

# LAV.I.T. S.P.A.

**RACCOLTE DELLE PROCEDURE SA 8000**

**RPRO 01-01**

**1/8**

Procedura 5.09 MSA8000 -Gestione dei Reclami

Edizione 03 del 20.05-2024

## *P. O. 5.09 – Gestione dei Reclami*

<b><u>0</u></b>	<b><u>GENERALITÀ</u></b>	<b>3</b>
<b>0.1</b>	<b>SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE</b>	<b>3</b>
<b>0.2</b>	<b>DESTINATARI DELLA PROCEDURA</b>	<b>3</b>
<b>0.3</b>	<b>DOCUMENTI DI RIFERIMENTO</b>	<b>3</b>
<b>0.4</b>	<b>DEFINIZIONI</b>	<b>3</b>
<b><u>1</u></b>	<b><u>MODALITÀ OPERATIVE</u></b>	<b>3</b>
<b>1.1</b>	<b>RICEZIONE DEL RECLAMO</b>	<b>3</b>
<b>1.2</b>	<b>GESTIONE DEL RECLAMO</b>	<b>4</b>
<b>1.3</b>	<b>RISPOSTA AL RECLAMO</b>	<b>4</b>
<b>1.4</b>	<b>SEGNALAZIONE DI SPUNTI DI MIGLIORAMENTO</b>	<b>4</b>
<b><u>2</u></b>	<b><u>REGISTRAZIONI</u></b>	<b>5</b>

---

# LAV.I.T. S.P.A.

**RACCOLTE DELLE PROCEDURE SA 8000**

**RPRO 01-01**

**2/8**

Procedura 5.09 MSA8000 -Gestione dei Reclami

Edizione 03 del 20.05-2024

Funzioni Interessate

- Alta Direzione (AD)
- Responsabile sa 8000
- SPT

Capitoli del manuale a cui fa riferimento la procedura:

- Cap. 5.09.10

INDICE DI	DATA DI	VISTO PER	SEGNALAZIONE TIPO	DATA	APPROVAZIONE
0	30/04/2018				
1	31/01/2022				
2	15/09/2023				
3	20/05/2024				
4					
5					
6					
7					
8					

## Allegati:

- **Mod. 01 SA8000/MRSA** "Modulo reclami e segnalazioni SA8000"
  - **Mod. 02 SA8000/RRSA** "Registro reclami e segnalazioni SA8000"
-

## 0 GENERALITÀ

### 0.1 *Scopo e campo di applicazione*

La presente Procedura definisce le modalità di gestione delle segnalazioni o dei reclami presentati dalle parti interessate (lavoratori, collaboratori, Enti locali e nazionali, Clienti, fornitori e subappaltatori, associazioni sindacali, associazioni di categoria, organi di stampa, mass media, ... ecc) relativamente al rispetto dei requisiti dello standard di riferimento e più in generale in tema etico, di responsabilità sociale e di rispetto dei diritti umani che coinvolga la LAV.I.T. S.P.A.

Destinatari della Procedura

- Tutte le Funzioni aziendali
- Tutti i lavoratori e collaboratori
- Tutte le altre parti interessate interne o esterne

### 0.2 *Documenti di riferimento*

- Norma SA8000:2014
- Manuale MSG
- Codice Etico

### 0.3 *Definizioni*

- SPT: Social Performance Team: ha la responsabilità di ricevere e gestire i reclami e di attuare, in collaborazione con la Direzione aziendale, tutte le azioni necessarie e di darne comunicazione
- Reclamo: segnalazione, commento, raccomandazione o suggerimento per il miglioramento che riguarda il luogo di lavoro e/o NC reali/presunte in merito allo standard SA8000:2014

## 1 MODALITÀ OPERATIVE

### 1.1 *Ricezione del reclamo*

Chiunque ravvisi una violazione dei principi etici inseriti nel Codice Etico e quindi facenti parte dei requisiti SA8000, si senta oggetto di molestie o discriminazioni o ravvisi analoghi comportamenti vessatori nei confronti di colleghi o di terzi, ravvisi situazioni pericolose, illegali o a rischio negli ambienti di lavoro è tenuto a segnalarle compilando il relativo modulo **Mod. 01 SA8000/MRSA** disponibile per per LAV.I.T. SPA sul sito web : <https://www.lavitlavanderie.it/>

- Consegnandolo direttamente all'**Ufficio del Personale**, che lo recapiterà quindi al **SPT**;
  - Inviandolo direttamente al **SPT**, organismo aziendale dedicato al trattamento dei reclami tramite la
-

mail secondo le seguenti modalità:

LAV.I.T .SPA :

a) direttamente a LAV.I.T .SPA

- mediante e-mail a [info@lavitlavanderie.it](mailto:info@lavitlavanderie.it)

Posta all'indirizzo Social Performance Team SA 8000

LAV.I.T .SPA

Zona ASI – Borgo Incoronata Lotto 1A

71121 FOGGIA

Internet all'indirizzo [www.lavitlavanderie.it](http://www.lavitlavanderie.it)

Possono inoltre essere effettuate:

- esponendolo al **Rappresentante dei lavoratori SA8000** che se ne farà promotore presso **SPT**;
- inserendo il modulo compilato negli appositi box presenti presso le bacheche aziendali, che il **Presidente SPT** almeno ogni 2 settimane ha il compito di controllare per raccogliere gli eventuali moduli compilati presenti.

Qualora il lavoratore/la parte interessata non dovesse sentirsi idoneamente rappresentato/a e tutelato/a dalle figure previste dal Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale, ha facoltà di rivolgersi direttamente a:

- a) **Organismo di Certificazione:** SGS Italia S.p.A. Via Caldera, 21. Milano, Lombardia, 20153. Italia.  
T : +39 02 73 931

- **Ente di Accredimento:**

SAAS - Social Accountability Accreditation Service, 15 West 44th Street, 6th Floor New York, NY 10036, telefono (212) 684-1414, fax: (212) 684-1515,

mediante e-mail a [sa8000@sgs.com](mailto:sa8000@sgs.com)

- al SAAS (Social Accountability Accreditation Service)  
mediante e-mail a [saas@saasaccreditation.org](mailto:saas@saasaccreditation.org)

Il reclamo **può avere anche forma anonima** e in ogni caso **viene garantito l'anonimato** da parte di SPT nelle fasi di trattamento successivo del reclamo, garantendo la massima riservatezza sui fatti denunciati o evidenziati, nei limiti della libertà di indagine.

Il SPT si impegna comunque anche ad indagare a fronte di segnalazioni anonime.

---

## **1.2 Gestione del reclamo**

Il reclamo, qualunque sia la forma di invio e ricevimento, viene trattato dal **SPT** con il coinvolgimento diretto della **Direzione aziendale (Presidente del C.d.A. o il C.d.A. stesso)**.

Il **SPT** al ricevimento del reclamo lo registra sul modulo **M/SA8000/RRSA “Registro reclami SA8000”** e inizia la fase di indagine, coinvolgendo direttamente la **Direzione aziendale** e l'autore del reclamo, se non anonimo, favorendo un incontro diretto e uno scambio di valutazioni e opinioni in modo da conseguire una completa conoscenza dei fatti e dare sostegno e concreto contributo al lavoratore vittima o testimone di forme di abuso, offesa, scorrettezza o illegalità, garantendo nel contempo l'imparzialità verso il presunto autore, se nominato nel reclamo, dei fatti e dei comportamenti che hanno determinato il reclamo stesso.

Il **SPT** e la **Direzione** garantiscono:

- il compimento di ogni sforzo e azione concreta necessaria per dare soluzione al problema segnalato e prevenire il verificarsi di soluzioni analoghe o similari e far sì che non si attui alcuna forma di ritorsione o discriminazione nei confronti dell'autore del reclamo;
- l'imparzialità nell'indagine conseguente, tutelando tutte le parti in causa come previsto dalle metodologie di indagine interna, anche qualora si ravvisassero gli estremi di una indagine disciplinare e di eventuali provvedimenti disciplinari a carico dell'autore dei fatti che hanno determinato il reclamo, che verranno attuati secondo il sistema di indagine interna e sanzionatorio previsto dal **Modello Organizzativo 231**.

Tutte le azioni correttive o di miglioramento verranno attuate secondo le modalità previste dalle pertinenti Procedure di Sistema con l'aggiornamento da parte del Presidente **SPT** del modulo **Mod. 02 /SA8000/RRSA** fino alla sua chiusura.

## **1.3 Risposta al reclamo**

Il **SPT** e la **Direzione aziendale** si impegnano a dare risposta all'autore del reclamo delle azioni intraprese per dare soluzione ai fatti denunciati entro 2 mesi dal ricevimento del reclamo.

Nel caso di fatti denunciati in forma anonima, la risposta verrà affissa sulle bacheche aziendali.

## **1.4 Segnalazione di spunti di miglioramento**

Nel caso in cui la natura della segnalazione sia finalizzata a suggerimenti per il miglioramento o a semplici richieste alla **Direzione aziendale** che non presuppongono alcuna situazione non conforme, l'iter da seguire sarà sempre il medesimo visto per i reclami sia per quanto riguarda i canali di comunicazione che per quanto riguarda l'iter inerente un'eventuale azione, se ritenuta possibile o migliorativa dal vertice aziendale.

---

## 2            **REGISTRAZIONI**

I Moduli **Mod 01/SA8000/MRSA** e la documentazione conseguente al trattamento dei reclami/segnalazioni SA8000 sono archiviati dal **SPT** e sono a disposizione dell'Organismo di Vigilanza aziendale nell'ambito dei flussi informativi previsti. Il registro **Mod. 02/SA8000/RRSA** viene tenuto aggiornato in forma elettronica dal **SPT** sul server aziendale

Le mail di segnalazione vengono mantenute sul server di posta aziendale all'indirizzo citato con accesso permesso al **SPT** tramite il suo Presidente.

---

<b>MODULO RECLAMO SA8000</b>	<b>Mod 01/SA8000/MRSA</b>
	Rev. 1 Data 25/05/2022
	Pag. 1 di 2

SPAZIO RISERVATO ALLA PARTE INTERESSATA		
RECLAMO <input type="checkbox"/>	SEGNALAZIONE <input type="checkbox"/>	SUGGERIMENTO <input type="checkbox"/>
Inoltrato da parte di:		
<input type="checkbox"/> Dipendente <input type="checkbox"/> Cliente <input type="checkbox"/> Fornitore <input type="checkbox"/> Altro – specificare: _____		
<b>Dati identificativi della parte interessata:</b>		
<input type="checkbox"/> La parte interessata preferisce rimanere ANONIMA	<input type="checkbox"/> La parte interessata è disponibile ad essere contattata Cognome e nome: _____ Ruolo: _____ Telefono: _____ Mail: _____	
AREA OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE		
<input type="checkbox"/> Lavoro infantile	<input type="checkbox"/> Lavoro forzato o obbligato	<input type="checkbox"/> Salute e sicurezza
<input type="checkbox"/> Libertà ass.ne/diritto contr. collettiva	<input type="checkbox"/> Discriminazione	<input type="checkbox"/> Pratiche disciplinari
<input type="checkbox"/> Orario di lavoro	<input type="checkbox"/> Retribuzione	<input type="checkbox"/> Sistema di gestione
<b>Descrizione del Reclamo/Suggerimento:</b>		
<b>Azione e/o rimedi richiesti:</b>		

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

---



---



---



---



---