



# PROCEDURA PER GESTIONE DEI RECLAMI; SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

Cod. doc. **PRC\_03**

Rev. 3

Pagina 1 di 6

## DISTRIBUZIONE COPIE

ID	Assegnata a	Data e firma	ID	Assegnata a	Data e firma

3	21/06/24	Aggiornamento riferimenti			
2	01/10/20	Aggiornamento indirizzo ente			
1	13/02/17	Aggiornamento riferimenti			
0	02/08/11	Prima emissione			
Rev.	Data	Descrizione	preparato	verificato	approvato

## Indice

1.	Scopo.....	2
2.	Campo di applicazione .....	2
3.	Terminologia ed abbreviazioni.....	2
4.	Responsabilità .....	2
5.	Modalità esecutive.....	2
	<b>Come funziona.....</b>	<b>3</b>
	Quando serve .....	3
	A chi serve .....	3
	Come fare i reclami.....	3
	Come sono gestiti i reclami.....	4
	Gestione Reclami Esterni .....	4
	Ritorsione.....	4
	Gestione .....	5
	Registrazioni .....	5

### **1. Scopo**

La presente procedura descrive il processo di gestione delle segnalazioni, suggerimenti e reclami.

### **2. Campo di applicazione**

Tutto il personale operante per conto dell'organizzazione.

### **3. Terminologia ed abbreviazioni**

Le definizioni e la terminologia è contenuta nelle norme di riferimento a cui questa procedura si conforma.

### **4. Responsabilità**

**RSI:** Monitorizza la presenza di reclami nelle cassettole aziendali ad essi dedicate.

**AMM :** Gestisce direttamente il reclamo o lo dirotta alle funzioni responsabili

### **5. Modalità esecutive**

La gestione delle problematiche segnalate dai lavoratori e dalle altre parti interessate – e le azioni attuate di conseguenza – dovrebbero rappresentare uno dei principali elementi propulsivi del miglioramento continuo del sistema di gestione per la responsabilità sociale e le condizioni lavorative. I rimedi (detti anche trattamenti) sono le azioni attuate per risolvere eventuali situazioni contingenti di violazione dei requisiti della norma. Le azioni correttive servono a migliorare il sistema in modo che tali situazioni non si ripetano. Eventuali reclami, segnalazioni e suggerimenti relativi al rispetto dei principi e dei requisiti dello standard SA8000 possono essere inoltrati, sia dal personale, sia da altre parti interessate, a tre diversi livelli:

- I. Livello aziendale. Personale e parti interessate devono essere messi nella condizione di inoltrare reclami, segnalazioni o suggerimenti, anche in forma anonima, al rappresentante della direzione o al rappresentante dei lavoratori per SA8000.
- II. Livello di organismo di certificazione. Quando il personale o le parti interessate che hanno inoltrato un reclamo non trovano soddisfazione nella risposta dell'azienda, possono inoltrare il reclamo all'organismo di certificazione, anche in forma anonima e non solo durante gli audit. L'organismo è obbligato a intervenire per chiarire la situazione. Il reclamo può essere inoltrato direttamente all'organismo di certificazione quando si ha timore di ripercussioni da parte dell'azienda.
- III. Livello di accreditamento dell'organismo di certificazione. Tutte le parti interessate possono presentare reclami e appelli anche al LSQA che è l'ente che accredita gli organismi di certificazione. In quest'ottica il LSQA ha predisposto e reso disponibile un'apposita procedura (Complaints and Appeal Process). Prima di inoltrare reclamo al LSQA è opportuno aspettare la conclusione della pratica di reclamo avviata con l'azienda e con l'organismo di certificazione.

**Come funziona**

Questa procedura descrive responsabilità e metodi con cui MAGRIS risponde a reclami, segnalazioni e suggerimenti che si riferiscono allo standard SA8000 e alla politica aziendale in materia di responsabilità sociale e condizioni lavorative.

**Quando serve**

I temi di maggiore interesse per questa procedura sono relativi alle condizioni lavorative. La direzione, però, s'impegna a prendere in considerazione qualsiasi reclamo, segnalazione e suggerimento sulla responsabilità sociale dell'impresa nel suo complesso.

**A chi serve**

Coloro che collaborano con MAGRIS per questioni lavorative, a qualsiasi titolo e con qualsiasi forma contrattuale, sono le persone più direttamente interessate: tra questi, oltre a dipendenti e collaboratori, rientrano clienti e fornitori. STAKEHOLDER anche a livello regionale.

Chiunque altro ritenga di avere comunque un interesse, seppure indiretto per il comportamento dell'azienda, è invitato a inviare le proprie segnalazioni.

**Come fare i reclami**

Ognuno è libero di procedere come preferisce.

Per ragioni di chiarezza e per consentirne una più efficace gestione, sarebbe opportuno inviare un documento descrittivo dei motivi del reclamo o della segnalazione (utilizzando un qualsiasi foglio di carta); inoltre, se s'intende essere tenuti aggiornati sugli sviluppi conseguenti è necessario specificare i propri recapiti. Saranno comunque presi in considerazione anche i reclami anonimi, comunque inviati.

Per i dipendenti e i collaboratori sono disponibili delle cassetine in cui è possibile introdurre in modo riservato le proprie comunicazioni. Sarà cura del rappresentante dei lavoratori per SA8000 verificare la presenza di eventuali reclami e segnalazioni e gestirli secondo quanto descritto in questo documento. Se l'anonimato non è interesse del mittente, il mezzo più immediato è la comunicazione per posta elettronica

## RECAPITI

MAGRIS : **Ilenia Costantino**

SPT: **Porri Giovanni**  
**Ilenia Costantino**  
**Chiara Rava**  
**Francesca Di Lauro**  
**Giuseppe Maugeri**

Organismo di Certificazione **LSQA Edificio "Los Tilos" piso 1 11500 MONTEVIDEO Uruguay**

Organismo di Accreditamento **SAAS 9 East 37th Street, 10th Floor New York, NY 10036**

**Come sono gestiti i reclami**

Tutto il personale e anche i più stretti collaboratori sono tenuti a rilevare e segnalare tempestivamente qualsiasi protesta nei confronti della responsabilità sociale aziendale.

Chiunque raccolga un reclamo o segnalazione verbale deve provvedere, appena possibile, a darne comunicazione alle figure seguenti, scelte sulla base della materia del reclamo o segnalazione.

- Direzione
- Social Performance Team
- Rappresentante dei lavoratori per SA8000
- Responsabile del sistema per la salute e la sicurezza dei lavoratori
- Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza

Le comunicazioni scritte sono inoltrate alla direzione che le gestisce direttamente o le dirotta alle funzioni maggiormente pertinenti a quanto segnalato o reclamato.

Se le comunicazioni non sono anonime e sono disponibili i recapiti dei mittenti, è inviata una prima risposta in cui sono riportate:

- l'indicazione dell'avvenuta ricezione;
- se ritenute opportune, eventuali scuse;
- l'identificazione, con i relativi recapiti, della persona che si sta occupando della situazione;
- indicazioni sulle modalità per fornire eventuali approfondimenti ritenuti necessari;
- i termini previsti per la risoluzione.

**Gestione Reclami Esterni**

Le parti interessate possono effettuare segnalazioni e/o reclami in relazione a fatti e accadimenti aventi natura di abuso, offesa o illegalità verificatisi nell'ambito lavorativo ed in contrasto con i principi di responsabilità sociale contenuti nella norma SA 8000 come segue:

- tramite il Responsabile del Sistema di Gestione (sig.ra Giovanna Di Vece) inoltrando la segnalazione e/o reclamo per scritto su apposito modulo, firmato o in forma anonima, da recapitare a

MAGRIS S.P.A. – Via Pastrengo snc – Seriate (BG);

- mediante la cassetta dei reclami presente in azienda;
- mediante il link <https://www.magrisgroup.com/segnalazioni-whistleblowing/> ;

Nella comunicazione, è possibile indicare eventuali modalità di contatto per avere riscontro in merito alla segnalazione.

**Ritorsione**

Il reclamante è tutelato in caso di ritorsioni ovvero di azioni poste in essere in ragione della segnalazione, denuncia o divulgazione che gli hanno provocato un danno ingiusto.

Tale tutela copre una vasta gamma di possibili ritorsioni (es. licenziamento, adozione di misure disciplinari, molestie, intimidazioni, sospensioni, mutamento di funzioni) e agisce solo qualora le informazioni sulle violazioni segnalate, divulgate o denunciate siano veritiere e rientranti nell'ambito di applicazione della tutela.

Inoltre, il reclamante deve aver azionato i canali previsti e deve sussistere un rapporto di consequenzialità tra segnalazione, divulgazione e denuncia effettuata e le misure ritorsive subite.

### **Gestione**

La funzione incaricata della gestione del reclamo, eventualmente coadiuvata dal referente del sistema di gestione per la responsabilità sociale e da altro personale maggiormente competente in materia si occupa innanzitutto di fare un esame della situazione individuando le cause che stanno alla radice del problema. Non sempre è necessaria una vera e propria indagine. A volte, si tratta di situazioni di cui si conoscono le cause e si sta già lavorando per risolverle. Altre volte, invece, la situazione è tale per cui non è possibile risalire a cause oggettive. In tutti gli altri casi, l'indagine deve essere fatta per rimuovere le cause del problema.

Appena la situazione è sufficientemente chiara, la funzione incaricata della gestione del reclamo procede con la pianificazione del trattamento finalizzato a porre immediato rimedio alla situazione contingente. La pianificazione consiste nello stabilire chi deve fare che cosa ed entro quando. In questa fase è fondamentale ristabilire la fiducia nell'azienda. Per prevenire il ripetersi delle situazioni che hanno generato il reclamo potrebbe essere necessario cambiare il modo di lavorare intervenendo su strutture e prassi aziendali. In questo caso si avvia una azione correttiva per il miglioramento del sistema. Una volta avviati i trattamenti di rimedio, il responsabile della gestione del reclamo, con l'eventuale coinvolgimento delle funzioni maggiormente competenti in materia e del responsabile del sistema di gestione per la responsabilità sociale si occupa del controllo della risoluzione del reclamo. In pratica verifica che:

- tutte le azioni pianificate per la risoluzione della situazione siano state effettivamente compiute, nei termini previsti;
- eventuali azioni alternative o integrative rispetto a quelle pianificate siano state comunque efficaci;
- il trattamento adottato, nel suo complesso, abbia efficacemente risolto la situazione, oppure, se ciò non fosse stato possibile, che siano stati presi i necessari provvedimenti per limitare i danni e per evitare il ripetersi di casi analoghi.

Se tali controlli hanno esito negativo, il responsabile della gestione del reclamo è tenuto riavviare la fase d'analisi e pianificare un ulteriore trattamento, più incisivo. Analogamente, il responsabile del sistema di gestione per la responsabilità sociale, eventualmente coadiuvato dalla direzione e dalle funzioni più competenti in materia, verifica l'efficacia delle eventuali azioni correttive e, in caso di esito positivo della verifica chiude e archivia la pratica. Periodicamente, almeno una volta l'anno, la direzione fa un riesame dei reclami gestiti nel periodo di riferimento.

### **Registrazioni**

Le funzioni responsabili della gestione dei reclami e delle segnalazioni sono tenute a conservare le comunicazioni intercorse, traccia delle azioni intraprese e le evidenze degli esiti delle stesse; sempre tenendo conto delle opportune precauzioni per garantire la riservatezza dei soggetti coinvolti. Il rappresentante dei lavoratori SA8000, tiene aggiornato un Registro delle problematiche e segnalazioni riferite alla responsabilità sociale in cui sono riportati i seguenti elementi.

- La data della segnalazione o reclamo.



## PROCEDURA PER GESTIONE DEI RECLAMI; SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

Cod. doc. **PRC\_03**

Rev. 3

Pagina **6** di **6**

- I riferimenti del mittente (se conosciuti), in particolare, il nominativo, l'organizzazione di cui fa parte ed il suo ruolo in essa.
- Una sintetica, ma esaustiva di tutti gli elementi identificativi, descrizione della problematica.
- Le funzioni aziendali coinvolte.
- Il nominativo del responsabile della gestione.
- Una sintetica descrizione del trattamento attuato e la data del suo compimento. In questa sezione del registro sono riportati anche i riferimenti alle eventuali azioni correttive avviate in seguito alla segnalazione.
- La data e l'esito della verifica dell'efficacia finale.