



SEGNALAZIONI E RECLAMI

PROCEDURA GESTIONALE

SEGNALAZIONI E RECLAMI

REV	DATA	DESCRIZIONE	ELAB.	CONTR.	APPR
0	10/01/2022	Emissione	M. Viscusi	M.Fontana	G.Fontana

Sommario

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE.....	3
2. RIFERIMENTI.....	3
3. DEFINIZIONI.....	3
4. RESPONSABILITÀ.....	3
5. MODALITA' OPERATIVA	4
6. ARCHIVIAZIONE	7

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura definisce le modalità di gestione delle segnalazioni e dei reclami con cui le parti interessate, compresi i lavoratori, possono fornire evidenza di, segnalazioni e reclami in merito alle tematiche relative a:

- Il mancato o parziale rispetto delle leggi nazionali e tutte le altre leggi applicabili, gli standard prevalenti di settore, gli altri requisiti ai quali l'azienda aderisce;
- Il mancato o parziale rispetto dei principi enunciati nei documenti internazionali (Convenzioni ILO, Codici di condotta ILO, Dichiarazione Universale dei Diritti Umani, convenzioni delle Nazioni Unite, ecc.)
- Principi ed aspetti legati al Diritto del Lavoro e alla gestione del personale.
- Requisiti e principi stabiliti dalla norma SA8000.
- Applicazione ed efficacia del Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale

2. RIFERIMENTI

Nell'ambito della presente procedura si possono considerare i seguenti riferimenti:

- Norma SA 8000:2014 punto 5. Discriminazione
- Norma SA 8000:2014 punto 6 Pratiche Disciplinari
- Norma SA 8000:2014 punto 9.6 Gestione e risoluzione dei reclami
- Norma SA 8000:2014 punto 9.7.2. Verifica esterna e coinvolgimento delle parti interessate
- Norma SA 8000:2014 punto 9.8 Azioni correttive e preventive

3. DEFINIZIONI

- Segnalazione: Potenziale causa di non conformità lamentata dalle parti interessate (stakeholders) rispetto alla gestione delle attività gestionali/operative ed alla Responsabilità Sociale, la cui eliminazione, del caso, può richiedere l'attivazione di azioni correttive/preventive.
- Reclamo: Segnalazione che prevede l'apertura di una non conformità;
- SPT: Social Performance Team (il Team include una rappresentanza equilibrata di management e rappresentanti dei lavoratori SA8000).

4. RESPONSABILITÀ

La responsabilità dell'applicazione della seguente procedura è del Rappresentante SA 8000 della Direzione SENIOR MANAGEMENT che si avvale della collaborazione delle altre figure aziendali nominate nell'organigramma, ossia: il Rappresentante dei Lavoratori (RLS), il Rappresentante dei Lavoratori per la SA8000 (RLSA).

5. MODALITA' OPERATIVA

Ogni lavoratore e/o parte interessata può sporgere reclami in relazione a fatti e/o accadimenti aventi natura di abuso, offesa, o illegalità verificatasi nell'ambito lavorativo o ad esso legati e in contrasto con i principi di responsabilità sociale della norma SA8000:2014. Il lavoratore può farsi promotore di reclami anche tramite il rappresentante dei Lavoratori SA8000 e/o l'Ente di Certificazione SA8000. Il reclamo può avere forma anonima. W.E.E. WATER ENVIRONMENT ENERGY SR garantisce la massima riservatezza sui fatti denunciati o evidenziati, nei limiti della libertà di indagine, impegnandosi ad indagare anche in caso di segnalazioni anonime. Le segnalazioni di reclamo avanzate da una o più parti interessate e indirizzate a W.E.E. WATER ENVIRONMENT ENERGY SRL, aventi per oggetto temi inerenti al sistema di responsabilità sociale, sono raccolte dal Responsabile SA8000. I reclami possono essere indirizzati a:

- W.E.E. WATER ENVIRONMENT ENERGY SRL, – Piazza Giovanni Bovio 22 Napoli ovvero via mail: SA8000@weesrl.it;
- SI Cert Ente di Certificazione : Sede Bellinzona Via Giardino, 12 6517 Arbedo Switzerland Tel. +41 91 820.11.16 Email : info@sicert.ch ; Sede Salerno: Via SS 18 N°119-121 84047 Capaccio - Paestum (SA) Italy Email : commercialecsit@sicert.ch
- all'Ente di Accreditamento SAI SAAS : 220 East 23rd Street, Suite 605, New York, NY 10010 fax: +212-684-1515; E-mail: saas@saasaccreditation.org.

Il reclamo è gestito dalla direzione che, supportata da SPT, ne coordina la risoluzione facendo intervenire le funzioni competenti ed attivando le necessarie azioni correttive secondo quanto previsto nell'apposita procedura.

W.E.E. WATER ENVIRONMENT ENERGY SRL favorisce l'incontro diretto e lo scambio di valutazioni con il dipendente resosi autore del reclamo, eventualmente affianco da SPT, allo scopo di conseguire una completa conoscenza dei fatti e al fine di dare sostegno e concreto contributo al lavoratore vittima o testimone di forme di abuso, offesa o fenomeni di scorrettezza o illegalità.

W.E.E. WATER ENVIRONMENT ENERGY SRL garantisce il compimento di ogni tipo di sforzo e azione concreta atti a dare soluzione al problema evidenziato e a prevenire il verificarsi di situazioni analoghe o similari. W.E.E. WATER ENVIRONMENT ENERGY SRL non attua alcuna forma di ritorsione o discriminazione nei confronti dell'autore del reclamo.

W.E.E. WATER ENVIRONMENT ENERGY SRL si impegna ad informare l'autore del reclamo delle azioni correttive per dare soluzione ai fatti denunciati, nei limiti temporali strettamente necessari e correlati e proporzionati alle azioni da intraprendere.

I reclami inoltrati a W.E.E. WATER ENVIRONMENT ENERGY SRL sono annotati in un apposito registro dove si dà evidenza dell'oggetto del reclamo, della sua origine, della persona a cui è stato dato incarico di gestirlo a livello operativo e delle azioni correttive che sono state intraprese per dargli esecuzione. Le annotazioni sul registro dei reclami sono affidate al SPT.

6. ARCHIVIAZIONE

Le comunicazioni e/o segnalazioni vengono archiviate in formato elettronico e digitale secondo quanto indicato nella procedura di gestione delle informazioni documentate (procedura **PR.SA.INFDOC.01** - *Gestione delle Informazioni Documentate*).

7. ALLEGATI

- Mod.01_Segnalazione e Reclamo
- Mod_02_Registro segnalazioni del personale – Interno
- Mod.03_Registro segnalazioni delle altre parti interessate – Esterno
- Mod_04_Recapiti per reclami