MATRICE DI REVISIONE	
Rev. 9 del 01/09/2025	***FIRMA***
Redatto da RGRS: L. Scaramuzzo	
Verificato da RGRS: L. Scaramuzzo	
Approvato da DT: A. Alfieri	

Revisione n.	Descrizione e motivazioni della revisione
2	Ultima edizione
3	Introduzione sul frontespizio della procedura della matrice di revisione
4	Revisione generale dei contenuti della procedura
5	Aggiornamento della procedura per il cambio dei riferimenti dell'Ente di Certificazione (da Quality Italia ad LSQA)
6	Revisione della procedura alla luce dell'introduzione del nuovo Standard SA8000, in quarta edizione del 2014
7	Aggiornamento riferimenti LSQA – SAI – SAAS
8	Aggiornamento riferimenti SAI e SAAS
9	Aggiornamento riferimenti SAI e SAAS

INDICE

MATRICE DI REVISIONE 1
INDICE 2
1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE 3
2. OBIETTIVI 3
3. RESPONSABILITÀ 3
4. DEFINIZIONI 3
5. CONTENUTO 3
6. ALLEGATI 5

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura ha lo scopo di definire le modalità di gestione:

- della raccolta di suggerimenti, segnalazioni, reclami e ricorsi provenienti alla Direzione Aziendale da parte dei lavoratori in merito a problematiche di responsabilità sociale;
- di eventuali reclami che i lavoratori dell'Azienda possono inviare all'Organismo di Certificazione LSQA direttamente o tramite il loro Rappresentante SA8000, in riferimento a qualsiasi questione connessa al rispetto dei requisiti dello Standard di riferimento da parte dell"Organizzazione stessa;
- della comunicazione all'Azienda di eventuali reclami e ricorsi da parte delle parti interessate (stakeholder esterni quali fornitori, clienti, istituzioni pubbliche, sindacati, mass-media, ecc.) e della loro raccolta da parte del Responsabile della Gestione del Sistema per la Responsabilità Sociale (RGRS).

2. OBIETTIVI

A. Assicurare che i ricorsi e i reclami delle parti interessate siano gestiti in conformità alle disposizioni della presente procedura.
B. Assicurare ai dipendenti dell'Azienda la possibilità di esprimere pareri o segnalazioni nei confronti delle problematiche di carattere sociale all'Azienda stessa e/o direttamente all'Ente di Certificazione.

3. RESPONSABILITÀ

Le Funzioni responsabili della gestione della presente procedura sono: la Direzione del Personale, il Rappresentante della Direzione per la Responsabilità Sociale, il Responsabile del Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale, il Rappresentante SA8000 dei Lavoratori e tutte le altre funzioni che collaborano per il miglioramento del clima aziendale e l'ottimizzazione dei risultati complessivi dell'Organizzazione.

4. DEFINIZIONI

1) Per RECLAMO si intende qualsiasi segnalazione presentata verbalmente o per iscritto dalle parti interessate alla Direzione Aziendale e/o all'Organismo di Certificazione.
2) Per RICORSO si intende una "contestazione" presentata esclusivamente per iscritto dalle parti interessate, che dà luogo all'avvio di un procedimento con il coinvolgimento di una terza parte.

5. CONTENUTO

A) RECLAMI DA PARTE DEL PERSONALE ALLA DIREZIONE AZIENDALE

Qualunque lavoratore può esporre un reclamo alla Direzione Aziendale:

1) Verbalmente:
   - comunicandolo al suo diretto supervisore o al Rappresentante SA8000 dei Lavoratori o al Responsabile del Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale dell'Azienda.

2) Per iscritto:
   - inviando le proprie osservazioni, utilizzando il contenitore posto in sala mensa dove poter introdurre il modulo per i reclami debitamente compilato, reperibile a fianco (sul modulo il lavoratore può facoltativamente porre il proprio nome e cognome).

Reclami verbali

Ciascuna osservazione raccolta verbalmente, è trascritta sul modulo relativo a cura della funzione che raccoglie la segnalazione, la quale si impegna a tutelare l'anonimato del lavoratore e quello di eventuali altri lavoratori citati nel reclamo in qualità di testimoni, a meno che gli stessi non comunichino la volontà di rivelare la propria identità.
Allo scopo di garantire il diritto del lavoratore di sporgere un reclamo, l'Azienda stessa rende nota all'organizzazione la presente procedura.

Entro pochi giorni dal ricevimento del reclamo, il Rappresentante SA8000 dei Lavoratori ed il Responsabile del Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale, dopo aver valutato l'entità della segnalazione, concordano l'attuazione o meno dell'apertura di un'azione correttiva (come descritto nella procedura integrata PG01).
La documentazione relativa al reclamo viene sottoposta ad analisi e controllo in sede di Riesame del Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale da parte della Direzione.

Reclami scritti

La gestione del reclamo presentato dal lavoratore alla Direzione Aziendale in forma scritta deve seguire nelle sue linee generali la stessa procedura illustrata al precedente punto.

B) RECLAMI DA PARTE DEL PERSONALE ALL'ENTE DI CERTIFICAZIONE

Qualunque lavoratore dell'Azienda, direttamente o tramite il suo Rappresentante SA8000, può esporre un reclamo all'Organismo di Certificazione LSQA inviando le proprie osservazioni scritte tramite posta, fax o e-mail.

In caso di non risposta da parte dell'Organismo di Certificazione LSQA, il lavoratore può inoltrare il medesimo reclamo anche all'Ente SAI e all'Ente di Accreditamento SAAS.
Allo scopo di garantire il diritto del lavoratore di sporgere un reclamo all'Organismo di Certificazione e agli Enti superiori, è intenzione dell'Azienda diffondere tra i suoi lavoratori i riferimenti relativi ad indirizzo, telefono, fax e indirizzo di posta elettronica di queste istituzioni che erogano servizi di Certificazione SA8000 in Italia.

LSQA
Avenida Italia 6201, 11.500 Montevideo Uruguay
e-mail: info@lsqanet.com

SAI – Social Accountability International
SAAS – Social Accountability Accreditation Services
NYC Headquarters
9 East 37th Street; 10th Floor
New York, NY 10016
United States of America
Phone: 212-684-1414
Fax. 212-684-1515
e-mail: info@sa-intl.org

C) RECLAMI PROVENIENTI ALL'AZIENDA DALLE PARTI INTERESSATE

La gestione dei reclami presentati all'Azienda dalle parti interessate (stakeholder esterni quali fornitori, clienti, istituzioni pubbliche, sindacati, mass-media, ecc.), deve seguire nelle sue linee generali la procedura di seguito riportata.

Qualsiasi segnalazione che pervenga alla Direzione Aziendale in merito a problematiche di carattere sociale, la stessa convoca:
1) il Rappresentante SA8000 dei Lavoratori e il Responsabile del Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale nel caso di problematiche legate al personale interno e collegialmente viene decisa, dopo aver trascritto la segnalazione sul modulo di non conformità e valutatane l'entità, l'attuazione o meno di un'azione correttiva (come descritto nella procedura integrata PG01);
2) il Responsabile del Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale nel caso di anomalie presunte riguardo la catena di fornitura.
Nel caso in cui, al contrario, il Responsabile del Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale, riceva direttamente un reclamo dalle parti interessate (stakeholder esterni) tramite fax, e-mail, posta

o telefono, lo stesso sottopone tali comunicazioni alla Direzione Aziendale e di concerto decidono se attuare o meno un'azione correttiva.

Gestione ricorsi

Nel momento in cui si verifica l'apertura di un procedimento scaturito in seguito ad una contestazione presentata per iscritto dalle parti interessate, l'Organizzazione segue la pratica con il coinvolgimento della Direzione Legale.
Per quelle comunicazioni che richiedono un intervento immediato, il Responsabile del Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale dopo aver aperto il modulo di NC, provvede alla loro risoluzione. In sede di Riesame della Direzione, comunque, tutte le segnalazioni sono sottoposte a controllo e verifica.

Nella bacheca è esposta una dichiarazione che assicura i lavoratori che inoltreranno reclami sull'assoluta immunità da qualsiasi tipo, di conseguenza, di tipo amministrativo o disciplinare e che la direzione non inizierà attività indagatorie tendenti ad individuare gli autori dei reclami anonimamente presentati.

6. ALLEGATI

Di seguito, in allegato, vengono riportati i seguenti moduli:

MOD. N.	Titolo
67	Segnalazioni e reclami alla Direzione Aziendale (n. pag. 1)