

	Litopat S.r.l.	Responsabilità Sociale
	Gestione e risoluzione dei reclami	PR CSR 09-06 Rev 00 del 10/11/2023

Indice

1. Scopo e campo di applicazione	1
2. Riferimenti normativi	1
3. Responsabilità.....	1
4. Modalità operative.....	2
4.1 Segnalazioni e/o reclami da parte dei Lavoratori.....	2
4.2 Segnalazioni e/o reclami da parte delle altre parti interessate	2
4.3 Garanzia di anonimato e non discriminazione.....	2
4.4 Gestione della Segnalazione e/o Reclamo	2
4.5 Gestione esito della segnalazione/reclamo	3

1. Scopo e campo di applicazione

La presente procedura ha lo scopo di definire le modalità di gestione dei reclami/suggerimenti 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 SA 8000 da parte di Litopat S.r.l.

La procedura è applicata a tutti i reclami/suggerimenti provenienti da qualsiasi parte interessata interna ed esterna ed aventi per oggetto il rispetto della SA 8000 ed in generale dei diritti umani.

2. Riferimenti normativi

- SA8000:2014 - 9.6 Gestione e risoluzione dei reclami
- Politica Integrata
- Codice Etico

3. Responsabilità

Responsabilità

- Lavoratore: effettuare le segnalazioni e/o reclami secondo le indicazioni della presente procedura;
- SPT, Rappresentante della Direzione e Rappresentante dei lavoratori per la SA8000: collaborare per la gestione delle segnalazioni e/o reclami ricevuti;

Diffusione

La presente procedura e il modulo Mod CSR 02 segnalazione anonima:

- È a disposizione di tutti i dipendenti Litopat.
- Viene pubblicata sul sito web.

	Litopat S.r.l.	Responsabilità Sociale
	Gestione e risoluzione dei reclami	PR CSR 09-06 Rev 00 del 10/11/2023

4. Modalità operative

4.1 Segnalazioni e/o reclami da parte dei Lavoratori

I lavoratori 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 Social Performance Team - SPT (spt@litopat.it) o il Rappresentante dei Lavoratori SA8000 (Sig. Fabio Valbusa rlsa8000@litopat.it), inoltrando la segnalazione e/o reclamo verbalmente (è suo diritto chiedere di mantenere l'anonimato) o per scritto utilizzando il modulo Mod CSR 02 segnalazione anonima (reperibile nella sezione certificazioni del sito web aziendale www.litopat.it), firmato o in forma anonima;
- tramite l'apposita "Cassetta Segnalazioni e/o Reclami SA8000" posta presso le sedi aziendali (vedi sotto) in prossimità delle bacheche di comunicazione, utilizzando il modulo Mod CSR 02 segnalazione anonima (firmato o in forma anonima);
- tramite l'Organismo di Certificazione CISE, all'indirizzo e-mail www.ciseonweb.it
- tramite l'Organismo di Accreditamento per la SA8000 (SAI: SAAS, 220 East 23rd Street, Suite 605, New York, 10010, USA (e-mail: saas@saasaccreditation.org ; fax: +212-684-1515).

4.2 Segnalazioni e/o reclami da parte delle altre parti interessate

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 SA8000 come segue:

- tramite il Social Performance Team - SPT (spt@litopat.it) inoltrando la segnalazione e/o reclamo per scritto utilizzando il modulo Mod CSR 02 segnalazione anonima (reperibile nella sezione certificazioni del sito web aziendale www.litopat.it), firmato o in forma anonima, da recapitare a Litopat S.r.l, Via dell'Elettronica, 11 - 37139 Verona (VR) Italia IT (spt@litopat.it);
- tramite l'Organismo di Certificazione CISE, all'indirizzo e-mail www.ciseonweb.it
- tramite l'Organismo di Accreditamento per la SA8000 (SAI: SAAS, 220 East 23rd Street, Suite 605, New York, 10010, USA (e-mail: saas@saasaccreditation.org ; fax: +212-684-1515).

4.3 Garanzia di anonimato e non discriminazione

Litopat S.r.l. una volta ricevuta la segnalazione e/o reclamo, garantisce:

- la massima riservatezza sui fatti contenuti nello stesso;
- il diritto al mantenimento dell'anonimato;
- nel caso di segnalazione e/ reclamo non anonimo, o qualora sia possibile identificare il soggetto che lo ha inoltrato, di non attuare alcuna forma di discriminazione nei confronti del soggetto mittente.

4.4 Gestione della Segnalazione e/o Reclamo

Litopat S.r.l. si impegna a gestire tutte le segnalazioni e/o reclami pervenuti anonimi e non. Il reclamo è gestito dal Social Performance Team con il supporto, se necessario, del Responsabile del Sistema di Gestione SA8000, coordinando la risoluzione e attivando le necessarie azioni correttive.

	Litopat S.r.l.	Responsabilità Sociale
	Gestione e risoluzione dei reclami	PR CSR 09-06 Rev 00 del 10/11/2023

Il Rappresentante dei Lavoratori SA8000 ed il Social Performance Team, verificheranno con cadenza mensile, la presenza di segnalazioni e/o reclami nell'apposita cassetta.

Nei casi in cui la segnalazione e/o reclamo non sia in forma anonima, Litopat S.r.l., favorisce l'incontro diretto e lo scambio di valutazioni con il lavoratore autore dello stesso, affiancato dal Rappresentante dei Lavoratori SA 8000, al fine di acquisire completa conoscenza dei fatti allo scopo di dare concreto sostegno al lavoratore eventualmente destinatario o testimone di forme di abuso, offesa o altri fenomeni di scorrettezza o illegalità, sempre garantendone l'anonimato nei confronti degli altri soggetti.

Litopat S.r.l. garantisce sempre il compimento di ogni tipo di sforzo e azione concreta necessari alla risoluzione del problema evidenziato e a prevenire il verificarsi di situazioni similari.

Le segnalazioni pervenute in forma cartacea vengono consegnate, in una busta chiusa, nell'apposita cassetta di segnalazione presente in azienda (una disposta per ogni sede), il componente del SPT individuato provvede al monitoraggio della presenza di eventuali segnalazioni. I componenti del SPT ricevono anche direttamente quelle inviate per posta elettronica.

Il Rappresentante della Direzione darà avvio all'analisi della segnalazione per accertare i fatti con le persone coinvolte. Alla fine dell'analisi, si possono verificare due situazioni:

- 1 **RECLAMO PERTINENTE**, significa che si è accertata la violazione oggetto di reclamo ed in questo caso sarà attivato come un trattamento, ossia la rimozione della non conformità. Laddove possibile sarà inoltre attivata una azione correttiva, ossia una misura che va a rimuovere la causa di fondo di quel problema e impedisce che si ripeta di nuovo.
- 2 **RECLAMO NON PERTINENTE**, perché si è accertata la non veridicità dei fatti contestati o si è riconosciuta una giustificazione valida e parimenti "etica" a chi li ha determinati non si attiverà nessun trattamento né azione correttiva (si ritengono ad esempio reclami/segnalazioni non pertinenti eventuali anomalie riscontrate nei cedolini, non affinità nelle relazioni interpersonali, ecc).

L'Organismo di Certificazione e l'Organismo di Accreditamento gestiscono i reclami attraverso proprie procedure.

4.5 Gestione esito della segnalazione/reclamo

Se la segnalazione non è anonima, il mittente sarà contattato personalmente una volta chiusa l'analisi, attraverso lo stesso mezzo di comunicazione che ha utilizzato per inviare la segnalazione.

Alle segnalazioni anonime, ovviamente, non è possibile dare risposta.

Tuttavia, ogni segnalazione pervenuta, anche quelle anonime o quelle che risultano non pertinenti, saranno registrate dal Responsabile del Sistema di Gestione nel file della non conformità, da cui si evince l'esito che hanno avuto e che azione è stata predisposta successivamente.

La gestione e risoluzione delle segnalazioni/reclami ricevuti da terze parti saranno condivise con le stesse.

Le segnalazioni e/o reclami inoltrati a Litopat S.r.l. sono registrati nel Mod 26 REGISTRO NON CONFORMITA.