



GESTIONE DEI RECLAMI e SEGNALAZIONI SA8000

Rev	Data/Date	Descrizione/Description	Prep/Prep'd	Cont/Chk'd	App/Appr'd
2	22.01.2025	Revisione Generale e aggiornamento Cartiglio	E.Chimentelli	E.Chimentelli	E. Taranghelli
1	07.10.2022	Inserimento specifiche SPT	T. Bordino	M.G.Leotta	E. Taranghelli
0	01.06.2022	Prima emissione	T. Bordino	M.G.Leotta	E. Taranghelli

Doc. N.: PR_REC-01 **Rev.:** 2 **Ver.:** 0 **Date:** 22.01.2025 **Job Code:** **Mod.:** Informativa **Pag.:** 1 / 5

T&T Sistemi SRL

Registered Head Office

Via Po' n. 22 00198 Rome (RM), Italy

VAT/Fiscal Code n. 01473730511

REA Registered n.RM-1410501

Company Share Capital: € 100.000,00

Operational Headquarter

Via Leo Valiani n. 67-77 52023 Levane (AR), Italy

Email: info@tetsistemi.com – website: www.tetsistemi.com

Phone: +39 055 911 9101 – Fax: +39 055 911 9191



I dati qui contenuti sono di proprietà della T&T Sistemi SRL, non possono essere duplicati, usati o divulgati in tutto o in parte senza permesso specifico scritto da T&T Sistemi SRL.
The data contained here are Property Information of T&T Sistemi SRL, and shall not be duplicated, used or disclosed in whole or in part, without specific written permission from T&T Sistemi SRL.



Indice – Index :

1	PREMESSA	3
1	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	3
2	DEFINIZIONI	3
3	PROCESSO DI GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI SA8000	3
3.1	Ricezione della segnalazione	3
3.2	Analisi delle segnalazioni SA8000	4
3.3	Individuazione delle azioni correttive ed approvazione del piano di intervento	4
3.4	Registrazione	4
3.5	Reportistica periodica	5
3.6	Comunicazione dei risultati ai lavoratori ed alle parti interessate	5

Doc. N.: PR_REC-01	Rev.: 2	Ver.: 0	Date: 22.01.2025	Job Code:	Mod.: Informativa	Pag.: 2 / 5
---------------------------	----------------	----------------	-------------------------	------------------	--------------------------	--------------------

T&T Sistemi SRL

Registered Head Office
Via Po' n. 22 00198 Rome (RM), Italy
VAT/Fiscal Code n. 01473730511
REA Registered n.RM-1410501
Company Share Capital: € 100.000,00

Operational Headquarter
Via Leo Valiani n. 67-77 52023 Levane (AR), Italy
Email: info@tetsistemi.com – website: www.tetsistemi.com
Phone: +39 055 911 9101 – Fax: +39 055 911 9191



I dati qui contenuti sono di proprietà della T&T Sistemi SRL, non possono essere duplicati, usati o divulgati in tutto o in parte senza permesso specifico scritto da T&T Sistemi SRL.
The data contained here are Property Information of T&T Sistemi SRL, and shall not be duplicated, used or disclosed in whole or in part, without specific written permission from T&T Sistemi SRL.



1 PREMESSA

1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura descrive le modalità di gestione delle segnalazioni e dei reclami presentati dal personale e dalle parti interessate (enti locali e nazionali, organizzazione non governative, associazioni sindacali, associazioni di categoria, organi di stampa, mass media, clienti, etc.), relativamente al rispetto dei requisiti dello standard di riferimento SA8000:2014 (cfr. requisito 9.6 - Gestione e risoluzione dei reclami).

La segnalazione di eventuali non conformità, reali o potenziali, nonché commenti o spunti di riflessione rappresenta, infatti, un passaggio importante per garantire l'efficace funzionamento del Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale SA8000.

2 DEFINIZIONI

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

PARTI INTERESSATE: individuo o gruppo interessato alle (o che subisce l'influenza delle) performance sociali e/o attività dell'organizzazione.

RECLAMO: lamentela, segnalazione, commento, raccomandazione in merito al luogo di lavoro e/o non conformità, reali o presunte, allo Standard SA8000.

3 PROCESSO DI GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI SA8000

3.1 Ricezione della segnalazione

Ogni lavoratore e parte interessata può inviare commenti, segnalazioni, raccomandazioni, rapporti piuttosto che reclami in merito al luogo di lavoro e/o reali o presunte non conformità allo Standard SA8000.

I possibili canali per l'inoltro delle segnalazioni sono i seguenti:

- via mail alla casella SA8000@tetsistemi.com
- A mezzo posta presso la sede operativa dell'azienda, all'indirizzo Via Leo Valiani, 67 Loc. Levane – 52025 Bucine (AR)
- Depositando una copia cartacea all'interno dell'apposito box, presente nel corner dedicato alle comunicazioni interne, presso la sede operativa di Levane;
- Tramite colloquio con il Rappresentante dei Lavoratori SA8000/SPT.

Le parti interessate hanno inoltre facoltà di inviare segnalazioni anche direttamente all'Ente da noi prescelto per conseguire a certificazione: DNV Italia, www.dnv.it

Ente di accreditamento SAAS: saas@saasaccreditation.org; oppure www.sa-intl.org

La segnalazione può essere presentata per iscritto, su carta libera piuttosto che utilizzando l'apposito modulo (**MD-REC Modulo segnalazioni SA8000**) presente nell'apposita sezione del sito aziendale www.tetsistemi.com e disponibile presso il corner delle sedi operative.

La segnalazione SA8000/reclamo può avere o meno forma anonima. In ogni caso l'azienda garantisce la massima riservatezza sui fatti denunciati o evidenziati, nei limiti delle oggettive necessità di indagine: le informazioni saranno ritenute confidenziali e trattate con riservatezza, al solo scopo di indagine, verifica, gestione e risoluzione delle criticità emerse. In nessun caso coloro che hanno inoltrato segnalazioni dovranno essere oggetto di ritorsioni o discriminazione di alcun genere (cfr. Par. 3.3).

Doc. N.: PR_REC-01	Rev.: 2	Ver.: 0	Date:22.01.2025	Job Code:	Mod.: Informativa	Pag.: 3 / 5
--------------------	---------	---------	-----------------	-----------	-------------------	-------------

T&T Sistemi SRL

Registered Head Office
Via Po' n. 22 00198 Rome (RM), Italy
VAT/Fiscal Code n. 01473730511
REA Registered n.RM-1410501
Company Share Capital: € 100.000,00

Operational Headquarter
Via Leo Valiani n. 67-77 52023 Levane (AR), Italy
Email: info@tetsistemi.com – website: www.tetsistemi.com
Phone: +39 055 911 9101 – Fax: +39 055 911 9191





Il Dipartimento HSE ha il compito di monitorare nel continuo tutti i canali di inoltro delle segnalazioni, al fine di intercettarne tempestivamente l'arrivo.

Si occupa inoltre di archiviare tutto il materiale inerente la segnalazione SA8000 ricevuta (es. segnalazione o reclamo cartaceo, modulo compilato, mail etc...), in apposito archivio elettronico ordinato per data di ricezione.

3.2 Analisi delle segnalazioni SA8000

Ogni segnalazione SA8000 ricevuta viene analizzata da entrambi i membri del SPT, che si attivano al fine di:

- censire la segnalazione all'intero del modulo **MD-Registro AC_NC**, data base che raccoglie le non conformità, segnalazioni, problemi e spunti di miglioramento riscontrati nonché le azioni correttive decise;
- riscontrare internamente le informazioni contenute della segnalazione, interessando le Funzioni aziendali coinvolte;
- stabilire l'esistenza di eventuali non conformità allo Standard SA8000_piuttosto che aree di criticità o di miglioramento;
- contattare il segnalatore, laddove disponibile, al fine di condividere ulteriori informazioni utili alla risoluzione della problematica emersa e favorire un dialogo costruttivo e teso al miglioramento aziendale.

Al termine dell'attività di indagine il SPT predispone un'apposita relazione informativa contenente:

- i risultati dell'analisi condotta, con focus sul trend nel periodo, frequenza, ambito e motivi della segnalazione;
- le proposte circa le azioni di risoluzione/miglioramento delle non conformità/criticità riscontrate con relativa pianificazione degli interventi;
- l'eventuale contenuto della risposta da inviare al segnalatore, qualora noto e disponibile ad essere contattato.

La relazione verrà esaminata dal Social Performance Team che entro i 30 giorni successivi.

3.3 Individuazione delle azioni correttive ed approvazione del piano di intervento

Il Social Performance Team esaminata la relazione sulle segnalazioni SA8000, definisce le azioni correttive ritenute necessarie al fine di sanare eventuali non conformità accertate/criticità e ne individua la Funzione aziendale responsabile.

A tale scopo propone alla Direzione aziendale le opportune modifiche/integrazioni al **Piano di miglioramento** definito annualmente.

Qualora la segnalazione sia attinente agli ambiti salute/sicurezza sul lavoro e ambiente, il SPT si coordina con l'RSPP ed il RSL.

Il STP, laddove possibile, dà inoltre mandato all'HSE Manager di inviare al soggetto segnalatore idoneo riscontro circa l'impegno assunto dall'azienda per sanare le problematiche emerse.

Nell'ambito della sua ordinaria attività di monitoraggio nonché durante gli audit periodici, il SPT si accerta che in nessun caso la segnalazione di non conformità o criticità abbia comportato (o comporti in futuro) alcun tipo di ritorsione o discriminazione nei confronti del soggetto segnalante.

3.4 Registrazione

L'HSE Manager inserisce tutte le informazioni emerse dall'attività di gestione della segnalazione SA8000 all'interno del **MD-Registro AC_NC** che contiene le seguenti informazioni minime:

- Nome e riferimenti del soggetto segnalatore, laddove disponibili;
- Data e canale di ricezione della segnalazione;
- Oggetto della segnalazione;
- Referente interno incaricato della risoluzione delle non conformità/criticità;
- Azioni di risoluzione pianificate con le relative tempistiche di implementazione;
- Stato di avanzamento circa la risoluzione delle criticità e risultati ottenuti;
- Data di risoluzione della segnalazione;
- Comunicazione di risoluzione della segnalazione;
- Eventuale riscontro al soggetto segnalatore.

Doc. N.: PR_REC-01	Rev.: 2	Ver.: 0	Date: 22.01.2025	Job Code:	Mod.: Informativa	Pag.: 4 / 5
---------------------------	----------------	----------------	-------------------------	------------------	--------------------------	--------------------

T&T Sistemi SRL

Registered Head Office
Via Po' n. 22 00198 Rome (RM), Italy
VAT/Fiscal Code n. 01473730511
REA Registered n.RM-1410501
Company Share Capital: € 100.000,00

Operational Headquarter
Via Leo Valiani n. 67-77 52023 Levane (AR), Italy
Email: info@tetsistemi.com – website: www.tetsistemi.com
Phone: +39 055 911 9101 – Fax: +39 055 911 9191





3.5 Reportistica periodica

Annualmente l'HSE Manager predispone apposita reportistica circa i risultati della gestione delle segnalazioni SA8000. L'elaborato, che rappresenta dati in forma aggregata al fine di garantire la riservatezza dei fatti e dei soggetti coinvolti, viene sottoposta all'analisi del SPT che ne valuta le risultanze al fine di:

- Integrarle nell'attività di identificazione ed analisi dei rischi nonché nei propri piani di monitoraggio e di audit annuali;
- Monitorare il grado di risoluzione delle non conformità/criticità emerse;
- Proporre, se necessario, ulteriori modifiche al Piano degli obiettivi;
- Pianificare incontri informativi con i dipendenti al fine di condividere quanto emerso dall'attività di monitoraggio e gestione delle segnalazioni SA8000 e dei reclami.

3.6 Comunicazione dei risultati ai lavoratori ed alle parti interessate

Su indicazione del SPT e quindi sulla base dei risultati emersi dall'attività di gestione delle segnalazioni SA8000, l'HSE Manager, nell'ambito dell'attività formativa programmata, organizza incontri con tutto il personale al fine di condividere gli esiti dell'attività di gestione delle segnalazioni SA8000 pervenute, peraltro consultabili presso il corner dedicato alle comunicazioni interne, locato all'interno della sede operativa dell'azienda.

L'azienda garantisce la confidenzialità dei dati sensibili ed opera al fine di conciliare il principio di trasparenza e la tutela di coloro che hanno effettuato le segnalazioni, affinché non siano in alcun modo soggetti a ritorsioni o discriminazioni. Ne consegue che tutti i dati pubblicati sono esposti in forma aggregata.

Le medesime informazioni sono disponibili a chiunque sia parte interessata, previa richiesta via mail alla casella SA8000@tetsistemi.com

Infine, nell'apposita sezione del sito aziendale www.tetsistemi.com è presente un quadro sintetico di riepilogo circa lo stato di avanzamento della gestione delle segnalazioni SA8000 pervenute. La pubblicazione, che riporta dati in forma aggregata, vuole rispondere all'esigenza di rendere pienamente fruibili e disponibili alle parti interessate i risultati della gestione delle segnalazioni pervenute, garantendo al contempo l'anonimato dei rispettivi segnalatori.

Doc. N.: PR_REC-01	Rev.: 2	Ver.: 0	Date:22.01.2025	Job Code:	Mod.: Informativa	Pag.: 5 / 5
--------------------	---------	---------	-----------------	-----------	-------------------	-------------

T&T Sistemi SRL

Registered Head Office
Via Po' n. 22 00198 Rome (RM), Italy
VAT/Fiscal Code n. 01473730511
REA Registered n.RM-1410501
Company Share Capital: € 100.000,00

Operational Headquarter
Via Leo Valiani n. 67-77 52023 Levane (AR), Italy
Email: info@tetsistemi.com – website: www.tetsistemi.com
Phone: +39 055 911 9101 – Fax: +39 055 911 9191



I dati qui contenuti sono di proprietà della T&T Sistemi SRL, non possono essere duplicati, usati o divulgati in tutto o in parte senza permesso specifico scritto da T&T Sistemi SRL.
The data contained here are Property Information of T&T Sistemi SRL, and shall not be duplicated, used or disclosed in whole or in part, without specific written permission from T&T Sistemi SRL.