

Obiettivo (Che cosa?)	Descrivere compiti e responsabilità in ordine all'emissione, ricevimento, valutazione e risposta alle comunicazioni interne nonché esterne delle parti interessate, riguardanti le problematiche inerenti la norma SA8000:2014 Definire le modalità con le quali la Allegrini S.r.l. gestisce i reclami con cui i lavoratori e le altre parti interessate, anche in forma anonima, possano fornire suggerimenti e/o evidenze di non conformità.
Area di applicazione (Dove?)	Durante tutte le attività aziendali
Collocazione nel flusso (Quando?)	Quando si rileva l'esigenza
Responsabilità applicazione requisito e autorità (Chi?)	SM /DIR
Riferimenti normativi	Dichiarazione Universale Diritti dell'Uomo Convenzione delle Nazioni Unite per i Diritti dei Bambini Convenzioni ILO 29 e 105 sul Lavoro forzato Convenzioni ILO 87 sulla Libertà di Associazione Convenzioni ILO 98 sulla libertà di contrattazione collettiva Convenzioni ILO 100 E 111 (Parità di retribuzione, per lavoro uguale, fra manodopera maschile e femminile; Discriminazione) Convenzioni ILO 135 sui Rappresentanti dei Lavoratori Convenzioni ILO 138 sull'Età minima per il lavoro Convenzioni ILO 155 sulla Salubrità e la sicurezza del lavoro Convenzioni ILO 159 (Riabilitazione professionale e impiego delle persone disabili) Convenzioni ILO 177 182 sulle Peggiori forme di lavoro infantile Norma SA 8000:2014 CCNL Costituzione della Repubblica Italiana D. Lgs. 81/08 Sicurezza luoghi lavoro Legge 300/70 Lo Statuto dei Lavoratori

Sommario

1. DEFINIZIONI	2
2. GESTIONE COMUNICAZIONI	2
2.1. Politica sociale.....	2
2.2. Comunicazioni Interne	2
2.3. Gestione comunicazioni esterne	2
2.4. Comunicazioni di lavoro	3
3. GESTIONE RECLAMI.....	4
3.1. Gestione dei reclami.....	5

PROCEDURE RICHIAMATE
PGRS 01 Gestione Documentazione
PGRS 02 Gestione Dipendenti
PGRS 05 Sistema di Gestione

MODULI RICHIAMATI
Mod. 08-05 "Reclamo-Segnalazione-Gestione Problematica"

Ed.	Rev.	Data	Descrizione Modifica	Elaborato SM	Verificato/Approvato DIR
0	1	10.12.18	Chiusura rilievo OdC		
0	2	30.05.20	Revisione par. 2		
0	3	14.06.24	Aggiornamento modulo reclamo		

1. DEFINIZIONI

personale	tutti gli individui, uomini e donne, direttamente assunti come dipendenti o con altri tipi di contratto, dall'azienda, includendo direttori, esecutivi, manager, supervisori e lavoratori
lavoratore	tutto il personale non dirigente
fornitore/subappaltatore	una organizzazione che rifornisce l'azienda di beni e/o servizi necessari per, e utilizzati in/per, la produzione dei beni e/o servizi
subfornitore	un organismo economico nella catena di fornitura che, direttamente o indirettamente, procura al fornitore beni e/o servizi necessari per, e utilizzati in o per, la produzione di beni e/o servizi del fornitore e/o dell'azienda.
azione correttiva e preventiva	un rimedio immediato e permanente ad una non conformità rispetto allo standard SA8000.
parte interessata	individuo o gruppo interessato a, o su cui influisce, l'impatto sociale dell'azienda.

2. GESTIONE COMUNICAZIONI

2.1. Politica sociale

La Politica sociale viene divulgata all'interno della **Allegrini S.r.l.** in uno dei seguenti modi:

- Con l'invio cartaceo alle parti interessate
- Con la divulgazione informatica tramite sito web;
- mediante affissione in bacheca;

2.2. Comunicazioni Interne

Tutto il personale può effettuare segnalazioni, richieste o lamentele riferite a problematiche sociali utilizzando il modulo **Mod. 08-05 "Reclamo-Segnalazione-Gestione Problematica"** e consegnandolo a RLRS.

RLRS trasmette le comunicazioni a SM che valuta le comunicazioni e le porta a conoscenza del responsabile competente tramite e-mail o con supporto cartaceo. SM, a sua volta, emette comunicazioni interne verso le funzioni aziendali interessate, in relazione ai seguenti argomenti:

- lamentele di carattere sociale;
- suggerimenti;
- raccomandazioni;
- richieste di formazione;
- segnalazioni e/o lamentele ricevute da Parti Esterne Interessate;
- trasmissione di adempimenti;
- convocazione Audit della gestione Sociale;
- invio documentazione;
- trasmissione di dati da monitoraggi, relativi agli indicatori sociali;
- trasmissione di documenti o moduli di registrazione relativi ai Sistemi Gestione SA8000;
- problematiche di carattere generale.

Ogni destinatario appone la propria firma e data per presa visione sul documento ricevuto e tiene una copia. Il documento riportante le firme dei destinatari viene conservato da SM per un tempo pari ad un anno.

Solo nel caso in cui la comunicazione riguardi incontri di formazione e sia diretta a tutti gli operatori il documento non riporterà le firme dei destinatari che invece compariranno sul verbale di corso.

Le comunicazioni relative agli aspetti sociali significativi dovranno essere segnalate per iscritto alla DIR da SM e saranno oggetto di analisi nel corso del riesame della Direzione.

2.3. Gestione comunicazioni esterne

Il personale che riceve segnalazioni esterne, telefoniche e/o documentate provenienti da parti interessate (autorità competenti territorialmente, Associazioni di categoria, Comune, Provincia, comitati cittadini ed altri interessati) e riguardanti tematiche sociali ha l'obbligo di trasmetterle ad SM, la quale, dopo averle analizzate, le registra nell'apposito **modulo 08-05 "Reclamo-Segnalazione-Gestione Problematica"**. Le registrazioni relative alla comunicazione esterna sono archiviate da SM per 3 anni.

Le modalità di comunicazione esterne includono:

- Corrispondenza scritta con Enti e Autorità locali
- Comunicazioni stampa e interviste
- Incontri con autorità, fornitori, clienti e altre parti interessate
- Risposta a reclami o segnalazioni delle parti interessate

SM individua le segnalazioni pertinenti, le sottopone alla DIR e provvede ad elaborare ed inoltrare la risposta.

Tale modulo viene pubblicato anche sul sito web aziendale, in modo da essere facilmente disponibile anche per le parti interessate esterne, e possono essere inoltrate nelle modalità indicate.

2.4. Comunicazioni di lavoro

Le comunicazioni di lavoro tra le Funzioni sono effettuate sia utilizzando la rete informatica, sia attraverso comunicazioni telefoniche.

2.5. Comunicazione Esterna e Coinvolgimento degli Stakeholder

Conoscere i più rilevanti portatori di interessi per l'organizzazione è fondamentale per la **Allegrini S.r.l.** in quanto permette di modulare al meglio l'impronta della propria attività, ponendo l'attenzione non solo su scelte imprenditoriali vincenti ma anche in relazione alle diverse attese delle parti interessate. Le categorie di portatori di interesse per la **Allegrini S.r.l.** risultano essere le seguenti:

Interni	
Personale	
inteso secondo la definizione della Norma come lavoratori (dipendenti) e management (quadri e dirigenti).	Tutti i soggetti che operano in nome e per conto della Allegrini S.r.l. verranno progressivamente coinvolti nel processo seguito dall'azienda per il raggiungimento della certificazione SA8000 mediante gli incontri con i consulenti ed il personale che ha lavorato alla impostazione del sistema, ed attraverso i momenti di formazione che sono stati realizzati e che vengono previsti anche nei confronti dei nuovi assunti.

Esterni	
Fornitori di servizi	
Allegrini S.r.l. si è strutturata con un sistema di sensibilizzazione e di verifica sull'operato dei fornitori chiedendo agli stessi, come elementi significativi per l'inserimento nell'albo fornitori ed il mantenimento di rapporti costruttivi e collaborativi, il rispetto delle norme e dei principi contenuti nella norma SA8000 attraverso la compilazione di un questionario di valutazione del rispetto dei requisiti previsti dalla SA8000 e una dichiarazione di impegno. L'impegno loro richiesto comprende l'estensione degli stessi concetti anche alle catene dei loro fornitori.	

Esterni	
Clienti	
Istituzioni pubbliche e privati	Anche con questi interlocutori è fondamentale una chiara ed aperta condivisione dei principi etici e comportamentali, e talvolta ciò è comunque richiesto dalle concedenti stesse come requisito per la partecipazione all'appalto. Tale condivisione può rappresentare una buona base di collaborazione e di comprensione reciproca, utile a negoziare adeguate condizioni di lavoro per personale Allegrini S.r.l. operante presso le sedi delle concedenti ed a definire rapporti di lavoro attenti alla soddisfazione di tutte le parti interessate

Per un elenco esaustivo degli Stakeholders aziendali, SM redige l'"**Elenco dei portatori di interesse**" Mod. 01-03.

*E' cura del Senior Management SA 8000 inviare una e-mail a tutti i rappresentanti delle parti interessate comunicando loro che sono state pubblicate informazioni che potrebbero essere di loro interesse sul sito dell'Osservatorio SAW o mediante eventuale sito web aziendale (ad Es. **politica per la Responsabilità Sociale, Riesame della Direzione/ Bilancio annuale SA 8000**, etc), chiedendo eventuali suggerimenti o feedback ai principali stakeholders ai fini di un maggior coinvolgimento degli stessi. Ogni aggiornamento alla politica e/o del Bilancio Sociale viene in questo modo comunicato*

all'esterno dell'organizzazione. Viene conservata (nel programma di posta elettronica) registrazione dell'invio della Politica e/o del Bilancio Sociale.

Nel caso non fosse possibile comunicare con talune parti interessate tramite posta elettronica, è compito del Senior Management per la Responsabilità Sociale comunicare e inviare tramite posta e/o fax la Politica per la responsabilità Sociale. Il Senior Management per la Responsabilità Sociale segnala, in corrispondenza dei nominativi di riferimento sull'elenco delle parti interessate, le modalità di comunicazione adottate per l'invio delle informazioni.

2.6. Comunicazione Interna ed Esterna in caso di situazioni di emergenza

In caso di situazioni di emergenza (es. Covid-19, terremoti, alluvioni o altro) è importante la verifica che la comunicazione verso tutti gli stakeholders (interni ed esterni) sia assicurata in maniera efficace ed esaustiva.

COMUNICAZIONE VERSO L'ESTERNO

È quanto mai importante capire i problemi che emergono ed avere un rapporto proattivo con gli interlocutori chiave (OO.SS., Governo, Regioni, ONG, FORNITORI/SUBAPPALTATORI) per assicurarsi il loro coinvolgimento e supporto.

Occorre che siano tenuti in considerazione:

1. gli annunci, i decreti le linee guida governative (nazionali o locali);
2. i programmi sociali di supporto predisposti da governi (nazionali o locali);
3. il coinvolgimento e gli accordi con le OO.SS. sui problemi relativi a questa emergenza per definire ruoli e soluzioni;
4. i programmi sociali di supporto predisposti da ONG;
5. il coinvolgimento e gli accordi con FORNITORI/SUBAPPALTATORI/COMMITTENTI/CLIENTI per verificare come affrontare problemi relativi ad aumenti o diminuzioni dei flussi produttivi;
6. le capacità tecniche ed esperienziali dei vari stakeholders che possano essere utili all'organizziamone per mitigare i rischi connessi con l' emergenza Covid-19.

OSSERVARE LE PRESCRIZIONI NORMATIVE EMANATE PER L'EMERGENZA

Verificare che tutte le norme, le linee guida e le altre prescrizioni emanate dai governi nazionali o locali siano state rispettate dall'Organizzazione.

COMUNICAZIONE VERSO L'INTERNO

In momenti di crisi che hanno effetti significativi sui lavoratori, le Organizzazioni devono dare priorità alla comunicazione ed al coinvolgimento dei lavoratori.

Occorre che siano tenuti in considerazione i seguenti aspetti:

1. che SPT sia stati coinvolto nel Risk assesement per Covid-19 e che i rappresentanti dei lavoratori abbiano riportato le difficoltà che stanno incontrando i lavoratori;
2. dare priorità agli input dei lavoratori e SPT;
3. dare una costante ed esaustiva informazione ai lavoratori su tutte le fasi di questo processo e sulle azioni poste in essere per affrontare questa crisi (stato dell'arte, aspettative, supporto previsto per i lavoratori, ecc);
4. consultare e coinvolgere le OO.SS. per eventuali accordi su problemi relativi ad orario di lavoro o retribuzione;
5. assicurare una piena consapevolezza di tutto il management (a tutti i livelli) sulle misure poste in essere per proteggere i lavoratori, garantire adeguata formazione agli stessi manager per implementare le azioni di prevenzione previste.

3. GESTIONE RECLAMI

I lavoratori di **Allegrini S.r.l.** e le altre parti interessate

- possono effettuare suggerimenti e/o reclami in modo formale con le seguenti modalità di inoltro:
 - cassetta reclami/suggerimenti,
 - Via e-mail al Senior Management SA 8000,

- Attraverso il Rappresentante dei lavoratori SA 8000,
 - All' ente di Certificazione,
 - Al S.A.I: Social Accountability International
- possono effettuare suggerimenti e/o reclami sia in modo formale e sia in modo confidenziale attraverso i seguenti strumenti:
- Inviare il reclamo scritto via e-mail al Senior Management SA 8000,
 - Inviare il reclamo scritto via posta o via e-mail al Rappresentante dei lavoratori SA 8000,
 - Inviare il reclamo scritto via posta o via e-mail all' Ente di Certificazione,
 - Inviare il reclamo scritto via posta o via e-mail direttamente al S.A.I.
 - Inserire il reclamo scritto all'interno della cassetta "Suggerimenti e Reclami".
- possono effettuare suggerimenti e/o reclami in forma anonima e confidenziale oppure in forma sottoscritta, mediante la cassetta "Suggerimenti e Reclami".

La cassetta "Suggerimenti e Reclami" sarà posizionata nelle aree comuni di ogni sede aziendale, sia temporanea che permanente, in modo che sia di facile accesso per tutti i dipendenti.

Il Rappresentante dei Lavoratori SA 8000 (RLRS), con frequenza mensile, raccoglie le cassette da ogni sede per analizzarne il contenuto. Ove non sia possibile raccoglierle di persona, a causa della troppa lontananza della sede in oggetto o a causa di altre motivazioni, il RLRS incarica un dipendente della sede in questione per l'invio tramite e-mail della scansione dell'eventuale contenuto della cassetta.

3.1. Gestione dei reclami

Contestualmente alla sua emissione, la procedura è distribuita a tutti i lavoratori, così come lo saranno le sue successive revisioni.

Il reclamo scritto del lavoratore viene formalizzato sull'apposito *mod. 08-05 "Reclamo-Segnalazione-Gestione Problematica"*.

Il Senior Management SA 8000, al ricevimento di un formale reclamo effettua un'indagine per accertarsene la congruità. L'indagine è documentata e registrata in apposito verbale.

Se l'analisi dell'indagine rileva un'incongruità del reclamo si verificano le due seguenti alternative:

- Se il reclamo è sottoscritto, il Senior Management SA 8000 risponde al reclamo, motivando il mancato accoglimento del reclamo;
- Se il reclamo è anonimo, il Senior Management SA 8000 non procede ad effettuare alcuna risposta.

Il Senior Management SA 8000 può chiedere al Rappresentante dei lavoratori SA 8000 di essere di supporto nella trattazione del reclamo.

Dopo aver appurato la congruità del reclamo e per sanare quanto evidenziato, il Senior Management SA 8000 avvia adeguate e tempestive azioni correttive e preventive e utilizza, a seconda della natura e della gravità della non conformità, risorse adeguate a risolvere tale non conformità e il tutto, in linea con la norma SA 8000 e la Politica Aziendale.

L'azione di rimedio è in seguito portata a conoscenza dei lavoratori e delle parti interessate.

Successivamente sulla base dell'azione di rimedio effettuata, il Senior Management SA 8000 può avviare un'azione correttiva per implementare il rimedio adottato in precedenza a livello di sistema.

Il Senior Management SA 8000 garantisce l'anonimato del reclamante, qualora nel reclamo sia espressa la volontà di non diffondere l'identità, inoltre, garantisce che il lavoratore reclamante non sarà soggetto di provvedimenti disciplinari, licenziamento e di ogni altra forma di discriminazione.

I reclami ricevuti dal Senior Management SA 8000 ed i verbali di indagine sono conservati in apposito raccoglitore e sono archiviati nell'apposito spazio presso l'ufficio amministrazione.

I lavoratori possono presentare reclami direttamente al superiore diretto o, se preferiscono, a qualcuno che non sia il loro diretto superiore, anche mediante l'utilizzo dell'apposito Modulo **"Reclamo-Segnalazione-Gestione Problematica"** (mod. 08-05).