





## 1. SCOPO

Scopo del documento è di definire le responsabilità e le modalità di gestione e i flussi di comunicazione che Clu Basaglia intende adottare per la gestione dei reclami/segnalazioni relativi ai requisiti espressi nella norma SA8000.

## 2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente istruzione si applica alle attività svolte direttamente da Clu Basaglia e a quelle dei Fornitori, su cui può esercitare influenza.

## 3. MODALITÀ OPERATIVE

### 3.1 SEGNALAZIONE RECLAMI ETICI

Clu Basaglia, al fine di assicurare a tutte le parti interessate e dipendenti di poter contribuire attivamente al miglioramento del Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale, ha predisposto un sistema di comunicazione per la gestione delle segnalazioni inerenti l'applicazione della norma SA8000.

Il reclamo etico è uno strumento messo a disposizione delle parti interessate e dei dipendenti al Sistema di Responsabilità Sociale Clu Basaglia, per segnalare eventuali disfunzioni attinenti la sfera delle attività svolte.

Le segnalazioni possono essere inoltrate all'Azienda tramite:

- e-mail: [sa8000@clufbasaglia.it](mailto:sa8000@clufbasaglia.it);
- Tel Clu Basaglia: 040 578490;
- Fax Clu Basaglia: 040 576305;
- posta ordinaria: Clu Basaglia, Via Caduti della R.A.M.B 5, 34015 Muggia, TS..
- inserimento in apposita cassetta, quando applicabile, identificata dalla scritta "cassetta reclami etici".

Inoltre, se i suddetti strumenti non dovessero risultare sufficienti, sussiste la possibilità di sottoporre le segnalazioni inerenti la Responsabilità Sociale anche all'Ente di Certificazione SGS (e-mail: [sa8000@sgs.com](mailto:sa8000@sgs.com)) che è stato incaricato da Clu Basaglia di verificare la conformità e adeguatezza del proprio Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale ai requisiti della norma SA8000 e/o a SAAS (e-mail: [info@sa-intl.org](mailto:info@sa-intl.org)) che rappresenta l'organizzazione di accreditamento che coordina e controlla l'attività degli enti di certificazione accreditati per le attività di certificazione SA8000

Le "cassette reclami etici" saranno installate in luoghi di facile accesso ai lavoratori e in modo di favorire l'anonimato da parte di chi ne usufruisce; le chiavi di dette cassette sono consegnate agli RLE, che provvederanno settimanalmente a controllare la presenza di comunicazioni in modo da darne pronta disponibilità ai componenti del SPT per la gestione.

Le segnalazioni e/o reclami etici pervenute da parti interessate e/o dipendenti, anche se in forma anonima, saranno registrate su apposito supporto informatico a cura del Servizio Qualità (in conformità con quanto definito nel Sistema di Gestione Integrato) e sottoposte al SPT "Social Performance Team" al fine di attivare, ove possibile, azioni riparatrici correttive e/o preventive e successivamente verificarne l'efficacia.

Tutte le segnalazioni e/o reclami etici saranno gestite e valutate da SPT per quanto possibile risolte entro 30 giorni dal ricevimento delle stesse, informando in merito le funzioni interessate e inoltre garantendo di non applicare azioni disciplinari, licenziamenti e/o in alcun modo discriminare il personale o le parti interessate che abbiano fornito informazioni sulla conformità a SA8000 o che abbiano avanzato reclami relativi al luogo di lavoro.

Nel caso in cui la comunicazione sia pervenuta in forma anonima, la presa in carico sarà comunicata a mezzo del registro "segnalazione reclami etici" consultabile sul server aziendale.

La comunicazione di presa in carico della segnalazione/reclamo sarà effettuata entro 15 gg lavorativi, dalla ricezione della stessa a cura del SPT.

Il reclamo/segnalazione è gestito dal SPT secondo una procedura interna tesa a:

- verificare la pertinenza del reclamo;
- individuare le cause scatenanti il reclamo/segnalazione;
- predisporre le misure necessarie al superamento delle cause scatenanti (es. azioni correttive);
- dare le comunicazioni del caso all'utente, se sottoscritte, e nel rispetto dei tempi definiti in procedura.



#### 4. ACRONIMI

- SAAS SOCIAL ACCOUNTABILITY ACCREDITATION SERVICES

#### 5. DOCUMENTI APPLICABILI

- MANUALE DEL SISTEMA INTEGRATO