

# Gestione reclami e suggerimenti SA8000

Rev.	Data	Descrizione delle modifiche	Redazione	Approvazione
00	01.06.2022	Prima stesura	F. Carlin	F. Carlin
01	27.01.2023	Integrazione per SA8000	F. Carlin	F. Carlin
02	21.02.2025	Revisione criteri di comunicazione	F. Carlin	F. Carlin

## INDICE

1.	Scopo e campo di applicazione.....	3
2.	Modalità operative.....	3
3.	Chi può inviare una segnalazione.....	3
4.	Come si invia una segnalazione.....	3
4.1.	Segnalazione diretta ai membri del SPT.....	3
4.2.	Segnalazione tramite lettera anonima .....	3
4.3.	Segnalazione tramite il sito internet aziendale .....	4
4.4.	Segnalazione tramite mail.....	4
4.5.	Segnalazione al SAAS (Social Accountability Accreditation Services) .....	4
4.6.	Segnalazione all' Ente Certificatore International Associates Limited.....	4
5.	Chi raccoglie e valuta le segnalazioni.....	4
6.	Cosa viene fatto a seguito di una segnalazione .....	5
7.	Come è possibile rimanere informati sulla gestione delle segnalazioni.....	5
8.	Allegato .....	5

### 1. *Scopo e campo di applicazione*

I lavoratori ed anche le parti interessate esterne (es. fornitori, clienti, enti, etc.) possono segnalare alla Marfur SRL:

- commenti e raccomandazioni
- segnalazioni
- anomalie
- reclami

per quanto riguarda il luogo di lavoro e non conformità allo standard SA8000.

Di seguito tutti i suddetti casi saranno richiamati con il termine 'segnalazione'.

### 2. *Modalità operative*

#### PREMESSA IMPORTANTE

**Mai ed in nessun caso la Marfur Srl intraprenderà azioni disciplinari, licenzierà o discriminerà un proprio lavoratore (o altro soggetto esterno) per aver fatto una segnalazione o presentato un reclamo.**

**Viceversa, l'Alta Direzione ritiene che un adeguato canale di comunicazione ed informazione con le parti interessate sia uno strumento necessario ed importante, da perseguire.**

### 3. *Chi può inviare una segnalazione*

Tutti i lavoratori possono autonomamente e senza chieder alcun permesso possono inviare segnalazioni. Anche il personale di ditte fornitrici o di enti esterni lo può fare usando le modalità di seguito indicate. Anche un normale cittadino può inviare una segnalazione.

### 4. *Come si invia una segnalazione*

Vi sono vari modi utilizzabili e tra questi anche alcuni che garantiscono anonimato:

#### **4.1. Segnalazione diretta ai membri del SPT**

All'Alta Direzione (Fabio Carlin all'indirizzo mail [fabio.carlin@marfur.it](mailto:fabio.carlin@marfur.it)).

All'Addetta del Sistema SA8000 (Cosetta Donolato all'indirizzo mail [cosetta.donolato@marfur.it](mailto:cosetta.donolato@marfur.it)).

Ai membri del Social Performance Team (Fabio Carlin, Cosetta Donolato, Silvano Righetto) direttamente con consegna a mano.

Le segnalazioni possono essere fatte anche via mail all'indirizzo: [info@marfur.it](mailto:info@marfur.it)

Ognuno dei soggetti sopra indicati prenderà nota della segnalazione e la farà pervenire al Gruppo di Lavoro/SPT SA8000.

#### **4.2. Segnalazione tramite lettera anonima**

E' possibile inviare una lettera anonima all'indirizzo: Viale Serenissima, 7-9 – 30030 Vigonovo (VE).

La lettera viene raccolta dai Rappresentanti dei Lavoratori per l'SA8000/SPT che provvederanno a prelevare il documento ed analizzarlo.

#### ***4.3.Segnalazione tramite il sito internet aziendale***

Potranno essere fatte segnalazioni direttamente utilizzando il sito internet aziendale [www.marfur.it](http://www.marfur.it)  
In tale sito è stata predisposta una sezione dedicata che permette di scaricare il Modulo M 10.1.1 per poter descrivere il reclamo-suggerimento, e la modalità di caricamento nel sito stesso che convoglierà tale documento mediante mail all'organizzazione.

I membri del SPT provvederanno al trattamento di tale segnalazione.

#### ***4.4.Segnalazione tramite mail***

Potranno essere fatte segnalazioni direttamente utilizzando l'indirizzo mail aziendale [info@marfur.it](mailto:info@marfur.it)  
Tale modalità permette di inviare direttamente il Modulo M 10.1.1 "reclami e suggerimenti" debitamente compilato previo download dal sito internet aziendale [www.marfur.it](http://www.marfur.it).

I membri del SPT provvederanno al trattamento di tale segnalazione.

#### ***4.5.Segnalazione al SAAS (Social Accountability Accreditation Services)***

Trattasi dell'Organismo internazionale SAAS che controlla gli Organismi di Certificazione (vedasi [www.saasaccreditation.org](http://www.saasaccreditation.org))

Esso può ricevere e valutare le richieste pervenute dai dipendenti o da altri soggetti, mantenendo l'anonimato. Tale organismo potrà attivare dei controlli tramite l'Organismo di Certificazione scelto.

È possibile rivolgersi a:

**SOCIAL ACCOUNTABILITY ACCREDITATION SERVICES (SAAS)**

**9 East 37th Street, 10th Floor, New York, NY 10016**

**tel: +1-(212)-391-2106 fax: +1-(212)-684-1515**

**[saas@saasaccreditation.org](mailto:saas@saasaccreditation.org)**

#### ***4.6.Segnalazione all' Ente Certificatore International Associates Limited***

Trattasi dell'Organismo di Certificazione che Marfur Srl ha scelto per certificare il proprio sistema di gestione sa\_8000

Esso può ricevere e valutare le richieste pervenute dai dipendenti o da altri soggetti, mantenendo l'anonimato. Tale organismo potrà attivare dei controlli mirati per indagare tali comunicazioni

È possibile rivolgersi a:

**INTERNATIONAL ASSOCIATES LIMITED**

**Centrum House 38 Queen Street, Glasgow, G1 3DX, Scotland, United Kingdom**

**Telefono: +44 (0)141 3 28 29 28**

**Email: [enquiry@ia-uk.com](mailto:enquiry@ia-uk.com)**

### ***5. Chi raccoglie e valuta le segnalazioni***

Le segnalazioni vengono raccolte dai membri del SPT e dai soggetti contattati direttamente, quindi presentate in occasione di una riunione periodica (o indetta specificatamente) del Gruppo di Lavoro /SPT SA8000.

Le segnalazioni giunte dall'esterno vengono raccolte in genere dall'Alta Direzione e presentate al Gruppo di lavoro/SPT SA8000.

La valutazione deve essere fatta per ogni segnalazione (interna ed esterna) ed ha il fine di capire:

- l'attinenza della segnalazione per la responsabilità sociale
- la chiarezza e completezza delle informazioni
- le possibili cause che l'hanno originata

- gli impatti sull'azienda, sulle parti interessate e sul sistema di gestione
- i rischi per la conformità allo standard SA8000.

Tutte le segnalazioni saranno riportate nelle registrazioni delle NC aziendali e trattate con i criteri definiti dal sistema di gestione.

## **6. Cosa viene fatto a seguito di una segnalazione**

Il Gruppo di Lavoro/SPT SA8000 deve, necessariamente ed in tempi rapidi, effettuare un'analisi della causa, proporre un trattamento e/o un'azione correttiva per risolvere l'anomalia oggetto della segnalazione; dovrà essere quindi applicato il criterio di gestione delle Non Conformità e delle Azioni Correttive del sistema di gestione. Ciò che viene deciso a seguito della segnalazione viene riportato nei medesimi documenti.

Per quanto riguarda suggerimenti/reclami pervenuti da:

Lavoratori: le attività che scaturiscono da segnalazioni devono essere rendicontate in ambito del lavoro del Gruppo di Lavoro/SPT SA8000

Parti interessate esterne: l'azienda definirà le adeguate azioni correttive di cui fornirà una sintesi nel documento di Bilancio Sociale SA8000.

Sulla base della tipologia dell'input ricevuto, in materia di sistema SA8000 sarà il Gruppo di Lavoro/SPT SA8000 a definire come verrà data adeguata informazione ai lavoratori/parti interessate.

Il Gruppo di Lavoro /SPTSA8000 ha anche il compito di monitorare che le azioni decise a seguito di una segnalazione siano attuate fino al loro completamento.

## **7. Come è possibile rimanere informati sulla gestione delle segnalazioni**

Il Gruppo di Lavoro/SPT SA8000 è responsabile di informare correttamente i lavoratori e le parti interessate coinvolte sulla gestione delle segnalazioni.

L'informazione ai lavoratori viene data esponendo nella bacheca copia della gestione di tale rilievo NC, il quale deve riportare chiaramente l'analisi della causa, le azioni definite e da implementare/implementate e la relativa chiusura documentata – tali evidenze dovranno essere chiare.

Le parti interessate esterne che hanno effettuato la segnalazione, qualora siano identificabili, verranno informate (con lo strumento più adeguato – rapporto dedicato) a cura del Gruppo di Lavoro/SPT.

Altrimenti, le informazioni sui trattamenti effettuate verranno fornite su richiesta.

## **8. Allegato**

M 10.1.1 Reclami e Suggerimenti SA8000