

**INDICE**

1. SCOPO
2. RIFERIMENTI
3. DEFINIZIONI
4. MODALITÀ OPERATIVE
  - 4.1 RICEZIONE DEI RECLAMI
  - 4.2 GESTIONE DEI RECLAMI
  - 4.3 RISPOSTA AI RECLAMI
5. REGISTRAZIONI

**MODULISTICA DI RIFERIMENTO**

MOD 9.6.1 – MODULO RECLAMO SA8000

MOD 9.6.2 – REGISTRO RECLAMI

Rev	Data	Preparazione SPT	Approvazione Senior Manager	Cause revisione
03	26/04/2023			Inserimento tabella revisioni e vidimazione Senior Management e SPT Aggiornamento riferimenti per segnalazioni

## 1 Scopo

La presente procedura ha lo scopo di definire le modalità di gestione dei reclami presentati dalle parti interessate (dipendenti, clienti, fornitori, sindacati, collettività, ambiente, utenti finali), relativamente al rispetto dei requisiti dello standard di riferimento SA8000 da parte di SIMET

## 2 Riferimenti

- SA8000:2014 Social Accountability 8000 punto 9.6 Gestione e risoluzione dei reclami

## 3 Definizioni

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

**SPT:** Social Performance Team (il Team include una rappresentanza equilibrata di management e rappresentanti dei lavoratori SA8000).

## 4 Modalità operative

### 4.1 Ricezione dei reclami

Ogni lavoratore e/o parte interessata può sporgere reclami in relazione a fatti e/o accadimenti aventi natura di abuso, offesa o illegalità verificatasi nell'ambito lavorativo o ad esso legati e in contrasto con i principi di responsabilità sociale della norma SA8000:2014.

Il lavoratore può farsi promotore di reclami anche tramite il rappresentante dei Lavoratori SA8000 e/o l'Ente di Certificazione SA8000.

Il reclamo può essere inoltrato anche in forma anonima. SIMET garantisce la massima riservatezza sui fatti denunciati o evidenziati, nei limiti della libertà di indagine, impegnandosi ad indagare anche in caso di segnalazioni anonime.

Le segnalazioni di reclamo avanzate da una o più parti interessate e indirizzate a SIMET, aventi per oggetto temi inerenti al sistema di responsabilità sociale, sono raccolte dall'SPT (Social Performance Team).

I reclami possono essere inoltrati utilizzando il MOD 9.6.1 "Modulo reclamo SA8000", presente in forma cartacea nell'area ristoro della sede, nel portale presenze Zucchetti, scaricabile dopo l'accesso con le credenziali personali e nel sito istituzionale [www.simetimpianti.it](http://www.simetimpianti.it), per tutte le parti interessate esterne.

Lo stesso dovrà essere portato all'attenzione del SPT utilizzando i seguenti canali:

- specifica cassetta presente nell'area ristoro della sede;
- via mail all'indirizzo [SA8000@simetimpianti.it](mailto:SA8000@simetimpianti.it)
- via fax al numero 049/684816
- via posta all'indirizzo SIMET S.r.l. Via Marco Polo 31, 35020 Albignasego (PD)

Vi è anche la possibilità di inviare le segnalazioni ai seguenti indirizzi

all'ente di certificazione:

**C.I.S.E.** – Azienda Speciale della CCIAA di Forlì-Cesena  
Corso della Repubblica, 5 - 47100 Forlì (FC) Tel. 0543-38211 Fax 0543-38219  
E-mail: [cise@lavoroetico.org](mailto:cise@lavoroetico.org) oppure [info@lavoroetico.org](mailto:info@lavoroetico.org)

e/o al **SAI**

**Executive Director, SAI**

220 East 23rd Street, Suite 605, New York, NY 10010 fax: +212-684-1515.  
E-mail: [saas@saasaccreditation.org](mailto:saas@saasaccreditation.org)

e/o tramite segnalazione con sistema **Whistleblowing**

<https://report.whistleb.com/it/message/simet>

#### **4.2 Gestione dei reclami**

Il reclamo è gestito dal SPT che, dopo averne verificata la pertinenza rispetto ai principi dello Standard SA8000 e successivamente la fondatezza, ne coordina la risoluzione facendo intervenire le funzioni competenti ed attivando, se necessario, le necessarie azioni correttive e/o preventive.

L'SPT favorisce l'incontro diretto e lo scambio di valutazioni con la parte interessata che ha inoltrato il reclamo, qualora la stessa abbia scelto di non rimanere anonima, 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.

L'SPT 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 similari.

SIMET non attua alcuna forma di ritorsione o discriminazione nei confronti dell'autore del reclamo.

#### **4.3 Risposta ai reclami**

SPT si impegna ad informare l'autore del reclamo, qualora lo stesso abbia scelto di non rimanere anonimo, sulle azioni correttive e/o preventive che intende attivare per dare soluzione ai fatti denunciati, entro 3 mesi dal ricevimento della segnalazione. Inoltre, qualora il reclamo fosse pervenuto in forma anonima, SPT provvederà a rendere disponibili i risultati dell'indagine svolta e l'eventuale azione correttiva intrapresa, tramite affissione nella bacheca aziendale.

 DAL 1950	<b>GESTIONE RECLAMI</b>	PRO 9.6
		Rev. 3 Data 26/04/2023
		Pag. 4 di 4

## **5. Registrazioni**

I reclami inoltrati a SIMET sono annotati in un apposito registro (MOD 9.6.2) dove si ha evidenza dell'oggetto del reclamo, della sua origine, della fondatezza dello stesso, della persona a cui è stato dato incarico di gestirlo a livello operativo e delle azioni correttive che sono state intraprese per dargli esecuzione; nel modulo viene inoltre data evidenza della valutazione dell'efficacia relativamente all'azione intrapresa.

Le annotazioni sul registro dei reclami sono affidate all'SPT.

**SPAZIO RISERVATO ALLA PARTE INTERESSATA**

RECLAMO

SEGNALAZIONE

SUGGERIMENTO

Inoltrato da parte di:

Dipendente    Cliente    Fornitore    Altro – specificare: \_\_\_\_\_

**Dati identificativi della parte interessata:**

La parte interessata preferisce rimanere ANONIMA

La parte interessata è disponibile ad essere contattata

Cognome e nome: \_\_\_\_\_

Ruolo: \_\_\_\_\_

Telefono: \_\_\_\_\_

Mail: \_\_\_\_\_

**AREA OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE**

Lavoro infantile

Lavoro forzato o obbligato

Salute e sicurezza

Libertà ass.ne/diritto contr. collettiva

Discriminazione

Pratiche disciplinari

Orario di lavoro

Retribuzione

Sistema di gestione

**Descrizione del Reclamo/Suggerimento:**

**Azione e/o rimedi richiesti:**

SPAZIO RISERVATO AL SPT (Social Performance Team)	
RECLAMO/SUGGERIMENTO N° _____ DEL _____	
Modalità di ricevimento	<input type="checkbox"/> Posta/Fax/Mail <input type="checkbox"/> Cassetta Reclami <input type="checkbox"/> Personalmente al SPT
Giudizio di pertinenza	<input type="checkbox"/> Reclamo/Suggerimento NON PERTINENTE Motivazione: _____ _____ <input type="checkbox"/> Reclamo/Suggerimento PERTINENTE
Documenti e informazioni da acquisire	
Aspetti da approfondire	
Risultati dell'indagine e soluzioni proposte	
Azione Correttiva	<input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI N° _____
Azione preventiva	<input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI N° _____
<input type="checkbox"/>	Risposta inviata in data _____ tramite _____ alla parte interessata
<input type="checkbox"/>	In caso di segnalazione anonima, la risposta sarà affissa in bacheca in data _____
Data _____	FIRMA SOCIAL PERFORMANCE TEAM _____ _____ _____ _____