

|   |  |                            |                       |
|---|--|----------------------------|-----------------------|
| <br>SACCHETTIFICIO srl<br>www.corisacchettificio.com | <b>Istruzione di Controllo Operativo</b>         | <b>IST-P06.01</b>          |                       |
|   | <b>GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI E DEI RECLAMI</b> | <b>Rev. 01</b>             | <b>Pagina<br/>1/1</b> |
|   |  | <b>Data<br/>18/05/2017</b> |                       |

## 1. Scopo e campo di applicazione

La presente istruzione ha lo scopo fornire una guida per il personale aziendale e per le parti interessate esterne, per segnalare anche in modo confidenziale ed anonimo eventuali non conformità rispetto ai principi dello standard SA 8000: 2008, alla Politica Integrata ed al Codice Etico, piuttosto che suggerimenti in merito al miglioramento del sistema di Responsabilità Sociale.

## 2. Modalità operative

### 2.1 Segnalazioni interne ed esterne

Tutte le parti interessate che rilevano una non conformità relativa ai requisiti della norma SA 8000 (come ad esempio situazioni di sopruso, discriminazione o molestia, criticità, situazioni critiche correlate con la salute e la sicurezza del posto di lavoro), oppure voglia suggerire spunti per il miglioramento, relativi alla gestione del personale e al miglioramento del clima aziendale può:

- Segnalare verbalmente la non conformità/suggerimento direttamente al Rappresentante dei Lavoratori per la SA 8000 (Solo parti interessate interne).
- Documentare la segnalazione utilizzando il modulo "Modulo segnalazioni", inserendola in forma anonima o firmata nella "Cassetta delle segnalazioni" posta presso la bacheca aziendale (Solo parti interessate interne).
- Inviare una mail ad [info@corisacchettificio.com](mailto:info@corisacchettificio.com) oppure utilizzare il sistema di comunicazione anonimo predisposto sul sito aziendale (<http://www.corisacchettificio.com/contatti/>)

Il Rappresentante dei Lavoratori (RLSA8000) ed il Responsabile Sistema Integrato, costituenti il Social Performance Team (SPT), controllano periodicamente (indicativamente ogni 15 giorni) il contenuto della cassetta e le comunicazioni arrivate tramite posta elettronica. RLSA8000 ed il RSGSA8000 analizzano tutte le segnalazione e risponderanno sull'esito dell'indagine e sulle eventuali azioni decise. Le modalità di risposta saranno diverse anche in base alla modalità di comunicazione ricevuta; di massima ciò potrà avvenire tramite mail personale o indirizzata a tutte le parti interessate, o tramite comunicazione in bacheca aziendale (solo per risposta a parti interessate interne) o tramite comunicazione sul sito internet aziendale.

### 2.2 Reclami

Qualora le parti interessate ritengono che l'azienda non abbia risposto adeguatamente ovvero sufficientemente alla segnalazione inviata (vedi paragrafo precedente), possono inviare un reclamo direttamente a:

#### Organismo di Certificazione

Bureau Veritas Italia Spa – Divisione Certificazione

Att.ne Responsabile Settore Etica

Via Miramare 15, 20126 Milano

Email: [csr@it.bureauveritas.com](mailto:csr@it.bureauveritas.com):

#### Organismo di Accredimento internazionale

Social Accountability International

15 West 44th Street, 6th Floor

New York, NY 10036

tel: (212) 684-1414 fax: (212) 684-1515

[saas@saasaccreditation.org](mailto:saas@saasaccreditation.org)