

Sommario

1	GENERALITÀ.....	2
2	RIFERIMENTI.....	2
3	DEFINIZIONI.....	2
4	MODALITÀ OPERATIVE	2
4.1	RICEZIONE DEI RECLAMI	2
4.2	RISPOSTA AI RECLAMI	3
5	REGISTRAZIONI.....	3

Ed	Rev	Data di Emissione	Modifiche	Redazione RGRS	Verifica DG	Approvazione DG
1	0	16.01.2019	Prima emissione			
2	1	23.06-2020	Aggiornamento § 3.0	Documento approvato e firmato		

1 GENERALITÀ

La presente procedura ha lo scopo di definire le modalità di gestione dei reclami presentati dalle parti interessate (lavoratori, enti locali e nazionali, organizzazione non governative, associazioni sindacali, associazioni di categoria, clienti, etc.), relativamente al rispetto dei requisiti dello standard di riferimento SA8000 da parte della De Vizia Transfer SpA

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 MODALITÀ OPERATIVE

4.1 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. La De Vizia Transfer 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 alla De Vizia Transfer, aventi per oggetto temi inerenti al sistema di responsabilità sociale, sono raccolte dal Responsabile SA8000.

I reclami possono essere inoltrati utilizzando il MOD 19.1 "Modulo reclamo SA8000", presente in forma cartacea nell'area ristoro della sede o file nella pagina web <https://www.deviziaarera2020.com/>.

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

- Gestione dei reclami specifica cassetta presente nell'area ristoro della sede;
- via mail all'indirizzo roberto.abate@devizia.com
- via fax al numero 0825/670205
- via posta all'indirizzo De Vizia Transfer SpA Via Nucleo Industriale, Prata Di Principato Ultra, AV 83030.

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

- via posta a Bureau Veritas V.le Monza, 347, 20126 Milano MI
- via mail a : csr@it.bureauveritas.com

o all'ente di accreditamento SAI: SAAS, 220 East 23rd Street, Suite 605, New York, New York 10010, USA (e-mail: saas@saasaccreditation.org – fax +212-684-1515)

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.

La De Vizia Transfer non attua alcuna forma di ritorsione o discriminazione nei confronti dell'autore del reclamo.

4.2 Risposta ai reclami

La De Vizia Transfer si impegna ad informare l'autore del reclamo 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.

5 REGISTRAZIONI

I reclami inoltrati alla De Vizia Transfer sono annotati in un apposito registro (MOD 19.6.2) 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.