

## **1. SCOPO**

Lo scopo di questa procedura è di definire le modalità di gestione dei reclami presentati dalle parti interessate relativamente al rispetto dei requisiti dello standard SA8000:2014 da parte di **ANTHEA SPA**.

## **2. CAMPO SI APPLICAZIONE**

La procedura è applicata a tutti i reclami provenienti da qualsiasi parte interessata (Stakeholder) ed aventi per oggetto il rispetto della SA8000:2014 ed in generale dei diritti umani.

## **3. RIFERIMENTI**

SA 8000 Responsabilità Sociale 8000 - §§ 5; 9.

Manuale del Sistema di Responsabilità Sociale

SAI GUIDELINE: 304 - Making a complaint or appeal - January 2001

## **4. MODALITA' OPERATIVE**

### **4.1. Ricezione del reclamo**

Ogni stakeholder o ogni lavoratore può inoltrare reclami in relazione a fatti e accadimenti aventi natura di abuso, offesa o illegalità verificatisi nell'ambito lavorativo o ad esso legati ed in contrasto con i principi di responsabilità sociale della norma SA8000 scrivendo alla mail dedicata [segnalazioni@antheabroker.it](mailto:segnalazioni@antheabroker.it). Inoltre per favorire la raccolta dei reclami è stato predisposto un apposito modulo e cassetta reclami in ciascun ufficio. Il reclamo può anche essere inoltrato in forma anonima. A fronte di qualsiasi reclamo l'azienda provvede ad indagare e assicura la massima riservatezza. S.P.T. raccoglie i reclami che hanno per oggetto argomenti inerenti il sistema di responsabilità sociale e provvede ad individuare la risoluzione coinvolgendo le funzioni competenti ed attivando le necessarie azioni correttive secondo quanto previsto nell'apposita procedura. **ANTHEA SPA** favorisce e stimola l'incontro diretto e lo scambio di valutazioni con il dipendente resosi autore del reclamo, eventualmente affiancato dal Rappresentante dei Lavoratori SA8000, 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.

**ANTHEA SPA** assicura l'impegno e ogni tipo di sforzo e azione concreta atti a giungere alla soluzione del problema evidenziato e a prevenire il verificarsi di situazioni analoghe o similari.

**ANTHEA SPA** non prevede l'applicazione di alcuna forma di ritorsione o discriminazione nei confronti dell'autore di un reclamo.

A questo punto vi sono tre possibilità:

- 1) S.P.T. propone delle azioni efficaci ed il reclamo si risolve;
- 2) S.P.T. non è in grado vista la criticità a risolvere la problematica sollevata e il reclamo viene inoltrato all'ente di certificazione e al SAAS come da indirizzi sottoriportati.
- 3) S.P.T. rileva dei reati penalmente perseguibili e denuncia immediatamente i fatti alla pubblica autorità.

L'Ente di Certificazione e l'Organismo di Accreditamento gestiscono i reclami attraverso proprie procedure interne.

#### **4.2. Risposta al reclamo**

**ANTHEA SPA** si impegna ad informare l'autore del reclamo delle azioni correttive intraprese per dare soluzione ai fatti denunciati entro un termine congruo e comunque non superiore a 7 giorni lavorativi.

### **5. REGISTRAZIONI**

I reclami inoltrati sono registrati in un apposito registro dove sono indicati l'oggetto del reclamo, la sua origine, la persona a cui è stato dato incarico di gestirlo e le azioni correttive che sono state intraprese.

#### **5.1. Moduli**

MOD 06 – REGISTRO RECLAMI/SEGNALAZIONI SA8000:2014

MOD 08 – RECLAMI/SEGNALAZIONI SA8000:2014

Egr. Dipendente,

il sistema di responsabilità sociale implementato presso Anthea spa prevede la possibilità, da parte di tutti i lavoratori, di segnalare problematiche o dare dei suggerimenti di miglioramento in riferimento al sistema etico implementato.

In particolare, per qualsiasi problema si può contattare o comunicare la problematica nel seguente modo:

- **Contattare direttamente i rappresentanti del Social Performance Team nella persona di:** Marina Spinelli, Klaudia Turkowska ,Paola Fiorotto e Lisa Bevilacqua. Il loro compito è **rilevare** la problematica, non risolverla singolarmente e comunicarla al Social Performance Team.
- Scrivere all'indirizzo mail [segnalazioni@antheabroker.it](mailto:segnalazioni@antheabroker.it) o inviare una comunicazione per posta (anche anonima) alla sede di Torri di Quartesolo, via Brescia 31.
- **Contattare** direttamente l'ente di certificazione TUV SUD ITALIA – Via Carducci 125 pal. 23, 20099 Sesto San Giovanni (MI) – telefono 02 241301 – [info.it@tuv.it](mailto:info.it@tuv.it).
- Contattare l'ente di accreditamento SAAS Social Accountability Accreditation Services – 15 West 44th Street, 6th floor – New York – NY tel. +1-212-684-1515 fax +212 684 1515 mail: [saas@saasaccreditation.org](mailto:saas@saasaccreditation.org)