

<b>IN</b> IZIATIVE <b>C</b> ONCIARIE <b>AS</b> SOCIATE	<b>PROCEDURA RESPONSABILITA' SOCIALE</b>	<b>PRS-01</b>
	<b>Gestione reclami e suggerimenti</b>	rev.1 del 5.02.2024

**PRS-01 – GESTIONE RECLAMI E SUGGERIMENTI**

**INDICE**

1.	Scopo e campo di applicazione.....	2
2.	Politica di non ritorsione.....	2
3.	Chi può inviare una segnalazione .....	2
4.	Come si invia una segnalazione.....	3
5.	Chi raccoglie e valuta le segnalazioni .....	4
6.	Cosa viene fatto a seguito della registrazione della segnalazione .....	4
7.	Come è possibile rimanere informati sulla gestione delle segnalazioni .....	5
8.	Destinatari .....	5
9.	Documentazione .....	5

<b>DATA</b>	<b>REV.</b>	<b>PAG. REV.</b>	<b>VERIFICATO FIRMA</b>	<b>APPROVATO FIRMA</b>
<b>5.02.2024</b>	<b>1</b>	Le parti revisionate sono indicate da una barra laterale	<b>P.Rosati</b>	<b>F.Rovini</b>

<b>IN</b> IZIATIVE <b>C</b> ONCIARIE <b>AS</b> SOCIATE	<b>PROCEDURA RESPONSABILITA' SOCIALE</b>	<b>PRS-01</b>
	<b>Gestione reclami e suggerimenti</b>	rev.1 del 5.02.2024

### 1. Scopo e campo di applicazione

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

- 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'.

### 2. Politica di non ritorsione

PREMESSA IMPORTANTE:

Politica di non ritorsione:

**Secondo il punto 5 dello Standard SA8000 "Discriminazione" mai ed in nessun caso la Conceria INCAS 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.**

**La Conceria INCAS non tollererà alcuna ritorsione contro persone che hanno effettuato una segnalazione.**

**La Conceria INCAS non effettuerà mai sanzioni disciplinari e/o demansionamenti, rivolti alle persone che hanno effettuato una segnalazione, in linea con quello che è lo Standard SA8000 adottato.**

### 3. 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. I canali di segnalazione sono aperti e rivolti a tutti gli stakeholder, sia interni che esterni, della Conceria INCAS.

	<b>PROCEDURA RESPONSABILITA' SOCIALE</b>	<b>PRS-01</b>
	<b>Gestione reclami e suggerimenti</b>	rev.1 del 5.02.2024

#### 4. Come si invia una segnalazione

Vi sono vari modi utilizzabili e tra questi anche alcuni che garantiscono anonimato:

##### 1. Segnalazione diretta

Alla Direzione (Filippo Rovini) all'indirizzo email: [f.rovini@ilveliero.it](mailto:f.rovini@ilveliero.it)

Al Responsabile del Sistema SA8000 (Francesco Rosati) all'indirizzo email: [f.rosati@incas.it](mailto:f.rosati@incas.it)

Ai membri del Social Performance Team (da inserire email di riferimento):

- Francesco Rosati ([f.rosati@incas.it](mailto:f.rosati@incas.it))
- Piero Rosati ([p.rosati@incas.it](mailto:p.rosati@incas.it))
- Roberto Nardi ([r.nardi@incas.it](mailto:r.nardi@incas.it))
- Guido Garozzo

Alla Rappresentanza Sindacale Interna ([r.nardi@incas.it](mailto:r.nardi@incas.it)):

Le segnalazioni possono essere fatte anche via mail all'indirizzo generale della conceria: [incas@incas.it](mailto:incas@incas.it)

Ognuno dei soggetti sopra indicati prenderà nota della segnalazione e la farà pervenire al Social Performance Team. Tutte le segnalazioni possono essere fatte riempiendo il MOD.238, presente sul sito della conceria [www.iniziativeconciarieassociate.it](http://www.iniziativeconciarieassociate.it), ed inviandolo tramite una delle modalità indicate nella presente procedura.

Sul sito internet della Conceria, inoltre, è presente il documento “linea guida per le segnalazioni – whistleblowing”, al quale fare riferimento per l’effettuazione di segnalazioni in ambito ambientale, ma anche etico e/o di altro tipo.

##### 2. Segnalazione tramite lettera anonima

E’ possibile inviare una lettera anonima all’indirizzo della conceria: Via Enrico Mattei, 11 56022 Castelfranco di Sotto (PI).

La lettera viene raccolta dai Rappresentanti dei Lavoratori per l’SA8000 che provvederanno a prelevare il documento e farlo pervenire (mantenendo, se richiesto, l’anonimato) al Social Performance Team.

Per le segnalazioni anonime è stata creata una cassetta per la raccolta, adibita alla raccolta delle segnalazioni da parte dei lavoratori in anonimato. Tale cassetta sarà aperta da almeno un rappresentante della Direzione e da uno dei Lavoratori, costituenti il Social Performance Team, con cadenza trimestrale.

##### 3. Segnalazione al Rappresentante dei Lavoratori

Potranno essere fatte segnalazioni rivolgendosi direttamente al Rappresentanti dei Lavoratori per SA8000 **Roberto Nardi** ([r.nardi@incas.it](mailto:r.nardi@incas.it)) e **Guido Garozzo**.

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

<b>IN</b> IZIATIVE <b>C</b> ONCIARIE <b>AS</b> SOCIATE	<b>PROCEDURA RESPONSABILITA' SOCIALE</b>	<b>PRS-01</b>
	<b>Gestione reclami e suggerimenti</b>	rev.1 del 5.02.2024

#### **4. Segnalazione al SAAS (Social Accountability Accreditation Services)**

Trattasi dell'Organismo internazionale SAAS che controlla gli Organismi di Certificazione (vedasi [www.saasaccreditation.org](http://www.saasaccreditation.org))

Esso può ricevere e valutare le richieste pervenute dai dipendenti o da altri soggetti, mantenendo l'anonimato. Tale organismo potrà attivare dei controlli tramite l'Organismo di Certificazione scelto.

È possibile rivolgersi a:

**SOCIAL ACCOUNTABILITY ACCREDITATION SERVICES (SAAS)**

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

**tel: +1-(212)-391-2106 fax: +1-(212)-684-1515**

[saas@saasaccreditation.org](mailto:saas@saasaccreditation.org)

#### **5. Chi raccoglie e valuta le segnalazioni**

Le segnalazioni vengono raccolte dai Rappresentanti dei Lavoratori e dai soggetti contattati direttamente, quindi presentate in occasione di una riunione periodica (o indetta specificatamente) del Social Performance Team ed alla Direzione. Le riunioni del Social Performance Team avvengono con cadenza semestrale, o nel caso in cui ce ne sia bisogno in seguito all'arrivo di una segnalazione esterna o interna.

In seguito alla ricezione della segnalazione, questa viene registrata sul modulo di sistema MOD.RS 04 "Registro segnalazioni" da parte del RSGRS SA8000; a partire dalla data di registrazione, il Social Performance Team e la Direzione hanno massimo un mese di tempo per delineare l'azione correttiva da intraprendere. Tale azione correttiva verrà registrata sul MODRS.04, il quale riporta inoltre la data entro cui tale azione dovrà essere conclusa.

In seguito alla registrazione della segnalazione viene effettuata in sede di riunione SPT la sua valutazione, la quale deve essere fatta per ogni segnalazione (interna ed esterna) ed ha il fine di capire:

- 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.

#### **6. Cosa viene fatto a seguito della registrazione della segnalazione**

Il Social Performance Team deve, necessariamente ed entro un mese dalla data di registrazione della segnalazione, proporre un trattamento e/o un'azione correttiva per risolvere l'anomalia oggetto della segnalazione; dovrà essere quindi applicata la procedura di gestione delle Non Conformità PO 8.3.1. Ciò che viene deciso a seguito della segnalazione viene riportato nel Registro aziendale MODRS.04.

<b>IN</b> IZIATIVE <b>C</b> ONCIARIE <b>AS</b> SOCIATE	<b>PROCEDURA RESPONSABILITA' SOCIALE</b>	<b>PRS-01</b>
	<b>Gestione reclami e suggerimenti</b>	rev.1 del 5.02.2024

Per quanto riguarda suggerimenti/reclami pervenuti da:

lavoratori: le attività che scaturiscono da segnalazioni devono essere rendicontate in ambito del Social Performance Team.

parti interessate esterne: l'azienda definirà le adeguate azioni correttive di cui fornirà una sintesi nel Bilancio di Sostenibilità.

Sulla base della tipologia dell'input ricevuto, in materia di sistema SA8000 sarà il Social Performance Team a definire come verrà data adeguata informazione ai lavoratori. In seguito alla definizione delle azioni correttive da intraprendere, dovranno essere informati i lavoratori entro un mese di tempo, secondo le modalità adeguatamente previste dal Social Performance Team.

Il Social Performance Team ha anche il compito di monitorare che le azioni decise a seguito di una segnalazione siano attuate fino al loro completamento.

## **7. Come è possibile rimanere informati sulla gestione delle segnalazioni**

Il Social Performance Team 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 copia aggiornata del Registro aziendale MODRS.04, il quale deve riportare una sintesi chiara delle attività svolte, o secondo altra idonea modalità individuata dal Social Performance Team.

Le parti interessate esterne che hanno effettuato la segnalazione, qualora siano identificabili, verranno informate (con lo strumento più adeguato) a cura del Social Performance Team entro un mese di tempo a partire dalla registrazione dell'azione correttiva sul MODRS.04.

Altrimenti, le informazioni sui trattamenti effettuati verranno sempre fornite su richiesta.

## **8. Destinatari**

- SPT
- Direzione
- Tutti i dipendenti della Conceria INCAS
- Tutti gli stakeholder della Conceria INCAS

## **9. Documentazione**

MODRS.04

MOD.238