

SEGNALAZIONI E RECLAMI

SOMMARIO

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE.....	2
2. RESPONSABILITA'	2
3. SEGNALAZIONI E RECLAMI DA PARTE DEI LAVORATORI	2
4. SEGNALAZIONI E RECLAMI DELLE PARTI INTERESSATE	3
5. GESTIONE DELLE SEGNALZIONI E DEI RECLAMI.....	3
6. RISPOSTA E GESTIONE DI RECLAMI E SEGNALAZIONI	4
6. ELENCO DEI DOCUMENTI RICHIAMATI NELLA PROCEDURA.....	4

SEGNALAZIONI E RECLAMI

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

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

2. RESPONSABILITA'

Sono responsabili della corretta attuazione della presente procedura la Direzione, il Rappresentante della Direzione per la SA 8000, il Responsabile SA8000 e i Rappresentanti SA 8000 dei Lavoratori.

3. SEGNALAZIONI E 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 verificatasi nell'ambito lavorativo ed in contrasto con i principi ed i requisiti di responsabilità sociale contenuti nella norma SA8000, con le seguenti modalità:

- Tramite i rappresentanti dei lavoratori SA8000 (RLSA8000 - Giuseppe Sambito e Nadia Cecchini) alternativamente:
 - o a voce;
 - o tramite e-mail all'indirizzo aziendale info@greymer.it
 - o per iscritto utilizzando il modulo MD 06 "Segnalazioni e reclami", firmato o in forma anonima;
- Tramite l'apposita "Cassetta segnalazioni e/o reclami SA8000 " posta nei pressi della bacheca aziendale, utilizzando il modulo MD 06 "Segnalazioni e reclami", firmato o in forma anonima;
- Tramite l'**Ente di Certificazione CISE**, Corso della Repubblica, 5 – 47100 Forlì (FC)
Tel. 0543-713314
E-mail: cise@lavoroetico.org
- Tramite **Ente di Accreditamento : SAAS** 15 West 44th Street, 6th Floor, New York, NY 10036
USA fax: +212-684-1515
email: saas@saasaccreditation.org

SEGNALAZIONI E RECLAMI

4. SEGNALAZIONI E RECLAMI DELLE PARTI INTERESSATE

Le parti interessate possono effettuare segnalazioni o Reclami in relazione a fatti e accadimenti aventi natura di *abuso*, *offesa* o *illegalità* verificatasi nell'ambito lavorativo ed in contrasto con i principi ed i requisiti di responsabilità sociale contenuti nella norma SA8000, con le seguenti modalità:

- Tramite il Responsabile del Sistema di gestione SA8000 (Carmelo Calò) inoltrando la segnalazione/reclamo per iscritto firmato o in forma anonima, da recapitare a Grey Mer Srl – Via Bellaria Nuova 373 – 47030 San Mauro Pascoli FC o all'indirizzo e-mail info@greymer.it;
- Tramite l'Ente di Certificazione Corso della Repubblica, 5 – 47100 Forlì (FC)
Tel. 0543-713314
E-mail: cise@lavoroetico.org
- Tramite Ente di Accreditazione : SAAS15 West 44th Street, 6th Floor, New York, NY 10036 USA fax: +212-684-1515
email: saas@saasaccreditation.org

5. GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI E DEI RECLAMI

GREY MER 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 ritorsione nei confronti del soggetto mittente.

GREY MER SRL si impegna a gestire tutte le segnalazioni e/o reclami pervenuti anonimi e non. Il reclamo è gestito dal Social Performance Team (SPT) che ne coordina la risoluzione attivando le necessarie azioni correttive. Il Rappresentante 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. Nei casi in cui la segnalazione e/o reclamo non sia in forma anonima, GREY MER Srl, favorisce l'incontro diretto e lo scambio di valutazioni con il lavoratore autore dello stesso, affiancato dal Rappresentante dei Lavoratori SA 8000, al fine di acquisire completa conoscenza dei fatti allo scopo di dare concreto sostegno al lavoratore eventualmente destinatario o testimone di forme di

SEGNALAZIONI E RECLAMI

abuso, offesa o altri fenomeni di scorrettezza o illegalità, sempre garantendone l'anonimato nei confronti degli altri soggetti. GREY MER 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.

6. RISPOSTA E GESTIONE DI RECLAMI E SEGNALAZIONI

GREY MER Srl si impegna a dare evidenza della ricezione della segnalazione e/o reclamo entro 3 gg. lavorativi dalla presa visione dello stesso al Rappresentante dei Lavoratori SA8000 e al 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. GREY MER 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.

Le segnalazioni e/o reclami inoltrati a GREY MER Srl sono gestiti mediante il modulo MD 04 "Gestione reclami, NC, AC, AP" con il quale si dà evidenza dell'oggetto del reclamo, della sua origine e delle azioni correttive che sono state intraprese per dargli soluzione. Le registrazioni nel modulo MD 04 sono affidate al Responsabile del Sistema di Gestione SA8000 e conservate.

6. ELENCO DEI DOCUMENTI RICHIAMATI NELLA PROCEDURA

1. ---