

SOMMARIO

1	SCOPO	2
2	RIFERIMENTI.....	2
3	DEFINIZIONI.....	2
4	RESPONSABILITÀ.....	2
5	MODALITA' OPERATIVE	2
5.1	Ricezione dei reclami.....	2
5.2	Gestione dei reclami	3
5.3	Risposta ai reclami	3
6	REGISTRAZIONI	4
7	NON CONFORMITA'	4

Rev	Data	Nota di Revisione
0	22.01.2024	<i>Prima emissione del documento</i>

Copia n.	00	Controllata	<input checked="" type="checkbox"/>	Consegnata a	WAY TECHNOLOGICAL SYSTEMS S.R.L.
		Non Controllata	<input type="checkbox"/>	Data Consegna	<i>22.01.2024</i>
Verificata da RLSA				Approvata da DGE	

1 SCOPO

La presente procedura ha lo scopo di descrivere le modalità seguite per assicurare che i reclami presentati dalle parti interessate (lavoratori, enti locali e nazionali, organizzazione non governative, associazioni sindacali, associazioni di categoria, clienti, ed altri che emergeranno nel lungo periodo), nei confronti dell'azienda, e le Non Conformità relativamente al rispetto dei requisiti dello standard di riferimento SA8000, siano identificati, documentati, valutati e completamente risolti.

2 RIFERIMENTI

SA8000:2014 Social Accountability 8000 - punto 9.6 Gestione e risoluzione dei reclami.

3 DEFINIZIONI

Reclamo: segnalazione, commento, raccomandazione riguardanti il luogo di lavoro e/o non conformità, reali o presunte, allo Standard SA8000.

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

4 RESPONSABILITÀ

Le responsabilità della identificazione, documentazione, valutazione e risoluzione dei reclami e delle non conformità, sono specificate nei paragrafi che seguono.

5 MODALITA' OPERATIVE

5.1 Ricezione dei reclami


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 essere inoltrato anche in forma anonima. L'Azienda 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 all'Azienda, aventi per oggetto temi inerenti al sistema di responsabilità sociale, sono raccolte dal Responsabile SA8000.

I reclami possono essere inoltrati utilizzando il modello "Modulo reclamo SA8000", allegato alla presente Procedura e presente in forma cartacea nelle aree comuni o di ristoro delle varie sedi Aziendali.

	GESTIONE RECLAMI E DELLE NON CONFORMITA'		
	PR_03	Rev. 0	Del 22.01.2024

Lo stesso dovrà essere portato all'attenzione del SPT utilizzando i seguenti canali:

- specifica cassetta “*Reclami*” presente nelle aree comuni o di ristoro delle varie sedi Aziendali, che deve essere gestita esclusivamente dal RLSA;
- via mail all'indirizzo: segnalazioni-reclami@waycom.te.it, consultabile dal solo RLSA;
- via posta all'indirizzo: Social Performance Team SA 8000 presso la sede Aziendale sita in Zona Industriale Artigianale, snc – fraz. Voltarrostro - CAP 64026 Roseto degli Abruzzi (TE), alla c.a. dell'RLSA “*sig. MARIANI Antonio*”.

Vi è anche la possibilità di inviare le segnalazioni ai seguenti indirizzi dell'ente di certificazione:

- inoltro all'ente di certificazione - *CISE ITALY S.R.L. “Organismo di Certificazione”* – Corso della Repubblica, 5 – 47100 Forlì (MO); Tel. +39 0543.713314 – Fax +39 0543.713319; e-mail: info@lavoroetico.org;
- inoltro al **SAAS (Social Accountability Accreditation Service)** - Ente di Accreditamento - 15 West 44th Street, 6th Floor New York, NY 10036 tel: (212) 391-2106 fax: (212) 684-1515; e-mail: saas@saasaccreditation.org

Tali strumenti, di comunicazione, sono stati attuati al fine di garantire l'anonimato di chi effettua la segnalazione.

L'Azienda non attua alcuna forma di **ritorsione** o **discriminazione** nei confronti dell'autore del reclamo.

5.2 Gestione dei reclami

Il reclamo è gestito dal SPT che ne coordina la risoluzione facendo intervenire le funzioni competenti ed attivando, se necessario, le necessarie azioni correttive e/o preventive.

L'SPT favorisce l'incontro diretto e lo scambio di valutazioni con la parte interessata che ha inoltrato il reclamo, 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.

L'SPT 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.

L'Azienda non attua alcuna forma di ritorsione o discriminazione nei confronti dell'autore del reclamo.

5.3 Risposta ai reclami

L'Azienda si impegna ad informare l'autore del reclamo (*sia interno che esterno*) sulle azioni correttive e/o preventive che intende attivare per dare soluzione ai fatti denunciati, nei limiti temporali strettamente necessari e correlati e proporzionati alle azioni da intraprendere.

La stessa, si impegna alla fine delle valutazioni e comunque entro un tempo massimo di 2 mesi, ad informare l'autore del reclamo delle azioni correttive intraprese per dare soluzione ai fatti denunciati. Queste informazioni saranno eseguite sia attraverso metodo di contatto diretto (*di persona o telefonico*), solo per coloro con cui l'azienda ha stretti rapporti, sia tramite l'utilizzo degli appositi canali di comunicazione (*es. mail, fax, posta, ecc.*) per coloro i quali l'azienda ha contatti sporadici. Nel caso di segnalazioni anonime, al termine del procedimento, le risposte al reclamo saranno esposte in bacheca (*per reclami interni*), mentre per quelli esterni sarà utilizzata la stessa metodica utilizzata per le segnalazioni non anonime.

6 REGISTRAZIONI

I reclami inoltrati all'Azienda sono annotati in un apposito modello “Modulo reclamo SA8000”, dove si dà evidenza dell'oggetto del reclamo, della sua origine, della fondatezza dello stesso, della persona a cui è stato dato incarico di gestirlo a livello operativo e delle azioni correttive che sono state intraprese per dargli esecuzione; nel modulo viene inoltre data evidenza della valutazione dell'efficacia relativamente all'azione intrapresa.

Le annotazioni sul registro dei reclami sono affidate al Responsabile SA8000.

7 NON CONFORMITA'

Le Non Conformità rilevate e generate durante le attività sono classificate in:

- *Non conformità di Sistema*: nel caso di violazione di un requisito del Sistema di Gestione SA8000
- *Non conformità etiche*: violazione ai principi etici cui l'azienda è ispirata secondo i requisiti della norma SA8000
- *Non conformità normative*: violazione alle norme e alle leggi di carattere nazionale e internazionale in materia di tutela del lavoratore

L'identificazione della non conformità può avvenire:

- *durante le normali attività operative*: qualora durante le normali attività operative i dipendenti vengano a conoscenza di situazioni che possano generare NC reali o potenziali, queste devono essere tempestivamente segnalate, tramite il Rapporto di segnalazione illeciti (mod. SMCI), al Rappresentante dei Lavoratori “RLS”, ai fini della loro gestione. Il RLSA, in accordo con il RDF interessato, registra la NC segnalata sul Mod. Rapporto di Non Conformità.
- *durante le attività di verifica ispettiva*: qualora durante le attività di verifica ispettiva siano rilevate NC di sistema, queste saranno segnalate dal valutatore incaricato al responsabile di funzione, durante la riunione finale, e registrate sul Rapporto di verifica ispettiva, secondo la procedura PR_06 Audit Interno.
- Tutte le Non Conformità emesse saranno registrate sull'apposito modello “Registro delle Non Conformità”, da parte del RSQAS-SA.

La valutazione della Non Conformità, può essere critica o non critica:

- *critica*: è critica la NC che mina la salute e sicurezza dei lavoratori, o per la cui risoluzione devono essere necessariamente coinvolte le parti interessate esterne territorialmente competenti (sindacati, organizzazioni non governative, associazioni di tutela per i minori, associazioni di tutela per particolari categorie di lavoratori, organismi di certificazione, istituti scolastici, ecc.), o la cui risoluzione richiede il coinvolgimento di funzioni aziendali diverse da quelle che l'hanno identificata e/o istruzioni o procedure create ad hoc. È considerata critica anche la NC ripetuta.
- *non critica*: è non critica la NC che può essere risolta autonomamente dalla funzione che l'ha identificata, sulla base delle istruzioni o delle procedure in uso in azienda.

La risoluzione della Non Conformità può essere:

- *risoluzione NC non critiche*: è compito del RLSA e del RdF, che hanno rilevato e registrato la NC, valutare le azioni da intraprendere per la soluzione delle NC rilevate.

Le soluzioni da intraprendere possono essere:

- attuate immediatamente (chiudendo la NC direttamente sul Rapporto di NC)
- gestite attraverso la richiesta di un'azione correttiva o preventiva diretta alle funzioni interessate (RDD, RdF, ecc.)
- *risoluzione NC critiche*: le NC critiche richiedono sempre un'azione correttiva o preventiva. La richiesta di azione correttiva o preventiva deve essere fatta anche nel caso di NC ripetute, allo scopo di individuare ed eliminare la causa del reiterarsi della NC.

Verifica dell'efficacia della risoluzione delle non conformità:

- Il RLSA ha la responsabilità della verifica dell'efficacia della risoluzione delle NC. La verifica dell'efficacia consiste nel valutare se la soluzione intrapresa ha portato alla eliminazione definitiva della causa della NC, in modo che questa non si ripresenti.