

	Procedura per la responsabilità sociale (SA 8000)	Codice identificazione file: PS 13	
		Rev.03 del 23.09.2022	Pagina 1 di 5

PROCEDURA PER LA GESTIONE DEI RECLAMI E SEGNALAZIONI IN AMBITO DI RESPONSABILITA' SOCIALE

- COPIA CONTROLLATA
 COPIA NON CONTROLLATA

Copia controllata n. 1

Redatta da	Verificata ed approvata da	Oggetto della Revisione
Responsabile del Sistema Integrato <i>Serena Pantalei</i>	Direzione/Senior Manager <i>Irene Sturla</i>	Aggiornamento del destinatario della segnalazione
<i>Serena Pantalei</i>	<i>Irene Sturla</i>	Aggiornamento modalità operative e mail saas
<i>Serena Pantalei</i>	<i>Irene Sturla</i>	Apertura delle segnalazioni e politica di non ritorsione

	Procedura per la responsabilità sociale (SA 8000)	Codice identificazione file: PS 13	
		Rev.03 del 23.09.2022	Pagina 2 di 5

Sommario

1. SCOPO.....	3
2. CAMPO DI APPLICAZIONE.....	3
3. RIFERIMENTI.....	3
4. RESPONSABILITA'.....	3
5. MODALITÀ OPERATIVE.....	3

	Procedura per la responsabilità sociale (SA 8000)	Codice identificazione file: PS 13	
		Rev.03 del 23.09.2022	Pagina 3 di 5

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
- SA 8000 Social Accontability- 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 esterne interne possono inoltrare i loro reclami o suggerimenti direttamente al responsabile lavoratori per la SA 8000 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 SA 8000 con frequenza mensile (entro il decimo giorno di ogni mese):

- Controlla, insieme **con il RGQAE** la presenza di segnalazioni
- **raccogliono** i moduli
- **appurano** la fondatezza del reclamo e delle proposte di miglioramento,
- ~~insieme al Senior Manager e al SPT~~ 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 **l'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.

	Procedura per la responsabilità sociale (SA 8000)	Codice identificazione file: PS 13	
		Rev.03 del 23.09.2022	Pagina 4 di 5

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
- 2) all'ente di accreditamento SAAS all'indirizzo : saas@saasaccreditation.org
- 3) all'azienda all'indirizzo Bm Leather srl Via G. di Vittorio n.84 50053 Empoli (Fi)

Suggeriamo di inoltrare i reclami e i suggerimenti sempre prima alla Società all'indirizzo Bm Leather srl Via G. di Vittorio n.84 50053 Empoli Fi., all'attenzione del RL-SA8000.

BM LEATHER S.R.L.	Procedura per la responsabilità sociale (SA 8000)	Codice identificazione file: PS 13	
		Rev.03 del 23.09.2022	Pagina 5 di 5

In caso di mancata risoluzione o di soluzione insoddisfacente è possibile rivolgersi direttamente all'ente di certificazione (SGS ITALIA SPA) oppure all'ente di accreditamento (SAAS).