

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. 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 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.
- 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