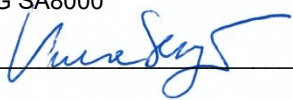
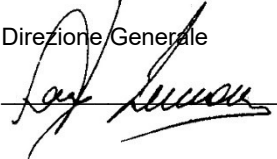


	PROCEDURE ETICHE SA8000	Cod. PE 2 Pag. 1 / 6
	GESTIONE RECLAMI E SEGNALAZIONI INTERNE	

GESTIONE RECLAMI E SEGNALAZIONI INTERNE

REDAZIONE E VERIFICA	EDIZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
RSG SA8000 	Numero: 01 Data: 01/09/2017	Numero: 05 Data: 29/03/2024	Direzione Generale 

INDICE

1	OBIETTIVO E APPLICABILITA'	2
2	DESCRIZIONE DEL PROCESSO	2
3	MODALITA' OPERATIVE/RESPONSABILITA'	2
4	ARCHIVIAZIONEERRORE. IL SEGNALIBRO NON È DEFINITO.	
5	DOCUMENTI DI RIFERIMENTO	6

N. REV.	DATA	MOTIVO DELLA REVISIONE
00	01/09/2017	Prima edizione
01	07/06/2021	Aggiornamento modalità di gestione dei reclami
02	01/06/2022	Aggiornamento riferimento RLSA8000
03	01/01/2023	Aggiornamento modalità di gestione dei reclami esterni e risposta agli stakeholders
04	14/04/2023	Aggiornamento modalità di gestione dei reclami
05	01/01/2024	Aggiornamento modalità di gestione dei reclami

EDIZIONE	REVISIONE
Numero: 01	Numero: 05
Data: 01/01/2024	

	PROCEDURE ETICHE SA8000	Cod. PE 2
	GESTIONE RECLAMI E SEGNALAZIONI INTERNE	Pag. 2 / 6

1 OBIETTIVO E APPLICABILITA'

La presente Procedura Etica va a regolamentare il processo di gestione dei suggerimenti/reclami provenienti dal personale aziendale e dalle altre parti interessate relativi alla mancata applicazione di uno o più requisiti della norma SA 8000.

La presente procedura si applica a tutto il personale aziendale e alle altre parti interessate e riporta le responsabilità inerenti.

2 DESCRIZIONE DEL PROCESSO

2.1 Tipologie.

Il reclamo/suggerimento può essere sollevato secondo le seguenti modalità:

- verbale o di persona (solo personale interno e solo reclami per mancata conformità ai requisiti di SA8000), anche tramite il rappresentante dei Lavoratori per SA8000:2014;
- per iscritto, tramite modulistica specifica o e-mail.

Il reclamo/suggerimento in forma anonima potrà essere sollevato esclusivamente via e-mail.

2.2 Principi generali.

Obiettivo aziendale è:

- Indagare e trattare i rilievi (suggerimenti/reclami);
- Astenersi dal discriminare il personale aziendale che fornisce rilievi sull'osservanza della norma SA 8000;
- Implementare rimedi e azioni correttive e predisporre adeguate risorse, che siano appropriate alla natura e alla gravità di ogni situazione non conforme.

Il supporto documentale per la gestione dei reclami/suggerimenti è stato impostato il modulo ME 9.6.1 "Suggerimento/Reclamo SA8000" e il modulo ME 9.6.2 "Istruttoria reclami SA8000", che consentono la raccolta ed organizzazione uniforme delle informazioni. Sui predetti moduli verranno annotate le informazioni pervenute con qualsiasi mezzo e anche gli esiti e le azioni conseguenti. Dove possibile, si preferirà allegare i documenti pervenuti e le risposte redatte. Ovviamente è possibile inoltrare reclamo in qualsivoglia forma.

È stato introdotto, inoltre, il modulo ME 9.6.3 "Situazione contestazioni", nel quale vengono riassunti i reclami interni ed esterni provenienti dalle parti interessate, le risposte, i trattamenti specifici e le eventuali Azioni Correttive conseguenti. Il documento è condiviso con affissione nella bacheca della sede principale.

3 MODALITA' OPERATIVE/RESPONSABILITA'

Il processo di gestione dei suggerimenti/reclami si costituisce delle seguenti fasi:

- inoltro-ricezione
- analisi e istruttoria del reclamo
- risposta alle parti interessate e supervisione dell'attività di gestione dei reclami

3.1 Inoltro-ricezione

Il modulo ME 9.6.1 "Suggerimento/Reclamo SA8000" è:

- disponibile in **FORMATO CARTACEO** nei pressi delle cassette reclami presenti in ogni unità organizzativa
- scaricabile in **FORMATO ELETTRONICO** all'indirizzo
<https://www.ecologicapiemontese.com/certificazioni/>

EDIZIONE	REVISIONE
Numero: 01	Numero: 05
Data: 01/01/2024	

Esso può essere inoltrato dalle parti interessate al SPT di Ecologica Piemontese, debitamente compilato in tutte le sue parti:

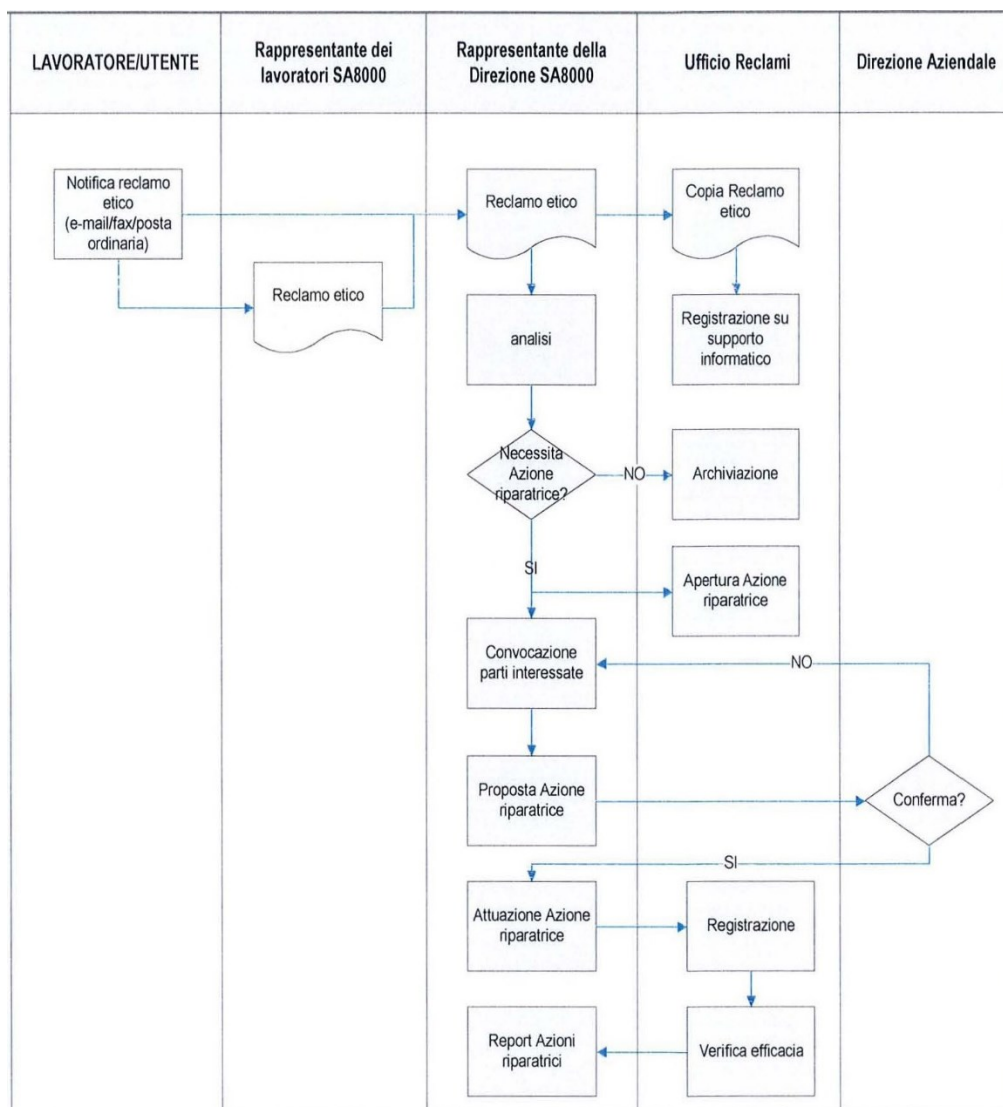
- a mezzo **MAIL** all'indirizzo reclami@ecologicapiemontese.it:
- inserendolo all'interno delle **CASSETTE RECLAMI** presenti in ogni unità organizzativa
- consegnandolo **BREVIMANO** direttamente al Rappresentante dei Lavoratori SA8000 aziendale

Qualora la parte interessata non dovesse sentirsi rappresentata o tutelata dal SPT, esso può essere inoltrato a mezzo mail:

- all'Organismo di certificazione **RINA**, all'indirizzo sa8000@rina.org
- all'Ente di accreditamento **SAAS**, all'indirizzo saas@saasaccreditation.org

I destinatari della segnalazione garantiranno in maniera assoluta la privacy del lavoratore che presenta il reclamo o il suggerimento.

Diagramma di flusso segnalazioni reclami etici



EDIZIONE	REVISIONE
Numero: 01	Numero: 05
Data: 01/01/2024	

	PROCEDURE ETICHE SA8000	Cod. PE 2 Pag. 4 / 6
	GESTIONE RECLAMI E SEGNALAZIONI INTERNE	

3.2 Analisi e di istruttoria del reclamo interno

Il Senior Management (o suo delegato) per ciascun reclamo:

- svuota periodicamente le cassette o l'indirizzo di posta elettronica adibito;
- contatta le aree coinvolte nel reclamo denunciato per raccogliere le relative informazioni;
- avvia l'istruttoria rivolta alla definizione delle azioni necessarie per la risoluzione del reclamo;
- al termine dell'istruttoria definisce l'azione di rimedio necessaria con le aree preposte, la tipologia di non conformità rilevata (occasionale o sistematica) e l'argomento;
- assicura l'attuazione del piano di rimedio a cura delle funzioni aziendali coinvolte, la documentazione dell'esito delle attività e la loro efficacia sulla modulistica prevista;

3.3 Risposta ai reclami

Il Senior Management per ciascun reclamo si assicura che sia:

- data la prima risposta al reclamo, anche verbale, **entro 30 giorni** dalla data in cui è pervenuta la segnalazione;
- data la risposta definitiva, preferibilmente per iscritto o comunque in maniera documentata, alle parti interessate;
- se necessario apre un'azione correttiva finalizzata all'attuazione di un piano di miglioramento / istruttoria con l'indicazione di responsabilità e tempistiche entro cui deve essere attuato.

Tipicamente si procederà alla risposta all'interessato che ha presentato il reclamo e, se di interesse generale, all'affissione del modulo ME 9.6.3 sulla bacheca della sede per almeno 30 gg.

L'Ecologica Piemontese S.r.l. suggerisce di inviare sempre prima all'azienda i reclami / suggerimenti. In caso di mancata risoluzione o di soluzione insoddisfacente è possibile rivolgersi direttamente a RINA e SAAS.via mail.

La risposta ai reclami anonimi verrà fornita tramite posta elettronica.

L'Ecologica Piemontese S.r.l. non attua alcuna forma di ritorsione o discriminazione nei confronti dell'autore del reclamo.

EDIZIONE	REVISIONE
Numero: 01	Numero: 05
Data:	01/01/2024

	PROCEDURE ETICHE SA8000	Cod. PE 2
	GESTIONE RECLAMI E SEGNALAZIONI INTERNE	Pag. 5 / 6

4 WHISTLEBLOWING

In attuazione della direttiva UE 2019 n.1937 è stato emanato il decreto legislativo n. 24 del 10 marzo 2023 riguardante la protezione delle persone che segnalano violazioni di specifiche norme di legge o di natura etico sociale.

ECOLOGICA PIEMONTESE S.R.L. ha pertanto definito la propria Politica di Whistleblowing che consente ai soggetti indicati di segnalare le violazioni delle quali sono a conoscenza o che sospettano siano in corso.

4.1 Strumenti

ECOLOGICA PIEMONTESE S.R.L. si è dotata di uno strumento di conformità aziendale (piattaforma Segnalazioni Illeciti - Legality Whistleblowing) attraverso il quale è possibile segnalare, in modo riservato e protetto, eventuali illeciti riscontrati durante la propria attività. Le segnalazioni possono inoltre essere effettuate mediante le cassette a disposizione nelle sedi aziendali o all'indirizzo mail reclami@ecologicapiemontese.it

L'accesso alla piattaforma avviene al seguente indirizzo: <https://ecologicapiemontese.segnalazioni.net/>

4.2 Chi può segnalare

Il canale di segnalazione è disponibile per chiunque rientri in una delle seguenti categorie:

- Dipendenti
- Fornitori
- Clienti
- Collaboratori esterni

4.3 Che cosa è possibile segnalare

Gli illeciti denunciabili all'Ente designato, con potere di accertamento e intervento, sono fondamentalmente:

- i cosiddetti "reati presupposto" della norma 231/01 applicata dall'Azienda e che rappresentano illeciti di natura penale (truffa, frode ai danni dello Stato, delitti informatici, peculato, reati societari, corruzione ecc.)
- cattive pratiche che incidono sugli interessi strategici della comunità (privacy, antitrust, ambiente)
- condotte in violazione di standard etici

Gestione delle segnalazioni

È stato individuato un gestore per l'esame delle segnalazioni che è stato puntualmente nominato ed autorizzato.

La norma di legge definisce chiaramente le tutele per tutti coloro che effettuano segnalazioni di violazioni, i quali non possono subire ritorsioni di alcun tipo.

Ovviamente le segnalazioni devono essere documentate e avere una seria base di fondamento per non incorrere, all'opposto, nel reato di diffamazione compiuto dal segnalante in caso di denuncia infondata o inesistente.

EDIZIONE	REVISIONE
Numero: 01	Numero: 05
Data:	01/01/2024

	PROCEDURE ETICHE SA8000	Cod. PE 2 Pag. 6 / 6
	GESTIONE RECLAMI E SEGNALAZIONI INTERNE	

5 ARCHIVIAZIONE

Tutti i documenti sviluppati dalla gestione dei suggerimenti/reclami dei dipendenti sono archiviati in appositi raccoglitori e conservati presso l'Ufficio del Senior Management per la durata di un anno dalla data di apertura del reclamo.

6 DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

ME 9.6.1	Suggerimento/Reclamo SA8000
ME 9.6.2	Istruttoria reclami SA8000
ME 9.6.3	Situazione contestazioni

EDIZIONE	REVISIONE
Numero: 01	Numero: 05
Data:	01/01/2024