

# BM LEATHER

S. R. L. s.U.

## Procedura operativa PRO-18

Procedura per la gestione dei reclami e delle segnalazioni

Data	Rev. num.	Descrizione
25/06/2024	3	Seconda emissione per cambiamenti di contenuto della procedura ed impaginazione.
10/09/2024	4	Terza emissione per implementazione procedura reclami e segnalazione
<b>Redatto</b>		<b>Verificato</b>
<i>Resp. SGI</i>		<i>Direzione</i>
<b>Approvato</b>		<i>Direzione</i>

## INDICE

1. SCOPO.....	3
2. CAMPO DI APPLICAZIONE.....	3
3. RIFERIMENTI.....	3
4. RESPONSABILITA'.....	3
5. MODALITÀ OPERATIVE.....	3
6. DOCUMENTI.....	5
7. DESTINATARI.....	6

## 1. SCOPO

La presente procedura ha lo scopo di descrivere le modalità attraverso le quali i dipendenti o le altre parti interessate possono sporgere reclami o suggerire nei confronti dell'alta direzione. Il responsabile reclami 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.

## 2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura si applica a tutte le forme di reclamo sia scritte che verbali e a tutte le proposte di miglioramento sia scritte che verbali provenienti sia dai dipendenti che da tutte le parti interessate all'azienda, inerenti alle tematiche di Responsabilità Sociale.

## 3. RIFERIMENTI

- Manuale del Sistema Qualità
- SA8000 Social Accountability- Ed. 2014

## 4. RESPONSABILITA'

La responsabilità generale delle attività descritte nella presente procedura è affidata alla Direzione e al SPT.

## 5. MODALITÀ OPERATIVE

### Inoltro reclami / proposte di miglioramento

Le parti interessate interne possono inoltrare i loro reclami o suggerimenti direttamente al responsabile lavoratori per la SA8000 oppure, scegliere di utilizzare un qualsiasi supporto cartaceo ed inserirlo nel "RACCOGLITORE SEGNALAZIONI SA 8000" collocato presso la zona ristoro, oppure tramite altra forma che ritengano più opportuna (e-mail, lettera, fax). I dipendenti possono inoltrare reclami e suggerimenti **sia identificandosi sia** in maniera anonima.

Le parti interessate esterne possono inoltrare segnalazioni secondo quanto descritto a pagina 4.

### Gestione del reclamo / proposta di miglioramento

Il Rappresentante dei lavoratori per la SA8000 con frequenza mensile (entro il decimo giorno di ogni mese):

- Controlla, insieme **con il RGQAE** la presenza di segnalazioni
- **raccolgono** i moduli
- **appurano** la fondatezza del reclamo e delle proposte di miglioramento,
- effettuano una prima analisi delle cause che hanno generato il reclamo.

Se necessario, **aprono** un'azione correttiva finalizzata all'attuazione di un piano di miglioramento con indicazione di responsabilità e tempistiche entro le quali esso deve essere attuato, in accordo con quanto specificato nella procedura di gestione dei reclami. Il SM o DIR stessa o **I'SPT** fornisce al dipendente o al personale esterno che ha sporto il reclamo (qualora questi abbia dichiarato la sua identità) la comunicazione del piano di miglioramento in atto o l'attuazione della azione di rimedio al problema sollevato. Nel caso in cui il reclamo non abbia "paternità" (reclamo anonimo) rende pubblica la soluzione adottata affiggendo in bacheca la comunicazione del piano di miglioramento in atto o l'attuazione dell'azione di rimedio al problema sollevato.

Si ricorda che in caso di segnalazione anonima relativa ad uno specifico soggetto o questione personale, è probabile che, la necessità della gestione, potrà comportare la caduta della condizione di anonimato.

L'organizzazione garantisce la gestione della segnalazione in 30 giorni dal momento della presa in carico. Eventuali processi di analisi che comporteranno un tempo maggiore di trattamento/risoluzione saranno comunicati al RLS SA 8000.

L'organizzazione garantisce altresì l'adozione di una politica di non ritorsione nei confronti del segnalante e si impegna a promuovere un ambiente in cui i Dipendenti medesimi:

- si sentano a proprio agio nel comunicare in maniera aperta ed onesta;
- siano incoraggiati ad esporre e sollevare in buona fede e prontamente qualsiasi problematica relativa a situazioni che possano ritenere contrarie all'etica, discriminatorie o illegali, senza timore di ritorsioni;
- siano incoraggiati a segnalare in buona fede le problematiche che li riguardino, anche nei casi in cui non dispongano di prove evidenti.

La garanzia di non ritorsione si applica con riguardo a tutte le problematiche o presunte problematiche come, ad esempio:

- molestie;
- comportamenti sessualmente inappropriati;
- casi di mobbing verticale o trasversale
- atti di bullismo;
- atti di frode;
- corruzione;
- abuso di informazioni e dati dei clienti e della società;
- comportamenti di business non etici o non professionali;
- violazioni del CCNL;
- violazioni del Codice Etico e/o della Politica Etica;
- altre pratiche o comportamenti illeciti o non corretti.

La nostra Organizzazione:

- proibisce severamente qualsiasi forma di ritorsione nei confronti del Dipendente che segnala in buona fede qualsiasi violazione di una normativa, o di una legge ovvero un qualsiasi altro comportamento proibito o inappropriato sul luogo di lavoro;
- è fermamente impegnato a proteggere il Dipendente che effettua una segnalazione o che solleva problematiche in buona fede, da ritorsioni da parte di chiunque (non solo dal presunto "malfattore") e tale protezione si estende per tutto il tempo necessario, anche se la segnalazione dovesse risultare infondata a seguito di un'indagine.

Segnalazioni reclami o proposte di miglioramento possono essere direttamente inoltrate all'organismo di certificazione o all'Ente di accreditamento o all'Organizzazione stessa attraverso i seguenti canali:

- 1) all'ente di certificazione SGS ITALIA SPA all'indirizzo: [sa8000@sgs.com](mailto:sa8000@sgs.com)
- 2) all'ente di accreditamento SAAS all'indirizzo : [saas@saasaccreditation.org](mailto:saas@saasaccreditation.org)
- 3) all'azienda all'indirizzo: BM Leather Srl Via G. di Vittorio n.84 50053 Empoli (Fi)
- 4) Tramite le cassetine per la raccolta delle segnalazioni anonime presenti nei reparti aziendali.
- 5) tramite indirizzo e-mail : [segnalazioni.8000@gmail.com](mailto:segnalazioni.8000@gmail.com)

Le segnalazioni pervenute saranno registrate sul modulo di sistema MOD.039 "Registro segnalazioni" da parte del RSGRS SA8000; a partire dalla data di registrazione, il Social Performance Team e la Direzione hanno massimo un mese di tempo per delineare l'eventuale azione correttiva da intraprendere.

Le eventuali azioni correttive a tali segnalazioni saranno delineate dal Social Performance Team, in occasione di una riunione straordinaria del gruppo di lavoro, in collaborazione con la Direzione aziendale. Tali azioni correttive, verranno successivamente registrate sul MOD.013 "Piano di miglioramento" e sul MOD.039 "Registro segnalazioni".

In sede di riunione SPT viene effettuata una valutazione del reclamo registrato, la quale deve essere fatta per ogni segnalazione (interna ed esterna) ed ha il fine di capire:

- l'attinenza della segnalazione per la responsabilità sociale
- la chiarezza e completezza delle informazioni
- le possibili cause che l'hanno originata
- gli impatti sull'azienda, sulle parti interessate e sul sistema di gestione
- i rischi per la conformità allo standard SA8000.

Per quanto riguarda suggerimenti/reclami pervenuti da:

**lavoratori:** le attività che scaturiscono da segnalazioni devono essere rendicontate in ambito del Social Performance Team e divulgate ai dipendenti

**parti interessate esterne:** l'azienda definirà le adeguate azioni correttive di cui fornirà una sintesi nel Bilancio Sociale

Sulla base della tipologia dell'input ricevuto, in materia di sistema SA8000 sarà il Social Performance Team a definire come verrà data adeguata informazione ai lavoratori. In seguito alla definizione delle azioni correttive da intraprendere, dovranno essere informati i lavoratori entro un mese di tempo, secondo le modalità adeguatamente previste dal Social Performance Team.

## **Come è possibile rimanere informati sulla gestione delle segnalazioni**

Il Social Performance Team è responsabile di informare correttamente i lavoratori e le parti interessate coinvolte sulla gestione delle segnalazioni.

L'informazione ai lavoratori viene data esponendo nella bacheca copia aggiornata del Registro aziendale MOD.039, il quale deve riportare una sintesi chiara delle attività svolte, o secondo altra idonea modalità individuata dal Social Performance Team.

Le parti interessate esterne che hanno effettuato la segnalazione, qualora siano identificabili, verranno informate (con lo strumento più adeguato) a cura del Social Performance Team entro un mese di tempo a partire dalla registrazione dell'azione correttiva sul MOD.039.

Altrimenti, le informazioni sui trattamenti effettuati verranno sempre fornite su richiesta, e riportate all'interno del bilancio sociale.

## **6. DOCUMENTI**

MOD.013 - "Piano di miglioramento del SGI"

MOD.39 - "Registro delle segnalazioni"

## **7. DESTINATARI**

Stakeholder interni ed esterni

Social Performance Team

Direzione

Responsabile del SGRS