

Procedura del sistema di Gestione – Gestione Reclami

INDICE

1 Scopo	3
2 Campo di applicazione	3
3 Riferimenti	3
4 Definizioni	3
5 Modalità operative	3
5.1 Ricezione del reclamo	3
5.2 Gestione del reclamo	5
5.3 Risposta al reclamo	6
6 RegISTRAZIONI	6
7 Note alla Revisione	6

	Procedura di Sistema di Gestione – Gestione Reclami	PR03
		Rev. 2
		Del 31/07/2024
		Pag. 2 di 4

REV. e DATA	VALIDITÀ	OGGETTO	PREPARATO E VERIFICATO	APPROVATO
0 – 06/03/2023	Sino a nuova revisione	Prima Edizione	RSI	DIR
1- 19/12/2023	Sino a nuova Revisione	Seconda edizione	RSI	DIR
2- 31/07/2024	Sino a nuova revisione	Terza Edizione	RSI	DIR

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 LOBRA SRL.

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.

3 Riferimenti

- SA8000:2014 - 9.6 Gestione e risoluzione dei reclami.
- GUIDANCE DOCUMENT FOR SOCIAL ACCOUNTABILITY 8000.

4 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.

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.

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

	Procedura di Sistema di Gestione – Gestione Reclami	PR03
		Rev. 2
		Del 31/07/2024
		Pag. 3 di 4

Il reclamo può avere forma anonima. LOBRA SRL garantisce la massima riservatezza sui fatti denunciati o evidenziati, nei limiti della libertà di indagine, inoltre LOBRA SRL si impegna ad indagare anche in caso di segnalazioni anonime.

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

I reclami possono essere inoltrati al SPT.

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:

Lobra S.r.l. A segnalazioni@lobra.com

Le segnalazioni possono sempre essere inviate anonime oppure firmate.

Tutte le segnalazioni verranno prese in esame dal Rappresentante dei Lavoratori per SA8000 congiuntamente al Rappresentante della Direzione. Nell'arco di 7 giorni la direzione si impegna a comunicarvi cosa intende fare a seguito della segnalazione ed i tempi necessari per la risoluzione.

Il form per il reclamo è disponibile sia sul sito internet che sull'intranet aziendale e rimane disponibile in forma totalmente anonima.

È compito del SPT nella persona di Fabrizio Regini verificare che gli indirizzi citati e le informazioni pubblicate sul sito web siano correttamente riportati nelle comunicazioni interne ed esterne relative alla SA8000.

Si ricorda che il reclamo può essere inviato in forma anonima o meno, nelle modalità sopra indicate ma è altresì possibile contattare direttamente anche l'ente di certificazione stesso o il SAI a cui fa riferimento, come riportato nella tabella riassuntiva sottostante:

Organizzazione	LOBRA S.r.l. segnalazioni@lobra.com
Ente di certificazione	International Associates Mail: info@it.ia-net.com
Ente di accreditamento	SAI (Social Accountability International) Mail: saas@saasaccreditation.org

5.2 Gestione del reclamo

Il reclamo è gestito dalla Direzione che, supportata dal SPT nella persona di Fabrizio Regini, 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 dal Sociale Performance Team.

	Procedura di Sistema di Gestione – Gestione Reclami	PR03
		Rev. 2
		Del 31/07/2024
		Pag. 4 di 4

Nell'arco di 7 giorni la direzione si impegna a comunicarvi cosa intende fare a seguito della segnalazione ed i tempi necessari per la risoluzione.

LOBRA SRL 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.

LOBRA SRL 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.

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

5.3 Risposta al reclamo

LOBRA SRL si impegna ad informare l'autore del reclamo delle azioni correttive intraprese per dare soluzione ai fatti denunciati. Inoltre, Lobra garantisce che nessuna ritorsione di nessun tipo sarà permessa o giustificata ai danni del lavoratore che abbia fatto una qualsiasi segnalazione, qualora venisse fatta in forma non anonima o per qualsiasi ragione venisse meno l'anonimato.

6 Registrazioni

I reclami inoltrati a LOBRA SRL sono annotati in un apposito registro "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.

7 Note alla Revisione

Il presente documento si affianca alle procedure gestione dei reclami da parte dei clienti per lo standard ISO 9001:2015