

	PROCEDURA INVIO SEGNALAZIONI RECLAMI	Codice procedura SGRS- PR-09 REV 01 10/07/21 Pag. 1 a 4
---	---	--

1. Scopo:

La presente procedura ha lo scopo fornire una guida per il personale aziendale e per le parti interessate, per segnalare in modo confidenziale ed anonimo eventuali non conformità rispetto ai principi dello standard SA 8000:2014 e alla Politica e Impegno per la Responsabilità Sociale, piuttosto che suggerimenti in merito al miglioramento del sistema di Responsabilità Sociale

2. Campo di applicazione:

Organizzazione e tutte le parti interessate

3. Modalità operative:

2.1 Segnalazioni / non conformità

Il personale dell'azienda che rilevi una non conformità relativa ai requisiti della norma SA 8000 (come ad esempio situazioni di sopruso, discriminazione o molestia, criticità, situazioni critiche correlate con la salute e la sicurezza del posto di lavoro), oppure voglia suggerire spunti per il miglioramento, relativi alla gestione del personale e al miglioramento del clima aziendale può:

- segnalare verbalmente la non conformità/suggerimento direttamente al Rappresentante dei Lavoratori per la SA 8000;
- documentare la segnalazione utilizzando il modulo "Modulo segnalazioni e reclami SA 8000" o su foglio bianco (inserendola in forma anonima o firmata nella cassetta della posta di color rosso **posta all'ingresso degli uffici**

Le chiavi della cassetta sono state consegnate dal Responsabile Sistema di Gestione SA 8000 al Rappresentante dei lavoratori e al Rappresentante della Direzione per la SA 8000.

Il personale che ha ufficio o svolge il proprio lavoro lontano dalla sede può inviare segnalazione anonima via posta all'indirizzo della Sede Via Vittorio Veneto 2-2/a Bibbiano in busta chiusa, indicando sulla busta la dicitura "SA 8000".

Al ricevimento il personale presente all'accoglienza provvede immediatamente a inserire la busta nella cassetta della posta come sopra indicato e a informare RLSA8000/RDSA8000.

Il Rappresentante dei Lavoratori (RLSA8000) e il Rappresentante della Direzione per la SA 8000 (RDSA8000), controllano periodicamente (indicativamente ogni

	PROCEDURA INVIO SEGNALAZIONI RECLAMI	Codice procedura SGRS- PR-09 REV 01 10/07/21
		Pag. 2 a 4

15 giorni) il contenuto della cassetta ed analizzano la segnalazione e ne valutano modalità e tempi di gestione coinvolgendo la Direzione.

In questa fase si identificano le risorse adeguate e appropriate alla natura e alla gravità di ogni non conformità.

Dalla segnalazione, può scaturire un'azione correttiva (Utilizzo del Modulo Azioni correttive/preventive).

Dal suggerimento/proposta può scaturire un'azione preventiva o di miglioramento (Utilizzo del Modulo Azioni correttive/preventive).

Il RD SA 8000:

- archivia i moduli / fogli di segnalazione in apposito raccoglitore, mantenendo aggiornato il registro segnalazioni / reclami gestisce le azioni correttive/preventive secondo gli stessi criteri adottati nella procedura P011 "Azioni correttive/preventive"
- monitora periodicamente lo stato di avanzamento delle azioni e la loro efficacia.

Qualsiasi parte interessata può segnalare al Rappresentante della Direzione per la SA 8000 (RDSA) una situazione che ritiene non conforme rispetto ai requisiti SA 8000 chiedendo che venga attentamente analizzata e successivamente portata all'attenzione della Direzione.

[Le segnalazioni possono essere inoltrate a tramite:](#)

[Ecologia Soluzione Ambiente Spa](#)

[Via vittorio Veneto 2-2/a Bibbiano](#)

[0522 884401 fax](#)

ecologia@ecologia.re.it

segreteria.odv@ecologia.re.it

È riconosciuto il diritto di qualsiasi richiedente di rimanere anonimo.

I dipendenti e le parti interessate, nel caso l'Azienda non risponda in alcun modo o non risponda in modo soddisfacente alle segnalazioni / reclami, possono inviare la segnalazione direttamente all'Organismo di Certificazione :

Ente di Certificazione

QUALITY ITALIA S.r.l.

Organismo di Certificazione Accreditato da Accredia

	PROCEDURA INVIO SEGNALAZIONI RECLAMI	Codice procedura SGRS- PR-09 REV 01 10/07/21
		Pag. 4 a 4

8. Cronologia delle revisioni:

Revisione n. & Versione n.	Riepilogo delle modifiche dalla versione precedente del documento	Modifiche applicate da	Commento di RSGRS
R-00, V-01	Prima versione	N/A	Nulla

Revisione	Natura della modifica	Firma RSGQ	Firma DG
00	Prima emissione	 ECOLOGIA SOLUZIONE AMBIENTE S.p.A.	 ecologia® Soluzione Ambiente S.p.A. Nicola Chiastri Amministratore Delegato
01	Seconda emissione aggiornamento	 ECOLOGIA SOLUZIONE AMBIENTE S.p.A.	 ecologia® Soluzione Ambiente S.p.A. Nicola Chiastri Amministratore Delegato

	emesso	verificato	approvato	data
Ente	RSGRS	direzione	Direzione Generale	
	Laura Michela Spinetti	NICOLA CHIASTRINI	NICOLA CHIASTRINI	20/07/21

	PROCEDURA DI INOLTRO SEGNALAZIONI	Codice procedura SGRS- PR-10 REV 02 01/03/2024
		Pag. 1 a 5

1. Scopo:

La presente procedura ha lo scopo di definire le modalità di gestione dei reclami presentati dalle parti interessate (lavoratori, enti locali e nazionali, organizzazioni non governative, associazioni sindacali, associazioni di categoria, organi di stampa, mass media, clienti, ecc.) relativamente al rispetto dei requisiti dello standard di riferimento SA8000 da parte di ESA e quanto individuato per la UNI 125

2. Campo di applicazione:

La procedura è applicata a tutti i reclami provenienti da qualsiasi parte interessata e aventi per oggetto il rispetto della SA8000 e in generale dei diritti umani e quanto previsto dalla UNI 125:2022

3. Definizioni:

SPT: Social Performance Team (Il team include una rappresentanza equilibrata di Rappresentante dei lavoratori SA8000 e Dirigenza).

RECLAMO: segnalazione, commento, raccomandazione riguardanti il luogo di lavoro e/o non conformità, reali o presunte, allo standard SA8000.

Comitato Guida : per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni in conformità alle prescrizioni della PdR;

4. Riferimenti:

SA 8000:2014 - 9.6 Gestione e risoluzione dei reclami

UNI 125:2022: Regolamento comitato guida

UNI 125:2022: Regolamento contrasto molestie sul lavoro

SGRS-PR-00: Glossario e Termini di responsabilità sociale.

5. Autorità e responsabilità:

Amministratore Delegato

È responsabile per il riesame e verifica le azioni tempestive sui principali reclami.
È altresì responsabile della revisione di tutte le denunce.

RSGRS

	PROCEDURA DI INOLTRO SEGNALAZIONI	Codice procedura SGRS- PR-10 REV 02 01/03/2024 Pag. 2 a 5
---	--	--

È responsabile per l'esecuzione di questa procedura.

È autorizzato a fornire le risorse necessarie per implementare i piani di azione in seguito a denunce

Comitato Guida

Il soggetto autorizzato a ricevere le segnalazioni relative alla parità di genere , , analizza preliminarmente le segnalazioni ricevute al fine di verificarne l'accettabilità ovvero a verificare che il contenuto della segnalazione sia riferibile ad una delle fattispecie descritte all'art. 2 del presente regolamento o comunque riguardi situazioni di discriminazione o altre forme di violenza di genere, incluse le molestie sessuali

5 Modalità operative

5.1 Ricezione del reclamo

Ogni lavoratore può sporgere reclami in relazione a fatti e accadimenti aventi natura di abuso, offesa o illegalità verificatisi nell'ambito lavorativo o ad esso legati e in contrasto con i principi di responsabilità sociale della norma SA8000 e alla parità di genere

Il lavoratore può farsi promotore di reclami anche tramite il Social Performance Team e/o l'Ente di Certificazione SA8000 e il comitato guida.

Il reclamo può avere forma anonima.

ESA garantisce la massima riservatezza sui fatti denunciati o evidenziati, nei limiti della libertà di indagine, inoltre ESA si impegna ad indagare anche in caso di segnalazioni anonime.

Le segnalazioni di reclamo avanzate da una o più parti interessate e indirizzate a ESA, aventi per oggetto temi inerenti al sistema di responsabilità sociale, sono raccolte dal Social Performance Team.

I reclami possono essere inoltrati al SPT compilando l'apposito modulo "MODD_09_01" presente nel sito internet:

Inoltre, per garantire ai lavoratori e a tutte le parti interessate (stakeholders) una facile comunicazione di rilievi e suggerimenti in merito agli aspetti inerenti SA 8000, l'azienda ha istituito un sistema di inoltro segnalazioni che potranno essere:

- Dirette in azienda: colloquio diretto con i membri del Comitato Guida nominato per l'applicazione della norma UNI PdR 125 2022
- Le segnalazioni possono sempre essere inviate anonime oppure firmate.
- Dirette all'organismo di Certificazione

QUALITY ITALIA S.r.l.

Organismo di Certificazione Accreditato da Accredia

	PROCEDURA DI INOLTRO SEGNALAZIONI	Codice procedura SGRS- PR-10 REV 02 01/03/2024
		Pag. 3 a 5

(www.accredia.it Ente Unico Italiano di Accreditamento)

N. cert. 106 A

REA: 1180446, Roma - P. IVA: 09673061009

Sede: Via Camerata Picena, 385 - 00138 Roma, Italy Telefono: (+39) 06.88644843; Fax:(+39) 06.8860495

- Ente di Accreditamento
Social Accountability Accreditation Services
15 West 44th Street, 6th Floor New York, NY 10036
tel. +212-391-2106; fax. +212-684-1515; mail: saas@saasacccreditation.org

5.2 Gestione del reclamo

Il reclamo è gestito dalla Direzione che, supportata dal SPT, ne coordina la risoluzione facendo intervenire le funzioni competenti ed attivando le necessarie azioni correttive secondo quanto previsto nell'apposita procedura.

Tutte le segnalazioni verranno prese in esame dall' esame dal Sociale Performance Team. **Nell'arco di 5 giorni** la direzione si impegna a comunicarvi cosa intende fare a seguito della segnalazione ed i tempi necessari per la risoluzione.

In allegato rimettiamo il modulo per l'invio delle segnalazioni: MOD_009_001_Segnalazione_reclami

È compito del SPT verificare che gli indirizzi citati siano correttamente riportati nelle comunicazioni interne ed esterne relative alla SA8000.

ECOLOGIA SOLUZIONE AMBIENTE favorisce l'incontro diretto e lo scambio di valutazioni con il dipendente resosi autore del reclamo, eventualmente affiancato dal SPT, allo scopo di conseguire una completa conoscenza dei fatti e al fine di dare sostegno e concreto contributo al lavoratore vittima o testimone di forme di abuso, offesa o fenomeni di scorrettezza o illegalità.

ESA garantisce il compimento di ogni tipo di sforzo e azione concreta atti a dare soluzione al problema evidenziato e a prevenire il verificarsi di situazioni analoghe o simili.

ESA non attua alcuna forma di ritorsione o discriminazione nei confronti dell'autore di un reclamo.

5.3 Risposta al reclamo

	PROCEDURA DI INOLTRO SEGNALAZIONI	Codice procedura SGRS- PR-10 REV 02 01/03/2024
		Pag. 4 a 5

ESA si impegna ad informare l'autore del reclamo delle azioni correttive intraprese per dare soluzione ai fatti denunciati.

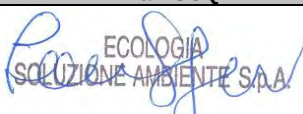
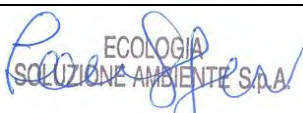
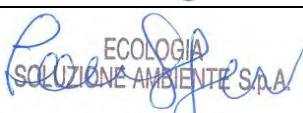
6 RegISTRAZIONI

I reclami inoltrati all'azienda sono annotati in un apposito registro "_MODD_10_01_Registro_reclami" dove si dà evidenza dell'oggetto del reclamo, della sua origine, della persona a cui è stato dato incarico di gestirlo a livello operativo e delle azioni correttive che sono state intraprese per dargli soluzione. Le annotazioni sul Registro Reclami sono affidate al SPT.

Sl. N.	Titolo	Periodo di conservazione	Custode
1	MODD_010_01 registro dei reclami	Min 3 anni	RSGRS
2	MODD_09_01_Segnalazione_reclami	Min 3 anni	RSGRS

8. Cronologia modifiche documento:

Revisione n. & Versione n.	Riepilogo delle modifiche dalla versione precedente del documento	Modifiche attuate da	Commento RSRGS
R-00, V-01	Prima versione	N/A	Nulla
R-00 V 02	Integrazione uni 125 :2022		

Revisione	Natura della modifica	Firma RSGQ	Firma DG
00	Prima emissione	 ECOLOGIA SOLUZIONE AMBIENTE S.p.A.	 ecologia® Soluzione Ambiente S.p.A. Nicola Chiastrini Amministratore Delegato
01	Seconda emissione aggiornamento	 ECOLOGIA SOLUZIONE AMBIENTE S.p.A.	 ecologia® Soluzione Ambiente S.p.A. Nicola Chiastrini Amministratore Delegato
02	Terza emissione	 ECOLOGIA SOLUZIONE AMBIENTE S.p.A.	 ESN WASTE SOLUTIONS Miguel Valente CEO

	emesso	verificato	approvato	data
Ente	RSGRS	direzione	Direzione Generale	
	Laura Michela Spinetti	NICOLA CHIASTRINI	NICOLA CHIASTRINI	20/07/21