

## INFORMATIVA SULLA GESTIONE DEI RECLAMI

La SENESI S.p.A. ha adottato un sistema di gestione aziendale, conforme alla normativa americana chiamata Social Accountability SA 8000, emessa dal SAI (Social Accountability International), che raccoglie quelli che sono i requisiti minimi in termini di diritti umani e sociali, e sottoposto il sistema alla valutazione da parte di un ente terzo riconosciuto che ne ha già attivato la fase di certificazione.



Il contenuto della SA 8000 oltre a richiedere il rispetto delle leggi nazionali ed internazionali sul lavoro ed ambiente di lavoro, richiede il rispetto di requisiti etici quali: libertà di associazione e del diritto alla contrattazione collettiva, di evitare forme di discriminazione (razziale, religiosa, politica, disabilità, sesso,...), di garantire pari opportunità, di garantire una equa retribuzione, di rispettare un orario di lavoro adeguato, etc. Inoltre devono essere rispettati i principi riportati in documenti internazionali quali la Dichiarazione Universale dei Diritti Umani (ONU), la Convenzione dell'ONU sui diritti del Bambino, le convenzioni e raccomandazioni ILO.

Il ruolo che lo standard SA 8000 assegna alle parti interessate si rivela fondamentale sia in riferimento alla fase di ottenimento della certificazione, sia ai fini del mantenimento della stessa.

Tale coinvolgimento si realizza in primo luogo attraverso il meccanismo dei reclami e degli appelli; ogni parte interessata (inclusi i lavoratori) può infatti inoltrare reclamo e/o appello, contro la certificazione di un'azienda se ritiene di poter dimostrare, con evidenza oggettiva, una violazione dei requisiti richiesti dalla SA 8000.

Per tale motivo è disponibile in azienda, copia della procedura PRO-453- Gestione delle non conformità, dei reclami e delle azioni correttive e preventive, in cui sono definite le prassi da adottare per la segnalazione, inoltro e gestione dei reclami da parte di tutte le parti interessate.

*(nella figura qui a fianco è riportato un estratto della suddetta procedura inerente al paragrafo 5.11 modalità di presentazione dei reclami)*

### 5.11 MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DEI RECLAMI

Gli utenti, i dipendenti ed in generale le parti interessate possono inoltrare formale reclamo attraverso:

- comunicazione scritta consegnata a mano, trasmessa per posta, fax o posta elettronica al/all':
  - Direzione Aziendale (DIR),
  - Rappresentante Dei Lavoratori per la Responsabilità Sociale (RL),
  - Responsabile del sistema di Gestione Integrato (RGE)
  - SAI (Social Accountability International)
  - Ente di Certificazione (SGS Italia S.p.A.)
- colloquio diretto o telefonico con le figure sopra indicate.

Qualora una funzione aziendale diversa dalla DIR riceva un reclamo, deve inoltrarlo a quest'ultimo nel più breve tempo possibile.

I reclami devono essere presentati nei modi sopradescritti di norma entro 60 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o del comportamento lesivo dei propri o altrui diritti; l'Azienda può valutare anche i reclami presentati oltre tale termine sempre che sia possibile procedere all'accertamento dei fatti.

Eventuali reclami ricevuti in forma anonima saranno affidati al RGE che dopo una breve indagine preliminare, deciderà se formalizzare il reclamo, e gestirlo quindi secondo quanto procedurato, oppure, nel caso non si rilevino evidenze a supporto di quanto descritto, a gestire il reclamo come rilievi da verifica ispettiva interna, utilizzando il rilievo in seno alla valutazione globale dell'efficacia del sistema di gestione Etico-Ambientale.

☎ SGS S.p.A.    [laura.ligi@sgs.com](mailto:laura.ligi@sgs.com)    [sa8000@sgs.com](mailto:sa8000@sgs.com)    Fax +39 051 6389926

☎ SAI:    [saas@saasaccreditation.org](mailto:saas@saasaccreditation.org)    fax +212-684-1515  
SAAS, 220 East 23rd Street, Suite605, New York, New York 10010 USA.

Ulteriori informazioni o delucidazioni e/o copie dei documenti possono essere richieste al Responsabile del sistema di Gestione Integrato (RGE) sig.ra Stefania Spaccasassi

Morrovalle, li

La Direzione