

Procedura operativa PRO-RS-23

Gestione delle segnalazioni e dei reclami

Data	Rev. num.	Descrizione
20.10.2025	3	Effettuate modifiche relative ai contatti di riferimento.
<i>Redatto</i>		<i>Verificato</i>
Beatrice Marradi		Azzurra e Giampaolo Morelli
		<i>Approvato</i>
		Azzurra e Giampaolo Morelli

INDICE

1. SCOPO.....	2
2. CAMPO DI APPLICAZIONE.....	2
3. RIFERIMENTI.....	2
4. RESPONSABILITÀ ED AZIONI	3
5. DOCUMENTAZIONE	6
6. DESTINATARI.....	6

1. Scopo

I lavoratori ed anche le parti interessate esterne (es. fornitori, clienti, enti, etc.) possono segnalare a Pellemoda:

- commenti e raccomandazioni
- segnalazioni
- anomalie
- reclami

per quanto riguarda il luogo di lavoro e non conformità allo standard SA8000.

Di seguito tutti i suddetti casi saranno richiamati con il termine ‘segnalazione’.

La presente procedura ha lo scopo di regolamentare la gestione delle suddette segnalazioni.

2. Campo di applicazione

La presente procedura viene applicata per la gestione di tutte le segnalazioni come sopra identificate.

3. Riferimenti

MRS-01 - Manuale del Sistema di gestione per la Responsabilità Sociale

PRO-09 – Non conformità, azioni correttive preventive

PRO-RS-21- Selezione, valutazione monitoraggio dei fornitori e subfornitori i ai fini del rispetto dello standard SA8000

4. Responsabilità ed azioni

PREMESSA IMPORTANTE

Mai ed in nessun caso PELLEMODA intraprenderà azioni disciplinari, licenzierà o discriminerà un proprio lavoratore (o altro soggetto esterno) per aver fatto una segnalazione o presentato un reclamo.

Viceversa, la Direzione ritiene che un adeguato canale di comunicazione ed informazione con le parti interessate sia uno strumento necessario ed importante, da perseguire.

Chi può inviare una segnalazione

Tutti i lavoratori possono autonomamente e senza chieder alcun permesso possono inviare segnalazioni

Anche il personale di ditte fornitrici o di enti esterni lo può fare usando le modalità di seguito indicate.

Anche un normale cittadino può inviare una segnalazione.

Come si invia una segnalazione

Vi sono vari modi utilizzabili e tra questi anche alcuni che garantiscono l'anonimato.

Segnalazione diretta

Alla Direzione (Sig.ri Azzurra e Giampaolo Morelli): azzurra.morelli@pellemoda.it ;
giampaolo.morelli@pellemoda.it

Al Responsabile del Sistema SA8000 (Beatrice Marradi): beatrice.marradi@pellemoda.it

Al Rappresentante dei Lavoratori per SA8000 (Lorenzo Luzzi):
lorenzo.luzzi@pellemoda.it

Al Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza sul Lavoro RLS (Matteo Casalini):
matteo.casalini@pellemoda.it

All'Ufficio Risorse Umane (Beatrice Marradi) beatrice.marradi@pellemoda.it

I lavoratori possono rivolgersi direttamente al Rappresentante dei Lavoratori per SA8000 e/o anche al Rappresentante per la Sicurezza sul Lavoro (quest'ultimo specificatamente per problematiche connesse alla sicurezza, salute ed igiene sul luogo di lavoro).

Essi provvederanno a prendere nota della segnalazione e farla pervenire (mantenendo, se richiesto, l'anonimato) al Gruppo di Lavoro SA8000.

Ognuno dei soggetti sopra indicati prenderà nota della segnalazione e la farà pervenire al Gruppo di Lavoro SA8000.

1. Segnalazione tramite “CASSETTA SEGNALAZIONI”

E' la principale forma di segnalazione anonima.

In prossimità della timbratrice ubicata all'ingresso della sede è presente la cassetta in cui è possibile inserire, in qualsiasi momento, una segnalazione scritta.

Le cassette vengono aperte con cadenza semestrale da parte del RSGI insieme al Rappresentante dei Lavoratori SA8000: essi provvederanno a prelevare il documento e farlo pervenire (mantenendo, se richiesto, l'anonimato) al Gruppo di Lavoro SA8000.

2. Segnalazione all'Organismo di certificazione Bureau Veritas

Trattasi dell'Organismo che controlla ogni 6 mesi la certificazione SA8000 aziendale. Esso può ricevere e valutare le richieste pervenute dai dipendenti o da altri soggetti, mantenendo l'anonimato.

E' possibile inviare le proprie comunicazione all'indirizzo:

Bureau Veritas Italia Spa – Divisione Certificazione

All' Att.ne Responsabile CSR

Viale Monza, 347 – 2016 Milano

csr@it.bureauveritas.com

3. Segnalazione al SAAS (Social Accountability Accreditation Service)

Trattasi dell'Organismo Internazionale che controlla gli Organismi di Certificazione (vedasi www.saasaccreditation.org)

Esso può ricevere e valutare le richieste pervenute dai dipendenti o da altri soggetti, mantenendo l'anonimato.

E' possibile inviare le proprie comunicazione all'indirizzo:

Social Accountability Accreditation Service (SAAS)

9 East 37th Street, 10th Floor, New York, NY 10016

Tel. (212) 391-2106 Fax (212) 684-1515

saas@saasaccreditation.org

Chi raccoglie e valuta le segnalazioni

Le segnalazioni interne vengono raccolte dal Rappresentante dei Lavoratori SA8000 e dai soggetti contattati direttamente, quindi presentate in occasione di una riunione periodica (anche indetta specificatamente) del Gruppo di Lavoro SA8000.

La cassetta delle segnalazioni viene ‘aperta’ almeno ogni 6 mesi dal Responsabile del Sistema SA8000, il quale ha il compito di presentarle al Gruppo di Lavoro SA8000.

Le segnalazioni giunte dall'esterno vengono raccolte in genere dal Responsabile del Sistema di Gestione SA8000 e presentate al Gruppo.

Ogni mese vengono aperte le cassette interne per la raccolta delle segnalazioni le quali vengono registrate sul modulo Piano delle attività (MOD-006). Le segnalazioni vengono discusse e valutate nell'ambito del Gruppo di Lavoro SA8000.

Le segnalazioni vengono valutate dal Gruppo di Lavoro SA8000 nell'ambito del quale verranno analizzate:

- 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.

L'esito delle valutazioni ed i rimedi (trattamenti e/o azioni correttive) posti in essere verranno documentati.

Cosa viene fatto a seguito di una valutazione

Il Gruppo di Lavoro SA8000 deve, necessariamente, entro un mese di tempo dalla registrazione della segnalazione, proporre un trattamento e/o un'azione correttiva per risolvere l'anomalia oggetto della segnalazione.

Ciò che viene deciso a seguito della segnalazione verrà adeguatamente documentato nell'ambito del Gruppo di Lavoro SA8000. E verrà messo a conoscenza dei lavoratori.

Come è possibile rimanere informati sulla gestione delle segnalazioni

Il Gruppo di Lavoro SA8000 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 una specifica informativa sulle segnalazioni pervenute e sulle attività poste in essere.

Le parti interessate esterne che hanno effettuato la segnalazione, qualora siano identificabili, verranno informate (con lo strumento più adeguato) a cura del Gruppo di Lavoro.

Altrimenti, le informazioni sui trattamenti effettuate verranno fornite su richiesta.

Chi controlla la gestione delle attività che seguono ad una segnalazione

Il Gruppo di Lavoro SA8000 ha il compito di monitorare che le azioni decise a seguito di una segnalazione siano adeguatamente attuate fino al loro completamento.

5. Documentazione

/

6. Destinatari

Direzione

Responsabile Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale (RSGRS)

Rappresentante dei Lavoratori per SA8000

Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS)

Ufficio Personale