procedura ha lo scopo di descrivere le modalità attraverso le quali:

- i dipendenti o le altre parti interessate possono sporgere reclami, suggerire miglioramenti o segnalare mancati infortuni nei confronti dell'alta direzione o del Social Performance Team (di seguito "SPT").
- la direzione/SPT gestisce i reclami e i suggerimenti dei dipendenti e delle altre parti interessate, al fine di individuare eventuali aree di intervento nelle quali l'azienda si è dimostrata più carente, attraverso l'attuazione di azioni di miglioramento.
- la direzione/SPT gestisce l'attuazione di azioni correttive e preventive. Il SPT deve garantire che queste azioni siano realmente applicate.

Campo di applicazione:

La presente procedura si applica a tutte le forme di reclamo sia scritte che verbali, a tutte le proposte di miglioramento sia scritte che verbali provenienti sia dai dipendenti che da tutte le parti interessate all'azienda e a tutte le azioni correttive e preventive.

Riferimenti normativi:

Norma	SA8000:2014
Punto	9.6
Descrizione	Gestione e risoluzione dei reclami

1. MODALITÀ DI INOLTRO

Sia i dipendenti che le parti esterne interessate, ivi compresi i fornitori e i visitatori presenti in azienda, possono inoltrare i loro reclami o suggerimenti, in relazione a fatti e accadimenti verificatisi nell'ambito lavorativo e contrastanti con i principi di responsabilità sociale contenuti nella norma SA8000, mediante uno dei seguenti procedimenti:

a. Mediante la compilazione del modulo "Reclami e segnalazioni" (*modulo SA.MOD.003*) collocato in prossimità dell'apposita cassetta di raccolta, situata presso i locali aziendali.
b. Mediante e-*mail all'indirizzo: segnalazioni@laboratorioaldasantini.it*
c. Mediante invio di lettera, posta all'attenzione della Direzione all'indirizzo della sede dell'azienda: Via Franco Vannetti Donnini 53/19 - 59100 Prato (PO)
d. Mediante consegna manuale del modulo alla Direzione o ad un membro del SPT.
e. Mediante segnalazione diretta all'organismo di certificazione per le quali si rilasciano le seguenti indicazioni:

Ente di Certificazione – Sede Italia

RINA
Via Corsica 12 16128 Genova – Italia
tel +39 010 53851
mail: sa8000@rina.org
web site: www.rina.org

Accreditation Body:

SOCIAL ACCOUNTABILITY ACCREDITATION SERVICES (SAAS)
15 West 44th Street, 6th Floor
New York, NY 10036
Tel: (212) 391-2106 Fax: (212) 684-1515
E-mail: saas@saasaccreditation.org

Si specifica inoltre che la modulistica messa a disposizione dall'azienda è strutturata in modo tale da permettere l'anonimato.

La presente procedura è resa disponibile alle parti interessate interne ed esterne al fine di trasmettere le informazioni necessarie per la compilazione e l'inoltro del modulo o di altri tipi di segnalazione.

2. GESTIONE

Viene verificata la presenza di eventuali reclami, suggerimenti e mancati infortuni nella cassetta apposita da almeno due membri del SPT, garantendo la rappresentanza sia direzionale che dei lavoratori. Le chiavi della cassetta sono state affidate in doppia copia ad un membro dell'SPT rappresentante della direzione e ad uno rappresentante dei lavoratori. La frequenza di controllo sarà almeno mensile. I risultati delle verifiche saranno riportati al SPT che ne valuta la fondatezza e la rilevanza delle segnalazioni.
Verificata la fondatezza e rilevanza della segnalazione viene quindi aperta un'azione correttiva che viene registrata da parte dell'RSGRS, finalizzata all'attuazione di un piano di miglioramento con indicazione di responsabilità e tempistiche entro le quali esso deve essere attuato.

Successivamente il piano di azione, vagliato da tutti i membri dell'SPT verrà conseguentemente affisso in bacheca, nella parte dedicata alle comunicazioni al personale, e qualora il segnalante si sia volontariamente identificato gli verrà fatta comunicazione specifica della presa in carico della segnalazione e della gestione, così come sopra descritta.

Durante le riunioni periodiche l'SPT si confronta sull'andamento dei reclami, suggerimenti, mancati infortuni, azioni correttive e preventive che sono state aperte fino a quel momento.
I risultati relativi alle azioni di miglioramento, proprio come il piano di miglioramento, sono sempre consultabili, in quanto affissi in bacheca, sempre nel rispetto della privacy delle parti coinvolte.

Si specifica che i segnalanti sono tutelati contro qualsiasi forma di ritorsione, discriminazione o penalizzazione ed in ogni caso è assicurata la riservatezza il loro anonimato; fatti salvi gli obblighi di legge e la tutela dei diritti della Società o delle persone accusate erroneamente e/o in mala fede.

Laboratorio Alda Santini, tramite il proprio SPT, compie ogni sforzo e attua concrete azioni per risolvere il problema evidenziato e prevenire il verificarsi di situazioni simili.
L'Ente di Certificazione e l'Organismo di Accreditamento gestiscono i reclami attraverso proprie procedure.

3. REGISTRO SEGNALAZIONI E AZIONI DI MIGLIORAMENTO

L'SPT redige un documento contenente:

- Elenco dei reclami ricevuti (indipendentemente dal metodo di recezione),
- Elenco delle azioni correttive relative alle segnalazioni ricevute;
- Elenco dei risultati conseguiti a seguito dell'azione di miglioramento.

All'interno del registro vengono formalizzati i reclami e i suggerimenti che sono pervenuti all'SPT mediante uno dei procedimenti sovraesposti e viene poi mantenuto aggiornato dall'RSGRS che ne condividerà l'andamento durante riunione periodica dei membri dell'SPT.
Laboratorio Alda Santini intraprende azioni correttive per evitare che il reclamo possa ripetersi in futuro e/o per mitigarne gli effetti.
Questa attività, è di competenza dell'SPT e viene garantita attraverso le seguenti sotto fasi:

- Gestione delle conseguenze relative alla segnalazione;
- Azioni per eliminare le cause della segnalazione
- Gestione dell'impossibilità ad eliminare le cause della segnalazione;
- Riesame dell'efficacia di ogni azione correttiva intrapresa;

Una descrizione più dettagliata su come gestire le AC è riportata nel manuale di responsabilità sociale.

4. ALLEGATI

- (modulo SA.MOD.003)