PROCEDURA

GESTIONE DEI RECLAMI SOCIALI

Redatto in conformità alla Norma Europea

STANDARD SA 8000 : 2014

Norma UNI EN ISO 9001 : 2015

☐ **Copia CONTROLLATA N° _____**

Questo Documento è una copia controllata, registrata e soggetta al Servizio di Aggiornamento

☐ **Copia NON CONTROLLATA N° _____**

Questo Documento è una copia non controllata, ha carattere unicamente informativo e non è soggetta ad Aggiornamento.

REVISIONI E/O AGGIORNAMENTI			
REVISIONE	**DATA**	**DESCRIZIONE**	**APPROVAZIONE**
01	04.05.2019	Adeguamento allo standard SA 8000:2014	
02	22.06.2023	Modifica del layout del documento e aggiornamento dei riferimenti a cui rivolgere i reclami	
03	12.01.2024	Modifica dei contenuti relativi alla gestione della casetta dei reclami e del meccanismo di reclamo	CALISPA S.p.A. Via R. Ciancio, 12 - 84083 FIMIANI di CASTEL S. GIORGIO (SA) Tel. 081.951065 - 952945 - Fax 081.5161555 Partita IVA IT00170540652

Sommario

1. SCOPO 3
2. CAMPO DI APPLICAZIONE 3
3. RIFERIMENTI 3
4. MODALITÀ OPERATIVE 3
4.1. Segnalazioni anonime esterne 4
4.2. Segnalazioni esterne dirette 5
4.3. Tutela del segnalante 5
4.4. Tutela del segnalato 6
5. GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE E MODULISTICA DI RIFERIMENTO 7
6. RESPONSABILITÀ 7

1. SCOPO

Scopo della procedura è quello di definire le corrette modalità di gestione dei reclami di tipo sociale all'interno della "**CALISPA S.p.A.**" e garantirne l'efficacia.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La procedura si applica a tutte le fasi di gestione dei Reclami e non conformità pervenuti dai dipendenti in ambito sociale.

3. RIFERIMENTI

UNGP (United Nation Guiding Principles)

4. MODALITÀ OPERATIVE

Il reclamo/comunicazione di carattere sociale è trasmesso al ***RLRS.*** Il personale che rileva il reclamo lo ripone nell'apposita cassetta reclami. Il reclamo può essere trasmesso anche direttamente al RLRS. Quest'ultimo provvede, laddove necessario, a comunicarli alla direzione ed a intraprendere idonee azioni correttive, prese di concerto con la Direzione.

La cassetta può essere aperta **solo dai *Rappresentati SA 8000***, tali soggetti sono gli unici ad avere in dotazione la chiave di apertura delle cassette dei suggerimenti / reclami poiché rappresentano le uniche funzioni che in seguito alla percezione di dissapori aziendali possono individuare eventuali azioni correttive, di concerto con la Direzione.

Accanto alla cassetta, inoltre, è stato predisposto un cartello in cui è scritto quanto segue:

Ciascun dipendente che voglia comunicare eventuali segnalazioni direttamente al Social Performance Team, all'ente di certificazione o al SAAS (Social Accountability Accreditation Services), può farlo tramite le informazioni di seguito indicate:

- *In cantiere mediante numero di telefono di riferimento del RLRS, nella figura di Pasquale Amabile per il sito di via Ciancio e Gerardo Nocera per il sito di via Guerrasio:*
  - *Cellulare P. Amabile: 339 7588568*
  - *Cellulare G. Nocera: 338 2339797*
- *Ente di certificazione DNV:*
  - *Mail:* feedback.Italia@dnv.com
- *sito del SAAS (Social Accountability Accreditation Services):*
  - *Sito internet: http://www.saasaccreditation.org/*

- *Email: saas@saasaccreditation.org*

In seguito all'arrivo di un reclamo o di una segnalazione attinente al rispetto dei requisiti di responsabilità sociale, ***RLRS (Rap. SA 8000)*** provvede a contattare la fonte del reclamo/segnalazione in maniera verbale o scritta, indicando le modalità con cui l'azienda intende gestire il reclamo o la segnalazione.

In seguito alla gestione di un reclamo o di una segnalazione attinente al rispetto dei requisiti di responsabilità sociale, ***RLRS (Rap. SA 8000)*** provvede a contattare la fonte del reclamo/segnalazione in maniera verbale o scritta indicando le modalità con cui l'azienda ha gestito il reclamo o la segnalazione. ***RLRS (Rap. SA 8000)*** invia un verbale alla Direzione, che firma per presa visione e stabilisce se avviare in merito un'Azione Correttiva immediata. Nel caso in cui detta fonte risulti non identificata, quindi trattasi di reclamo anonimo da parte di un dipendente, ***RLRS (Rap. SA 8000)*** attua comunque le azioni correttive al fine di gestire il reclamo e ne fornisce evidenza oggettiva.

La Direzione, in collaborazione con ***RLRS (Rap. SA 8000)*** , oltre a stabilire la necessità di avviare Azioni Correttive immediate, periodicamente (almeno ogni riesame) analizza i reclami e le segnalazioni di carattere sociale pervenute al fine di valutare l'esigenza di avviare Azioni Correttive Preventive.

4.1. Segnalazioni anonime esterne

La Calispa s.p.a. oltre alle modalità di esposizione dei reclami sociali pocanzi descritte, nel rispetto di quanto previsto dallo Standard SA 8000: 2014 prevede un ulteriore modalità per effettuare segnalazioni o reclami di natura sociale anonimi.

Tale modalità è dedicata a tutti gli stakeholders esterni, i quali, ravvisate delle anomalie di carattere etico-sociale vogliano fare un esposto all'azienda mantenendo però l'anonimato. In questo caso dunque sarà possibile rivolgersi all'azienda inviando la segnalazione / reclamo in forma alla casella di posta ordinaria:

VIA R. CIANCIO, 12 – Castel San Giorgio 84083 (SA), ITALIA

Il segnalante dovrà indirizzare la lettera all'attenzione del RLRS / Rappresentate dei lavoratori per la SA 8000 e dovrà riportare all'esterno della lettera la dicitura "Segnalazione SA 8000". Questi semplici accorgimenti sono volti a far sì che il ricevente sia solo ed esclusivamente la persona

incaricata e che eventuali segnalazioni rivolte direttamente alla direzione possano essere prese in consegna dagli interessati e dunque non gestiti.

Nel caso l'azienda dovesse ricevere delle segnalazioni anonime e non di carattere etico – sociale e nel momento in cui il comitato SPT abbia valutato che sia opportuno approfondire le cause della segnalazione è necessario dare evidenza delle indagini condotte e dei risultati ottenuti in maniera pubblica ed accessibile a tutti gli stakeholders, siano essi interi o esterni.

La Calispa s.p.a. comunica le risultanze delle indagini pubblicamente attraverso il sito internet aziendale nella sezione dedicata alla certificazione SA 8000:2014.

4.2. Segnalazioni esterne dirette

Gli stakeholders esterni quali clienti, fornitori, consulenti, enti di certificazione e organismi istituzionali, così come gli stakeholders interni, possono esporre il proprio reclamo / comunicazione scrivendo all'indirizzo mail:

reclamisociali@calispa.it

L'indirizzo mail sopra indicato è gestito dal **Rap. SA 8000** e da tutti i membri del Comitato SPT.

4.3. Tutela del segnalante

Un'adeguata protezione del soggetto segnalante è fondamentale per l'efficacia del sistema di gestione dei reclami.

A tal proposito, per incentivare nel caso ve ne fosse bisogno ad effettuare segnalazioni e/o reclami provenienti dall'interno, sono previste due importanti tutele per il segnalante:

- il divieto di atti di ritorsione o discriminatori, diretti o indiretti, nei confronti del segnalante per motivi collegati, direttamente o indirettamente, alla segnalazione; la nullità del licenziamento ritorsivo o discriminatorio del soggetto segnalante;
- la nullità del mutamento di mansioni ai sensi dell'articolo 2103 del codice civile, nonché qualsiasi altra misura ritorsiva o discriminatoria adottata nei confronti del segnalante.

Tale scelta si pone, in linea di continuità con le best practices adottate da molti paesi dall'area OCSE.

La segnalazione se non correttamente gestita è potenzialmente foriera di importanti conseguenze negative per il segnalante, che possono includere:

- l'emarginazione professionale,
- la perdita dei mezzi di sussistenza con conseguenti possibili danni finanziari e di reputazione; oltre a ciò non è da sottovalutare la possibilità che i segnalanti rischino una "stigmatizzazione che spesso li accompagna per il resto della loro vita lavorativa".

L'esempio tipico potrebbe essere rappresentato dal mancato avanzamento di carriera che ben può essere motivato da intenti discriminatori quanto da una valutazione sul merito.

Per la tutela del segnalante esterno all'Organizzazione (Es. stakeholders), si applicano le seguenti importanti tutele:

- il divieto di atti di ritorsione o discriminatori, diretti o indiretti, nei confronti del segnalante per motivi collegati, direttamente o indirettamente, alla segnalazione; l'assenza di comportamenti discriminatori nei riguardi del soggetto segnalante;
- la nullità del mutamento delle condizioni contrattuali.

4.4. Tutela del segnalato

La Calispa s.p.a. adotta strumenti di tutela del soggetto segnalato nelle more dell'accertamento della sua eventuale responsabilità al fine di evitare che la gestione dei reclami venga utilizzata abusivamente da segnalanti in malafede. Si considerano ipotesi in cui il segnalante potrebbe abusare dello strumento del reclamo, a titolo esemplificativo:

- segnalante che riporti falsamente un fatto solamente al fine di danneggiare il segnalato;
- segnalante che abbia partecipato al comportamento irregolare unitamente ad altri soggetti e attraverso la segnalazione cerchi di assicurarsi una sorta di "immunità" dalle future azioni disciplinari che l'organizzazione vorrà intraprendere;

Inoltre si precisa che:

- i reclami non devono contenere accuse che il segnalante sa essere false e che, in generale, la segnalazione non deve essere utilizzata come strumento per risolvere mere questioni personali;
- i reclami non garantiscono alcuna protezione al segnalante nel caso in cui abbia concorso alla realizzazione della condotta illecita;

- la Società si impegna a tutelare il segnalante solo rispetto a possibili condotte ritorsive o discriminatorie poste in essere in ragione della segnalazione, e sono possibili eventuali sanzioni disciplinari a cui il segnalante potrebbe essere sottoposto per comportamenti passati.

Non si potrà sanzionare disciplinarmente il soggetto segnalato sulla base di quanto affermato dal segnalante, senza che vi siano riscontri oggettivi e senza che si sia proceduto ad indagare i fatti oggetto di segnalazione.

La Società adotta meccanismi che garantiscono la riservatezza dell'identità del segnalato, nelle more del processo interno di accertamento ed il feedback al segnalante non comprenda l'eventuale specifico provvedimento disciplinare erogato nei confronti del segnalato.

5. GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE E MODULISTICA DI RIFERIMENTO

MODULO/DOCUMENTI TITOLO	RESP. COMPILAZIONE	ARCHIVIO	RESP. ARCHIVIO	AGGIORNAMENTO
Modulo reclami.	Personale	Area Amministrazione	RLRS (Rap. SA 8000)	Fino a nuova revisione
Riesame	RLRS/Direzione	Area Amministrazione	RLRS (Rap. SA 8000)	Annuale

6. RESPONSABILITÀ

ATTIVITÀ	RESPONSABILITÀ
Raccolta dei reclami etici	RLRS (Rap. SA 8000)
Definizione azioni correttive	SPT / DIR
Analisi periodica dei reclami ricevuti	DIR / RLRS (Rap. SA 8000)