

**PO 12**

**GESTIONE SEGNALAZIONI**

<b>ALLEGATI</b>	<b>DISTRIBUZIONE</b>
ALL.A12 – Registro Segnalazioni	<b>RSI, AD</b>
	<b>RDSA, RLSA</b>

3	24/05/17	Modalità di gestione segnalazioni in risposta
2	07/03/17	Adeguamento SA8000:2014
1	05/03/14	Modalità inoltro segnalazioni SA8000
0	15/01/13	Prima stesura del capitolo
<b>Rev.</b>	<b>Data</b>	<b>Descrizione modifica</b>

Emesso da : RSI

Verificato da : RSI

Approvato da : AD

**INDICE**

<b>1. GENERALITÀ</b> .....	<b>3</b>
<b>1.1 Scopo</b> .....	<b>3</b>
<b>1.2 Campo di applicazione</b> .....	<b>3</b>
<b>1.3 Responsabilità</b> .....	<b>3</b>
<b>1.4 Riferimenti</b> .....	<b>3</b>
<b>2. MODALITÀ OPERATIVE</b> .....	<b>4</b>
<b>2.1 Attivazione Segnalazione</b> .....	<b>4</b>
<b>2.2 Segnalazioni tramite e-mail o cartacee</b> .....	<b>4</b>
<b>2.3 Gestione delle interviste</b> .....	<b>6</b>
<b>2.4 Registrazione</b> .....	<b>7</b>

## **1. GENERALITÀ**

### **1.1 Scopo**

Lo scopo di questa procedura è quello di descrivere come vengono gestite le segnalazioni dei dipendenti o da altra parte interessata esterna. Per segnalazioni si intende qualsiasi non conformità rispetto ai requisiti della norma SA 8000 riscontrata da parte dei lavoratori o da altra parte interessata esterna.

Più nello specifico le segnalazioni possono essere rappresentate da:

- Suggerimenti per iniziative che l'azienda può intraprendere nell'ambito del Sistema di Responsabilità Sociale;
- Soprusi, discriminazioni, molestie ed ogni situazione che tende a disturbare la serenità dell'ambiente di lavoro;
- Ogni altra informazione utile per migliorare il Sistema di Responsabilità Sociale dell'Azienda

### **1.2 Campo di applicazione**

La presente procedura si applica a tutte le segnalazioni che vengono effettuate dai dipendenti Gextra o da altra parte interessata esterna in tema dei requisiti SA8000.

### **1.3 Responsabilità**

La responsabilità di emissione della presente procedura è del Responsabile di Gestione Integrato. RLSA, invece, ha il compito di raccogliere le segnalazioni da parte dei lavoratori e di inviarle a RSI che ha il compito di gestirle in accordo con RDSA. RSI a la responsabilità di aggiornare il SPT in merito alle segnalazioni ricevute ed alla gestione delle stesse con l'obiettivo di monitorare l'efficacia del sistema di gestione etico SA8000 aziendale.

### **1.4 Riferimenti**

La presente procedura è redatta in conformità al requisito 9.6 della norma SA8000:2014 ed a quanto espresso nel MGI.

## 2. MODALITÀ OPERATIVE

### 2.1 Attivazione Segnalazione

*I lavoratori che riscontrano una qualsiasi anomalia o vogliono dare suggerimenti in relazione al Sistema di Responsabilità Sociale Gextra, possono effettuare una segnalazione:*

- inviando una mail mediante account anonimo o da quello personale all'indirizzo SA8000@gextra.it dedicato alla raccolta delle segnalazioni;
- lasciando la segnalazione all'interno della cassetta fisica destinata a tale scopo e situata in prossimità della reception aziendale
- ancora durante degli specifici momenti di incontro (interviste al personale).

*Inoltre tutte le parti interessate, compresi i lavoratori possono, effettuare segnalazioni o dare suggerimenti in relazione al Sistema di Responsabilità Sociale Gextra, secondo le seguenti modalità:*

- alla e-mail Gextra all'indirizzo [SA8000@gextra.it](mailto:SA8000@gextra.it) ;
- alla e-mail SGS (ente certificatore) all'indirizzo [sa8000@sgs.com](mailto:sa8000@sgs.com)
- all'ente di accreditamento SAAS - SAI- (Social Accountability International), 220 East 23rd street, Suite 605, New York, New York 10010, USA (email: [sasa@saasaccreditation.org](mailto:sasa@saasaccreditation.org) - fax : +212-684-1515)

*Gextra assicura che nessuna forma di discriminazione o di ritorsione verrà riservata al personale o parte interessata che abbia fornito informazioni in merito alla conformità del sistema aziendale rispetto alla SA8000 o che abbiano avanzato reclami relativi al luogo di lavoro.*

### 2.2 Segnalazioni tramite e-mail o cartacee

La persona che effettua la segnalazione, se lo ritiene opportuno, può apporre la firma.

Le segnalazioni cartacee vengono effettuate tramite foglio bianco disponibile eventualmente di fianco alla cassetta.

RLSA preleva con cadenza mensile dalla cassetta eventuali segnalazioni da parte dei dipendenti condividendole con RSI.

Le segnalazioni inviate via e-mail sono accessibili sia da RLSA e da RSI.

RLSA registra la segnalazione nel file "Segnalazioni".

RLSA e RSI prendono in carico la segnalazione ricevuta e ne effettuano una prima analisi. e, nel caso in cui nel passato si sia verificata una segnalazione simile da parte del personale alla quale è già stata data risposta RLSA riporta nel file "Segnalazioni" che si tratta di una segnalazione ripetitiva. RLSA e RSI coinvolgono RDSA per la definizione dell'azione. RLSA aggiorna il file "Segnalazioni".

Nel caso in cui, invece, si tratti di una nuova problematica RLSA e RSI, a seguito dell'analisi della stessa, ne verificano l'importanza, la tipologia e l'urgenza della sua gestione coinvolgendo RDSA in fase di definizione dell'azione.

Nel caso di segnalazione rilevante RLSA riunisce un Gruppo di Lavoro, composto da membri del SPT e dalle funzioni eventualmente impattate dalla stessa, al fine di effettuare un'analisi maggiormente approfondita della segnalazione, individuarne una soluzione condivisa e assegnare le responsabilità alle singole funzioni aziendali. In seguito RLSA aggiorna il file "Segnalazioni"

Nel caso in cui, invece, la segnalazione non sia ritenuta rilevante o urgente da gestire, RLSA la registra nel file "Segnalazioni". Periodicamente, sulla base del numero e della tipologia di segnalazioni ricevute, RLSA e RSI riuniscono un Gruppo di Lavoro, composto da RSI, RLSA, RDSA se ritenuto opportuno da membri del SPT e dalle funzioni eventualmente impattate, al fine di effettuare l'analisi delle stesse, individuarne le soluzioni possibili e assegnare le responsabilità alle singole funzioni aziendali. RLSA aggiorna quindi il file "Segnalazioni".

RSI mensilmente informa AD e RDSA circa le segnalazioni ricevute e le azioni decise per la loro gestione.

Mensilmente RLSA pubblica il file Segnalazioni in apposita area condivisa in modo che tutti i dipendenti, compreso il SPT, possano verificare la gestione delle stesse. Nel file pubblicato RLSA, in collaborazione con RSI, non dà visibilità di eventuali segnalazioni che non garantiscono la tutela della privacy del dipendente.

Per tali segnalazioni la gestione è a discrezione del RSI che valuta se effettuare comunicazione mirata, comunicazione generale e altro.

Nel caso in cui le segnalazioni da parte dei dipendenti diano luogo a delle Non Conformità, le NC sono registrate da parte di RSI così come descritto nelle procedure PO07 Gestione delle Non Conformità e PO09 Gestione Azioni Correttive e Azioni Preventive.

Nel caso in cui il dipendente non riceva alcuna risposta da parte dell'azienda alla segnalazione effettuata, lo stesso può inviarla all'ente di certificazione o se necessario al SAAS.

Le azioni di miglioramento individuate per risolvere la segnalazione sono pianificate da parte degli enti coinvolti ed eseguite mantenendo informato RSI e RDSA sul loro stato di avanzamento.

RLSA e RSI, ricevuta dalle funzioni competenti l'informazione che le azioni di miglioramento stabilite sono state portate a termine, RLSA provvede ad aggiornare il file Segnalazioni e in collaborazione con RSI a verificarne l'efficacia.

In caso di esito positivo della verifica di efficacia, RLSA e RSI elaborano la risposta definitiva. In caso contrario, richiedono alle funzioni competenti altre azioni di miglioramento fino ad ottenere un risultato efficace. RLSA in seguito aggiorna il file "Segnalazioni".

L'efficacia delle soluzioni messe in atto al fine di gestire le segnalazioni da parte dei dipendenti è monitorata durante il Riesame della Direzione.

Alle segnalazioni anonime non può essere fornita risposta diretta, nel caso in cui venga oggettivamente rilevata la fondatezza della segnalazione che determini una non compliance rispetto allo standard SA8000, PST valuta come poter fornire agli stakeholder interessati dal problema un'evidenza di come la tematica sia stata gestita a livello aziendale. In ogni caso la segnalazione viene gestita così come descritto nei paragrafi precedenti.

### **2.3 Gestione delle interviste**

Le interviste vengono effettuate da personale esterno a Gextra e hanno l'obiettivo di raccogliere eventuali segnalazioni da parte dei dipendenti.

Possono essere individuali o di gruppo. Nel secondo caso i componenti del gruppo devono essere eterogenei e non deve esistere alcun rapporto gerarchico tra essi.

Le interviste si svolgono mediante una serie di domande a cui il dipendente deve rispondere e i risultati vengono raccolti dal personale incaricato in apposito report e presentati a RDSA, RSI e RLSA una volta aggregati.

Le segnalazioni raccolte vengono gestite come definito al paragrafo precedente e registrate nel file "Segnalazioni".

#### **2.4 Registrazione**

Tutte le segnalazioni emerse vanno annotate e documentate nel file Segnalazioni (All.A12) monitorato da RSI.