

PROCEDURA RECLAMI

Il Responsabile Aziendale per la Responsabilità Sociale assicurare un sistema riservato, accessibile a gratuito grazie al quale i lavoratori possono presentare reclami o appelli relativi alla conformità dell'azienda alla norma SA8000:2014. Ogni lavoratore può presentare denuncia o sollevare preoccupazioni in relazione a qualsiasi azione da parte della direzione che violi tale politica. Ogni lavoratore può rivolgersi al rappresentante dei lavoratori che servirà loro come mezzo di comunicazione alla direzione delle loro raccomandazioni o reclami relativi alla politica e applicazione della SA8000:2014. Oltre a questo sono possibili tre livelli di reclami o appelli.

a) Livello aziendale:

Reclami: E' possibile inviare direttamente i reclami al Sarda Servizi in maniera anonima utilizzando la "Cassetta dei Reclami" e anche nel caso in cui si indichino dei nomi, non ci saranno ripercussioni di sorta. Questo approccio serve ad incoraggiare una discussione interna, per arrivare ad una soluzione ancora prima o al posto di un reclamo formale. Inoltre, l'Azione Correttiva intrapresa per correggere il reclamo sarà comunicata ai lavoratori che hanno sollevato il reclamo o, nel caso di anonimato, al rappresentante eletto dai lavoratori per l' SA8000:2014. Nel trattamento del reclamo e di risoluzione dello stesso saranno coinvolti i rappresentanti sindacali. E' possibile che, in alcuni casi, i lavoratori desiderino sottoporre il reclamo all'attenzione dell'ente di certificazione. Si tratta di casi che possono includere le seguenti situazioni:

- a) la risoluzione al reclamo non soddisfa i lavoratori;
- b) i lavoratori si sentono troppo intimiditi per presentare il reclamo direttamente alla direzione.

c) Livello dell'Ente di Certificazione

Reclami in Appello: Nel caso in cui l'azienda non affronti né risolva in maniera soddisfacente i reclami, i lavoratori o le parti interessate possono presentare un appello all'Ente di certificazione LSQA o in occasione delle visite di sorveglianza tramite gli Auditor o via posta ai seguenti indirizzi:

LSQA Headquarters Av. Italia 6201 | "Los Tilos" Building - 1st. floor 11500, Montevideo – Uruguay Phone: (+598) 2600 0165 | Fax: (+598) 2604 2960 info@lsqa.com

SAI - Social Accountability International 15 West 44th Street | New York, NY 10036 Phone: 212-684-1414 | Fax: 212-684-1515 Email: info@sa-intl.org info@lsqa.com

SAAS - Social Accountability Accreditation Services 15 West 44th Street, 6th Floor New York, NY 10036 tel: (212) 391-2106 fax: (212) 684-1515 saas@saasaccreditation.org

c) Livello di accreditamento:

Reclami in appello: Inoltre, qualsiasi parte interessata può esporre reclamo o appellarsi alla SAAS e/o a LSQA contro l'accREDITAMENTO di un ente di certificazione. Chi espone reclamo dovrebbe però ricorrere a questo livello solo dopo aver tentato la procedura del reclamo e dell'appello a livello aziendale e di ente di certificazione.

Non utilizzare o dare sostegno all'utilizzo di punizioni corporali, coercizione mentale o fisica, abuso verbale.

Il Responsabile SA8000 deve comunicare a tutto il personale, la politica in materia di discriminazione e deve vigilare affinché sia applicata correttamente.