

PRS/01 (estratto)

Segnalazioni e reclami

1 Reclami e non conformità

1.1 Generalità

Ogni lavoratore dell'Organizzazione e ogni parte interessata esterna può effettuare commenti, raccomandazioni, segnalazioni o reclami riguardanti il luogo e/o le condizioni di lavoro e/o il mancato rispetto dei requisiti SA8000, della politica per la responsabilità sociale e delle procedure del sistema di gestione.

Fra i comportamenti a danno dei lavoratori, da parte di qualsiasi operatore aziendale, e oggetto di reclamo vi possono essere:

- abusi e/o offese verbali (qualsiasi parola oscena o oltraggiosa indirizzata al lavoratore);
- abusi e/o maltrattamenti fisici (qualsiasi atto che comporta un contatto fisico indesiderato e/o violento);
- molestie sessuali (qualsiasi atteggiamento, parola, atto indesiderato e a connotazione sessuale indirizzato a persona di sesso opposto, lesivo della persona sia sotto il profilo fisico sia morale);
- discriminazioni (atto lesivo della pari dignità di ciascun lavoratore rispetto ad altri lavoratori dell'azienda relativo a sesso, nazionalità, religione, appartenenza politica, appartenenza sindacale, età, condizione sociale);
- mancato rispetto delle norme che regolamentano il rapporto da lavoro dipendente (lavoro infantile, lavoro forzato o obbligato, pratiche disciplinari, orario di lavoro, retribuzione);
- mancato rispetto delle norme che regolamentano le condizioni di sicurezza e salute sul posto di lavoro.

1.2 Modalità di segnalazione

Commenti, raccomandazioni, segnalazioni o reclami possono essere presentati dal lavoratore dell'Organizzazione o dalla parte interessata in forma anonima o personale, attraverso tre differenti modalità di comunicazione:

- ♦ la posta ordinaria, all'indirizzo *76121 Barletta (BT) via Foggia 71/73*;
- ♦ la mail;
- ♦ la segnalazione nell'apposita area segnalazioni / reclami del sito web *www.zindo.it*.

La segnalazione deve riportare chiaramente il suo oggetto, specificando dettagliatamente i motivi di insoddisfazione e gli eventuali responsabili di fatti ed omissioni.

Il segnalante deve fornire tutti gli elementi in suo possesso affinché il SPT, possa procedere ad attivare l'istruttoria per la verifica dei fatti posti alla sua attenzione.

La segnalazione perciò deve contenere gli elementi di seguito indicati:

- ♦ identità del soggetto che effettua la segnalazione (a meno che non sia anonima);
- ♦ descrizione chiara e più possibile completa dei fatti oggetto di segnalazione;

PRS/01 (estratto)

Segnalazioni e reclami

- ◆ le circostanze di tempo e di luogo in cui i fatti sono stati commessi, se note;
- ◆ le generalità o altri elementi che consentano di identificare il soggetto/i che ha/hanno posto/i in essere i fatti segnalati;
- ◆ l'indicazione di eventuali altri soggetti che possono riferire sui fatti oggetto di segnalazione;
- ◆ l'indicazione di eventuali documenti che possono confermare la fondatezza di tali fatti;
- ◆ ogni altra informazione che possa fornire un utile riscontro dei fatti segnalati.

Per le segnalazioni effettuate in forma cartacea, il lavoratore di Zindo è tenuto a compilare in tutte le sue parti il modulo "Segnalazioni e reclami del personale", in forma anonima o firmato, che può essere depositato nella cassetta per la raccolta dei moduli di reclamo provenienti dai lavoratori, posta presso l'area di ingresso aziendale, o consegnato direttamente, anche in busta chiusa, alle seguenti persone:

- ◆ signor Raffaele Zingrillo;
- ◆ signor Massimiliano Zingrillo;
- ◆ signor Nicola Mancino.

La comunicazione per e-mail può essere presentata ai seguenti indirizzi:

- ◆ al signor Raffaele Zingrillo, *info@zindo.it*;
- ◆ al signor Massimiliano Zingrillo, *amministrazione@zindo.it*;
- ◆ al signor Nicola Mancino, *ufficiotecnico@zindo.it*.

La segnalazione o il reclamo può essere presentato anche per mail agli enti terzi di controllo, ai seguenti indirizzi:

- ◆ all'ente di certificazione SICERT, *reclamisa8000@sicert.net*;
- ◆ all'ente di accreditamento internazionale SAI, *saas@saasaccreditation.org*.

1.3 Garanzie per coloro che presentano segnalazioni / reclami

A) Garanzia di anonimato e protezione

Tutte le funzioni / posizioni organizzative di Zindo interessate dalla ricezione e trattamento delle segnalazioni e dei reclami, devono garantire l'assoluta riservatezza ed anonimato delle persone segnalanti, fatti salvi gli obblighi di legge e la tutela dei diritti della Società.

Zindo non tollera alcuna forma di minaccia, ritorsione o azioni simili nei confronti di un dipendente che abbia svolto o collaborato allo svolgimento della segnalazione.

B) Anonimato

Verranno prese in considerazione anche le segnalazioni anonime, a condizione che contengano fatti circostanziati e non segnalazioni di contenuto generico e/o confuso, alle quali si applicheranno, in quanto compatibili, le disposizioni successivamente indicate.

C) Protezione dalle segnalazioni in mala fede

RDSA garantisce adeguata risposta alle segnalazioni in "mala fede", censurando simili condotte ed

PRS/01 (estratto)

Segnalazioni e reclami

informando i soggetti nei casi di accertata “mala fede”.

La segnalazione o il reclamo, dunque, deve presentare una descrizione analitica delle circostanze segnalate relazionandole a contesti determinati, in modo da consentire di effettuare le dovute verifiche; deve anche essere presentata in buona fede, ovvero non riportare notizie fondate su meri sospetti o voci oppure informazioni false rese con dolo o colpa.

L’oggetto del reclamo / segnalazione può riferirsi a situazioni di cui il segnalante sia a conoscenza diretta, in virtù del rapporto di lavoro, ma può essere anche una notizia acquisita in modo casuale in occasione e/o a causa dello svolgimento delle mansioni lavorative in sede diversa da quella abituale.

D) Ricorso giudiziario

Resta impregiudicato il diritto del segnalante a ricorrere all’Autorità Giudiziaria competente.

1.4 Analisi e valutazione delle segnalazioni

RDSA provvede, almeno ogni 15 giorni, all’apertura della cassetta dei reclami ed al suo svuotamento ed all’apertura giornaliera delle lettere giunte presso la sede aziendale o la cassetta postale. Allo stesso modo, RDSA ed il suo assistente provvedono all’apertura giornaliera delle mail di segnalazione pervenute, direttamente o tramite il sito web.

RDSA, o il suo assistente o la Direzione Aziendale stessa, provvedono ad aprire l’istruttoria, registrando il reclamo o la segnalazione nel modulo “Gestione reclami e non conformità”.

Qualora si tratti di segnalazioni o reclami relativi a uno o più membri del SPT, è cura di RDSA, o della Direzione Aziendale, avviare l’iter di istruttoria della segnalazione in ambito ristretto o allargato a tutti i componenti del SPT.

Considerando il tenore della segnalazione (commento, raccomandazioni, semplice segnalazione o reclami) e le tematiche della stessa (rapporto di lavoro, sicurezza sul lavoro, sistema di gestione), può essere previsto il coinvolgimento di consulenti esterni.

RDSA può decidere se procedere o meno a specifiche verifiche. Nel caso, vi provvede, nel rispetto dei principi di imparzialità e riservatezza, effettuando ogni attività ritenuta opportuna.

Se indispensabile, RDSA richiede chiarimenti al segnalante e/o a eventuali altri soggetti coinvolti nella segnalazione, con l’adozione delle necessarie cautele, provvedendo alla definizione dell’istruttoria nei termini di legge.

I dati e i documenti oggetto delle segnalazioni sono trattati a norma di legge e l’accesso agli atti, da parte dei soggetti autorizzati, è opportunamente regolamentato dalle politiche di sicurezza informatica di Zindo.

A conclusione della fase di accertamento, RDSA, o il suo assistente o la Direzione Aziendale stessa, aggiorna il modulo “Gestione reclami e non conformità” e, in caso di decisione a non procedere, archivia la segnalazione.

RDSA, o i soggetti citati, garantiscono che la fase di accertamento sia svolta nel minor tempo possibile.

PRS/01 (estratto)

Segnalazioni e reclami

Se all'esito dell'accertamento, la segnalazione risulta non manifestamente infondata, RDSA, o la Direzione Aziendale direttamente e sempre con l'approvazione di quest'ultima, può definire:

- un'azione di rimedio immediata per rimuovere una condizione di non conformità grave;
- un'azione di rimedio differita per rimuovere una condizione di non conformità lieve;
- un'azione correttiva per rimuovere le cause di una o più non conformità (vedasi apposito paragrafo di questa procedura);
- un'azione preventiva per rimuovere le cause di una potenziale non conformità (vedasi apposito paragrafo di questa procedura).

Qualora invece si tratti di semplici commenti, raccomandazioni o segnalazioni, RDSA, o la Direzione Aziendale direttamente e sempre con l'approvazione di quest'ultima, dopo averne valutato la fondatezza, può, a sua volta, proporre delle azioni di miglioramento e/o delle specifiche azioni preventive.

La gestione delle non conformità e dei reclami è registrata da RDSA, per conto del SPT, sull'apposito "Registro non conformità e reclami", comprendendo tutti gli elementi identificativi, le scelte effettuate e gli esiti, con eventuale emissione di azioni correttive.

1.5 Risposta e diffusione delle informazioni

Per ogni segnalazione / reclamo ricevuto ne è prevista:

- l'analisi entro 15 giorni dalla ricezione;
- la risposta entro 30 giorni dalla ricezione, salvo i casi di estrema urgenza (NC grave), cui deve essere dato riscontro immediato (massimo entro due giorni).

Per i reclami / segnalazioni provenienti dall'interno dell'organizzazione, la risposta viene data mediante affissione alla bacheca aziendale, per i reclami anonimi, e per i reclami firmati, anche mediante comunicazione scritta al lavoratore segnalatore. La pubblicazione in bacheca è effettuata evidenziando il solo contenuto della stessa, omettendo tutti i riferimenti dai quali sia possibile identificare il segnalante.

Per i reclami / segnalazioni provenienti dall'esterno dell'organizzazione, è effettuata una comunicazione scritta al segnalante, per posta ordinaria o per mail, a seconda dalla modalità più opportuna.