

# SEGNALAZIONI E RECLAMI

## MARCELLO GABANA SPA

### SCOPO DELLA PROCEDURA

La presente procedura fornisce indicazioni in merito alle modalità di inoltrare reclami e segnalazioni da parte di tutti i soggetti interessati (lavoratori, clienti, fornitori, comunità locale, enti pubblici, organizzazioni non governative, associazioni sindacali, associazioni di categoria, organi di stampa, etc.). Lo scopo è quello di segnalare ai responsabili dell'organizzazione eventuali criticità che possono compromettere la conformità rispetto allo standard SA8000 o situazioni tali da determinare rischi per le libertà e i diritti fondamentali. **Tale procedura si prefigge inoltre di attivare un canale di comunicazione efficace che possa migliorare i risultati dell'organizzazione nei temi della SA8000.**

### PRINCIPI FIGURE COINVOLTE NELLA GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI/RECLAMI

Le principali figure aziendali coinvolte nel processo di gestione delle segnalazioni/reclami sono:

- » **DIR** (Direzione) – Rappresenta la direzione aziendale.
- » **RS-SA8000** (Responsabile del SGRS – SA8000) – Responsabile del Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale.
- » **RLSA8000** (Rappresentante dei lavoratori - SA8000) – Rappresenta i lavoratori e facilita la comunicazione con la direzione in questioni legate alla SA8000
- » **SPT-SA8000** (Social Performance Team – SA8000) – Effettua il monitoraggio delle attività in modo da garantire la conformità allo Standard SA8000.

### PRINCIPI DI GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI/RECLAMI

La gestione dei reclami e delle segnalazioni è effettuata da MARCELLO GABANA SPA e dal personale incaricato secondo i seguenti principi che sono a garanzia di tutte le parti interessate:


- ❖ **Visibilità.** Le informazioni su come e dove formulare una segnalazione/reclamo sono facilmente disponibili;
- ❖ **Accessibilità.** Tutti i soggetti interessati hanno la possibilità di presentare segnalazioni/reclami in forme e modalità differenti;
- ❖ **Capacità di reazione.** La ricezione della segnalazione/reclamo e la sua gestione seguono percorsi di priorità e sono effettuati in modo tempestivo;
- ❖ **Obiettività.** Il processo di trattamento della segnalazione/reclamo è basato su principi di equità e obiettività;
- ❖ **Riservatezza.** Qualsiasi informazione viene tratta in conformità a quanto previsto in materia di privacy, in modo riservato e confidenziale;
- ❖ **Sanzioni.** Non sono previste sanzioni o nessun tipo di attività persecutorie nei confronti di coloro che effettuano la segnalazione/reclamo;

- ✧ Gestione. L'intera gestione della segnalazione/reclamo è effettuata da più soggetti in modo da assicurare la massima garanzia per gli interessati e il massimo livello di approfondimento.

### PROCESSO DI SEGNALAZIONE

Le segnalazioni/reclami possono essere effettuate attraverso qualsiasi mezzo (e-mail, orale, lettere, etc.), in modalità anonima o palese. Le modalità di esercizio della segnalazione/reclamo sono le seguenti:

- » **Oralmente.** Direttamente a DIR, RL-SA8000 o al SPT-SA8000 Tel.030.9964670;
- » **E-mail.** Attraverso indirizzo: sa8000@marcellogabana.it (destinatario RS-SA8000);
- » **Posta.** All'indirizzo: MARCELLO GABANA SPA via Cavicchione Sotto, 1 – 25011 Calcinato (BS) (indicando sulla busta "SA8000" – destinatario: RS-SA8000).

**Sul sito web aziendale //marcellogabanaholding.it è messo a disposizione il modello  "Segnalazioni e reclami" (MOD.24) che può essere utilizzato per fare segnalazioni scritte.**

### PROCESSO DI GESTIONE

Tutte le segnalazioni/reclami sono portate a conoscenza di DIR, RS-SA8000, RL-SA8000 e SPT-SA8000 che in modo congiunto svolgono i dovuti approfondimenti rispettando vincoli di segretezza e confidenzialità.

Le segnalazioni/reclami sono prese in gestione entro 72 ore dalla ricezione. Se venisse riscontrato un rischio di violazione importante tali segnalazioni/reclami sono prese in gestione immediatamente.

La gestione prevede una fase di informazione-condivisione interna (tutti i soggetti interessati sono messi al corrente della segnalazione/reclamo), quindi un'attività di coordinamento per definire ruoli e responsabilità nella gestione della specifica situazione. Il soggetto incaricato effettua una prima indagine al fine di verificarne la fondatezza e l'adeguatezza. Se tale prima fase risulta positiva, successivamente vengono svolti approfondimenti volti a definire la causa, le responsabilità e le azioni da intraprendere. A disposizione dei soggetti preposti alla gestione delle segnalazioni/reclami vi è la possibilità di consultare le parti interessate, fare verifiche documentali, di effettuare sopralluoghi, di attivare canali di consulenza, etc.

Tali approfondimenti possono richiedere il coinvolgimento dei soggetti interessati, di soggetti esterni (consulenti, fornitori, etc.) o di autorità giudiziarie preposte.

Da tali segnalazioni/reclami possono nascere azioni correttive, azioni preventive, attività di sensibilizzazione, controlli, sanzioni interne, etc. fino a segnalazioni agli Enti competenti. Tutte le azioni intraprese sono attentamente monitorate e di queste viene verificata l'efficacia finale.

Il coordinamento dell'intero processo è a carico di RS-SA8000, al quale è possibile rivolgersi per chiedere aggiornamenti in merito allo stato di avanzamento. La decisione delle azioni da intraprendere spetta invece a DIR che si consulta con RS-SA8000, RLS-SA8000 e SPT-SA8000.

L'intero processo di gestione avviene in modalità quanto più possibile celere e approfondita, cercando di valutare tutti gli aspetti interessati e i soggetti coinvolti.

## PROCESSO DI CONCLUSIONE

Ogni segnalazione/reclamo viene rapportato e comunicato alle parti interessate nelle modalità e nei tempi ritenuti più opportuni. Tali aspetti sono decisi da DIR.

## EVENTUALI AZIONI

Nel caso in cui MARCELLO GABANA SPA non risponda in alcun modo o in modo soddisfacente alle segnalazioni/reclami, le parti interessate possono rivolgersi direttamente ai seguenti Enti:

### LAVORO INFANTILE

114  
Emergenza infanzia  
(telefono azzurro)

Il servizio 114 è gestito da Telefono Azzurro ed è promosso dai Ministeri delle Comunicazioni e della Solidarietà Sociale. Il servizio è in grado di attivare tutti i soggetti deputati a farsi carico di questo genere di problematiche (forze dell'ordine e pubblica sicurezza, procure della Repubblica, strutture sanitarie, enti locali, comunità di accoglienza per minori, etc.). Al numero 114 corrisponde una linea accessibile gratuitamente 24 ore su 24 su tutto il territorio nazionale e risponde personale qualificato che si farà carico della situazione e provvederà a fornire istruzioni dettagliate.

### LAVORO FORZATO O OBBLIGATORIO SALUTE E SICUREZZA LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE E IL DIRITTO ALLA CONTRATTAZIONE COLLETTIVA DISCRIMINAZIONE. PRATICHE DISCIPLINARI ORARIO DI LAVORO RETRIBUZIONE

0646837273 0646837273  
DCTutela@ispettorato.gov.it  
Ispettorato Nazionale del  
Lavoro

È importante cercare di circostanziare la denuncia in maniera accorta, allegando qualsiasi elemento possa essere ritenuto di utilità al fine di ricostruire in modo specifico e trasparente quanto lamentato. Il materiale inoltrato a DIR provinciale verrà esaminato da un ispettore, il quale stenderà un verbale e avvierà una fase di accertamento al fine di verificare se i contenuti della denuncia possano corrispondere o meno alla realtà.

### TUTTE LE SITUAZIONI

CISE (Centro per lo Sviluppo Economico) - Tel.0543/713311 - e-mail:  
info@ciseonweb.it  
SAAS (Social Accountability Accreditation Services) al 15 West 44th Street, 6th  
Floor New York, NY 10036 tel. (212) 684.1414 fax: (212) 684.1515 e-mail:  
saas@sasaccreditation.org

## CHIARIMENTI O APPROFONDIMENTI

Per richiedere chiarimenti o approfondimenti in merito alla modalità di effettuazione di un reclamo o segnalazione è possibile rivolgersi a:

RS-SA8000 Corsini Barbara

e-mail: sa8000@marcellogabana.it

Tel: 030.9964670

