



**PROCEDURA  
SEGNALAZIONI E/O  
RECLAMI  
SA 8000**

PSA 03

Rev. 6

Data: 30.11.2022

Pag. 1 a 5

**PROCEDURA  
del  
Sistema Gestione Responsabilità Sociale  
SA 8000**

## **SEGNALAZIONI E/O RECLAMI SA8000**

6	30/11/2022	Aggiornati i parag. 4, 5.1, 5.2, 7 – Inserimento paragrafo 5.6	RSGSA8000, SPT	DIR
5	30/11/2018	Modificato parag. 5.1, 5.4	RSGSA8000,	DIR
4	31/01/2017	Agg. Norma SA8000:2014	RSGSA8000,	DIR
3	26/06/2014	Modificato parag. 5.5	RSGSA8000,	DIR
2	04/02/2014	Modificati par.5.1, 5.2, 5.3, 5.4 e 5.5	RSGSA8000,	DIR
1	12/09/2013	Modificati par.5.1, 5.2, 5.3	RSGSA8000,	DIR
0	02/04/2013	Emissione	RSGSA8000,	DIR
<b>Rev.</b>	<b>Data</b>	<b>Causale</b>	<b>Redazione e Verifica</b>	<b>Approvazione</b>

	<b>PROCEDURA SEGNALAZIONI E/O RECLAMI SA 8000</b>	PSA 03
		Rev. 6
		Data: 30.11.2022
		Pag. 2 a 5

## Sommario

1. Scopo.....	3
2. Campo di applicazione .....	3
3. Riferimenti Normativi.....	3
4. Terminologia e abbreviazioni .....	3
5. Modalità operative .....	3
5.1 Segnalazioni e/o reclami da parte dei Lavoratori .....	3
5.2 Segnalazioni e/o reclami da parte delle altre parti interessate .....	3
5.3 Garanzia di anonimato e non discriminazione .....	4
5.4 Gestione della Segnalazione e/o Reclamo .....	4
5.5 Risposta al reclamo .....	4
5.6 Rilevazioni e indagini clima interno .....	4
6. Registrazioni .....	5
7. Allegati .....	5

	<b>PROCEDURA SEGNALAZIONI E/O RECLAMI SA 8000</b>	PSA 03
		Rev. 6
		Data: 30.11.2022
		Pag. 3 a 5

## 1. Scopo

La presente procedura ha lo scopo di fornire alle parti interessate (lavoratori, clienti, fornitori, etc.) le modalità con cui effettuare segnalazioni e/o reclami di eventuali non conformità da parte di **METALLINEA Srl** ai requisiti espressi dalla norma SA8000: 2014.

## 2. Campo di applicazione

La presente procedura è applicata a tutte le segnalazioni e/o reclami provenienti da qualsiasi soggetto interessato aventi come oggetto il rispetto dei requisiti espressi all'interno della norma SA 8000.

## 3. Riferimenti Normativi

- SA 8000 Responsabilità Sociale 8000 – IV. REQUISITI DI RESPONSABILITA' SOCIALE - punto 9. "SISTEMA DI GESTIONE".
- MSA 01 Manuale del Sistema di Responsabilità Sociale.

## 4. Terminologia e abbreviazioni

DIR	Direzione Generale
RSGSA800	Responsabile Sistema Gestione SA8000
Rapp. Lav. SA8000	Rappresentante Lavoratori SA8000
SPT	Social Performance Team

## 5. Modalità operative

### 5.1 Segnalazioni e/o reclami da parte dei Lavoratori

I lavoratori possono effettuare segnalazioni e/o reclami in relazione a fatti e accadimenti aventi natura di *abuso, offesa o illegalità* verificatisi nell'ambito lavorativo ed in contrasto con i principi di responsabilità sociale contenuti nella norma SA 8000 come segue:

- tramite i **Rappresentanti dei Lavoratori SA8000** i **Sig.ri SIMONE TATINI e ANNA BALOCCHI**, inoltrando la segnalazione e/o reclamo verbalmente (è suo diritto chiedere di mantenere l'anonimato) o per scritto utilizzando il modulo SA8000 - 03\_01 - SEGNALAZIONI/RECLAMI SA8000 (firmato o in forma anonima) o tramite corrispondenza E-mail alla casella di posta [sptsa8000@metallinea.com](mailto:sptsa8000@metallinea.com);
- tramite l'apposita **Cassetta Segnalazioni e/o Reclami SA8000** posta nel locale adibito a spogliatoio utilizzando il modulo SA8000 - 03\_01 - SEGNALAZIONI/RECLAMI SA8000 (firmato o in forma anonima);
- tramite l'**Ente di certificazione per la SA8000**, TUV Italia srl- Viale Fulvio Testi 280/6 – 20126 Milano - oppure per E-mail: [tuv.ms@tuv.it](mailto:tuv.ms@tuv.it) o telefonicamente al numero +39 02 24130 1;
- tramite l'**Organismo di Accredimento per la SA8000** SAAS Social Accountability Accreditation Services - 9 East 37th Street, 10th Floor New York, NY 10016 United States of America, E-mail: [saas@saasaccreditation.org](mailto:saas@saasaccreditation.org), Phone: +1-212-391-2106 ext 223, extension 204.

### 5.2 Segnalazioni e/o reclami da parte delle altre parti interessate

Le parti interessate possono effettuare segnalazioni e/o reclami in relazione a fatti e accadimenti aventi natura di *abuso, offesa o illegalità* verificatisi nell'ambito lavorativo ed in contrasto con i principi di responsabilità sociale contenuti nella norma SA8000 come segue:

- tramite il **Responsabile del Sistema di Gestione SA8000**, il **Sig. GIACOMO POLVANI**, inoltrando la segnalazione e/o reclamo per scritto utilizzando il modulo SA8000 - 03\_01 - SEGNALAZIONI/RECLAMI SA8000 a disposizione sul sito

	<b>PROCEDURA SEGNALAZIONI E/O RECLAMI SA 8000</b>	PSA 03
		Rev. 6
		Data: 30.11.2022
		Pag. 4 a 5

dell'azienda nella sezione "certificazioni", o su carta bianca, firmato o in forma anonima, da recapitare a METALLINEA SRL - Via di Scolivigne n. 2/A - 50012 – Bagno a Ripoli (FI);

- tramite **telefono al numero +39 055 6461444, Responsabile del Sistema di Gestione SA8000, il Sig. GIACOMO POLVANI;**
- tramite **l'Ente di certificazione per la SA8000, TUV Italia srl Via Carducci, 125 ed. 23 I-20099 Sesto San Giovanni (MI) - oppure per E-mail: [tuv.ms@tuv.it](mailto:tuv.ms@tuv.it) o telefonicamente al numero +39 02 24130.1;**
- tramite **l'Organismo di Accreditamento per la SA8000 SAAS Social Accountability Accreditation Services - 9 East 37th Street, 10th Floor New York, NY 10016 United States of America, E-mail: [saas@saasaccreditation.org](mailto:saas@saasaccreditation.org), Phone: +1-212-391-2106 ext 223, extension 204.**

### 5.3 Garanzia di anonimato e non discriminazione

METALLINEA Srl, una volta ricevuto la segnalazione e/o reclamo, garantisce:

- la massima riservatezza sui fatti contenuti nello stesso;
- il diritto al mantenimento dell'anonimato;
- nel caso di segnalazione e/ reclamo non anonimo, o qualora sia possibile identificare il soggetto che lo ha inoltrato, di non attuare alcuna forma di discriminazione nei confronti del soggetto mittente.

### 5.4 Gestione della Segnalazione e/o Reclamo

METALLINEA SRL si impegna a gestire tutte le segnalazioni e/o reclami pervenuti anonimi e non.

Il reclamo è gestito dal Responsabile del Sistema di Gestione SA8000 (Sig. Giacomo Polvani) che ne coordina la risoluzione attivando le necessarie azioni correttive.

I Rappresentanti dei Lavoratori SA8000 ed il Responsabile del Sistema di Gestione SA8000, verificheranno con cadenza mensile, la presenza di segnalazioni e/o reclami nella apposita cassetta, di cui dispongono in forma esclusiva della chiave, e nell'account di posta elettronica [spsa8000@metallinea.com](mailto:spsa8000@metallinea.com).

Nei casi in cui la segnalazione e/o reclamo non sia in forma anonima, METALLINEA Srl, favorisce l'incontro diretto e lo scambio di valutazioni con il lavoratore autore dello stesso, affiancato dal Rappresentante dei Lavoratori SA8000, al fine di acquisire completa conoscenza dei fatti allo scopo di dare concreto sostegno al lavoratore eventualmente destinatario o testimone di forme di abuso, offesa o altri fenomeni di scorrettezza o illegalità, sempre garantendone l'anonimato nei confronti degli altri soggetti.

METALLINEA Srl garantisce sempre il compimento di ogni tipo di sforzo e azione concreta necessari alla risoluzione del problema evidenziato e a prevenire il verificarsi di situazioni similari.

**L'Ente di Certificazione e l'Organismo di Accreditamento gestiscono i reclami attraverso proprie procedure.**

### 5.5 Risposta al reclamo

METALLINEA Srl si impegna a dare evidenza della ricezione della segnalazione e/o reclamo entro 3 gg. lavorativi dalla presa visione dello stesso dal Rappresentante dei Lavoratori SA8000 e dal Responsabile del Sistema di Gestione SA8000, per mezzo di *avviso di ricevimento* affisso in bacheca all'ingresso dell'azienda, consentendo così al soggetto interessato di verificarne la presa in carico da parte dell'organizzazione ed i tempi dalla stessa stimati e necessari alla sua risoluzione, a seconda dell'oggetto.

METALLINEA SRL si impegna altresì a fornire ai soggetti interessati dalla segnalazione e/o reclamo, risposta e quanto è stato deciso ed attuato per la risoluzione dello stesso con modalità diverse da stabilire di volta in volta da parte del Responsabile del Sistema di Gestione SA8000 a seconda dell'oggetto, entro 7 gg. lavorativi dalla presa visione.

### 5.6 Rilevazioni e indagini clima interno

Metallinea Srl su richiesta dell'SPT e/o su decisione della Direzione, somministra questionari per l'indagine del clima interno e soddisfazione dei propri lavoratori al fine di rilevare eventuali segnalazioni, suggerimenti o miglioramenti su cui valutare l'attuazione e l'implementazione di eventuali azioni correttive. Il questionario viene somministrato dai RLSA8000 e raccolto in forma anonima e viene alla Direzione per l'attività di analisi con SPT e confronto su quanto emerso.

	<b>PROCEDURA SEGNALAZIONI E/O RECLAMI SA 8000</b>	PSA 03
		Rev. 6
		Data: 30.11.2022
		Pag. 5 a 5

## 6. RegISTRAZIONI

Le segnalazioni e/o reclami inoltrati a *METALLINEA Srl* sono registrati in un apposito *registro* dove si dà evidenza dell'oggetto del reclamo, della sua origine e delle azioni correttive che sono state intraprese per dargli soluzione.

Le annotazioni sul *Registro Reclami* sono affidate al Responsabile del Sistema di Gestione SA8000.

Le segnalazioni e/o reclami sono conservati agli atti.

## 7. Allegati

**Mod. SA8000 - 03\_01 – Modulo SEGNALAZIONI/RECLAMI SA8000**

**Mod. SA8000 – 03\_02 – Registro segnalazioni/reclami SA8000**

**Mod. SA8000 – 03\_03 – Questionario Grado Soddisfazione Clima Interno**