

Procedura Gestionale Reclami SA8000

CONTENUTI

1	Scopo	3
2	Definizioni	3
3	Riferimenti Normativi	3
4	Modalità operative	3
5	Gestione del reclamo	4
6	Risposta al reclamo	4
7	Registrazioni	4

1 Scopo

La presente procedura ha lo scopo di definire le modalità di gestione dei reclami presentati dalle parti interessate (lavoratori, enti locali e nazionali, organizzazioni non governative, associazioni di categoria, organi di stampa, mass media, clienti, ecc.) relativamente al rispetto dei requisiti dello standard di riferimento SA8000 da parte di **RIMOND ICD SRL**.

2 Definizioni

SPT: Social Performance Team

(Il team include una rappresentanza equilibrata di: Rappresentante dei Lavoratori SA8000 e Responsabile Sistema di Gestione SA8000).

RECLAMO: segnalazione, commento, raccomandazione riguardanti il luogo di lavoro e/o non conformità, reali o presunte, allo standard SA8000.

3 Riferimenti Normativi

- SA8000:2014 Social Accountability 8000 - 9.6 Gestione e risoluzione dei reclami.
- Procedure del Sistema Integrato Qualità - Ambiente - Sicurezza.

4 Modalità operative

4.1 Ricezione del reclamo

Ogni lavoratore può sporgere reclami in relazione a fatti e accadimenti aventi natura di abuso, offesa o illegalità verificatisi nell'ambito lavorativo o ad esso legati e in contrasto con i principi di responsabilità sociale della norma SA8000.

Il lavoratore può farsi promotore di reclami anche tramite il Rappresentante dei Lavoratori SA8000 e/o l'Ente di Certificazione SA8000.

Il reclamo può avere forma anonima. **RIMOND ICD SRL** garantisce la massima riservatezza sui fatti denunciati o evidenziati, nei limiti della libertà di indagine; inoltre, si impegna ad indagare anche in caso di segnalazioni anonime.

Le segnalazioni di reclamo avanzate da una o più parti interessate e indirizzate a **RIMOND ICD SRL**, aventi per oggetto temi inerenti al sistema di responsabilità sociale, sono raccolte dal Responsabile SGRS o dal Rappresentante dei lavoratori per la SA8000 o dal SPT.

I reclami possono essere inoltrati compilando l'apposito modulo di reclamo SA8000, presente sul server aziendale, indirizzato a

È compito del SPT verificare che gli indirizzi citati siano correttamente riportati nelle comunicazioni interne ed esterne relative alla SA8000.

5 Gestione del reclamo

Il reclamo è gestito dalla Direzione che, supportata dal SPT, ne coordina la risoluzione facendo intervenire le funzioni competenti ed attivando le necessarie azioni correttive.

Tutti i reclami ricevuti vengono registrati in apposito registro e sottoposti a una valutazione preliminare da parte del Social Performance Team (SPT) o della funzione incaricata.

Reclami nominativi

Nel caso di reclami presentati tramite e-mail o altro canale che consenta l'identificazione del reclamante, entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione viene inviata una comunicazione di presa in carico contenente:

- conferma dell'avvenuta ricezione del reclamo;
- indicazione del responsabile della gestione del reclamo, ove applicabile;
- informazioni sulle successive fasi di valutazione;
- tempistiche previste per la conclusione dell'istruttoria.

L'esito del reclamo viene comunicato al reclamante entro 30 giorni lavorativi dalla presa in carico. Qualora siano necessari approfondimenti che richiedano tempi maggiori, il reclamante viene informato della proroga e delle relative motivazioni

Reclami anonimi

I reclami anonimi sono registrati e presi in carico entro 5 giorni lavorativi dalla loro ricezione.

Non essendo possibile identificare il segnalante, non viene effettuata una comunicazione diretta di presa in carico. L'avvenuta presa in carico è attestata dalla registrazione del reclamo e dall'avvio delle attività di verifica.

L'esito del reclamo viene definito entro 30 giorni lavorativi dalla presa in carico. Nel caso in cui il reclamo sia stato presentato tramite un canale che consenta la consultazione anonima degli aggiornamenti, le informazioni sullo stato di avanzamento e sull'esito vengono rese disponibili attraverso tale canale. Diversamente, gli esiti e le eventuali azioni correttive vengono comunicati in forma aggregata tramite i canali aziendali previsti (es. bacheca SA8000, intranet, report periodici), nel rispetto della riservatezza delle persone coinvolte.

6 Risposta al reclamo

RIMOND ICD SRL si impegna ad informare l'autore del reclamo delle azioni correttive intraprese per dare soluzione ai fatti denunciati.

Al termine delle attività di analisi e verifica, il Social Performance Team (SPT) o la funzione incaricata definisce l'esito del reclamo e le eventuali azioni correttive o preventive da adottare.

Reclami nominativi

Per i reclami presentati da un reclamante identificabile, l'esito viene comunicato entro 30 giorni lavorativi dalla presa in carico, tramite e-mail o altro canale utilizzato dal reclamante per la segnalazione.

La comunicazione deve contenere almeno:

- il riferimento al reclamo ricevuto;
- una sintesi delle verifiche effettuate;
- l'esito dell'istruttoria;
- le eventuali azioni correttive o preventive intraprese o pianificate;
- i tempi previsti per la loro attuazione, ove applicabile.

Reclami anonimi

Per i reclami anonimi, non essendo possibile effettuare una comunicazione diretta al reclamante, l'esito viene registrato nel Registro Reclami SA8000 e reso disponibile mediante i canali informativi aziendali dedicati al sistema SA8000 (ad esempio bacheca SA8000, intranet aziendale, comunicazioni periodiche del Social Performance Team).

La comunicazione dell'esito avviene in forma sintetica e aggregata, garantendo la riservatezza delle persone coinvolte e la tutela dei dati personali.

Qualora il reclamo anonimo sia stato presentato tramite una piattaforma o un sistema che consenta al segnalante di consultare gli aggiornamenti mediante codice identificativo, l'esito viene pubblicato anche attraverso tale canale.

7 Registrazioni

I documenti e le registrazioni relativi alla presente procedura vengono conservati per 3 anni da parte di STP.

SA8000 Complaint Management Procedure

CONTENTS

1. Purpose

2. Definitions
3. References
4. Operating Procedures
5. Complaint Handling
6. Response to Complaints
7. Records

SA8000 Complaint Management Procedure

CONTENTS

1. Purpose

The purpose of this procedure is to define the methods for managing complaints submitted by interested parties (employees, local and national authorities, non-governmental organizations, trade associations, media organizations, customers, etc.) concerning compliance by **RIMOND ICD SRL** with the requirements of the **SA8000** standard.

2. Definitions

SPT: Social Performance Team

(The team includes a balanced representation of the **SA8000 Workers' Representative** and the **SA8000 Management System Manager**.)

COMPLAINT: Any report, comment, or recommendation concerning the workplace and/or actual or alleged non-conformities with the SA8000 Standard.

3. References

- SA8000:2014 Social Accountability 8000 – Section 9.6: Management and Resolution of Complaints.
- Integrated Quality, Environment and Safety Management System Procedures.

4. Operating Procedures

4.1 Receipt of Complaints

Any employee may submit a complaint concerning acts or events involving abuse, misconduct, or illegality occurring in or related to the workplace and contrary to the social accountability principles established by the SA8000 Standard.

Employees may also submit complaints through the **SA8000 Workers' Representative** and/or the **SA8000 Certification Body**.

Complaints may be submitted anonymously. **RIMOND ICD SRL** guarantees the utmost confidentiality regarding the facts reported, within the limits of the investigation process, and undertakes to investigate anonymous reports as well.

Complaints submitted by one or more interested parties concerning matters related to the Social Accountability Management System and addressed to **RIMOND ICD SRL** are collected by the **Social Responsibility Management System Manager (SGRS Manager)**, the **SA8000 Workers' Representative**, or the **Social Performance Team (SPT)**.

Complaints may be submitted by completing the appropriate **SA8000 Complaint Form**, available on the company's server, and sending it to:

The **SPT** is responsible for verifying that the above contact details are correctly reported in all internal and external communications relating to SA8000.

5. Complaint Handling

Complaints are managed by Management, supported by the **SPT**, which coordinates their resolution by involving the relevant departments and implementing the necessary corrective actions.

All complaints received are recorded in the **SA8000 Complaint Register** and are subject to a preliminary assessment by the **Social Performance Team (SPT)** or by the designated responsible function.

Identified Complaints

For complaints submitted via email or any other channel that allows the complainant to be identified, an acknowledgement of receipt shall be sent within **5 working days** from receipt of the complaint. The acknowledgement shall include:

- confirmation that the complaint has been received;
- identification of the person responsible for handling the complaint, where applicable;
- information regarding the subsequent assessment process;
- the expected timeframe for completing the investigation.

The outcome of the complaint shall be communicated to the complainant within **30 working days** from the acknowledgement of receipt.

Where further investigation is required and additional time is necessary, the complainant shall be informed of the extension and the reasons for it.

Anonymous Complaints

Anonymous complaints shall be recorded and processed within **5 working days** of receipt.

As the complainant cannot be identified, no direct acknowledgement of receipt can be provided. Receipt is evidenced by registration of the complaint and the initiation of the investigation process.

The complaint shall be concluded within **30 working days** from the acknowledgement of receipt.

Where the complaint has been submitted through a platform or system allowing anonymous access to updates, information on the progress and outcome shall be made available through that channel.

Otherwise, the outcome and any corrective actions shall be communicated in aggregated form through the company's communication channels (e.g. SA8000 notice board, company intranet, periodic reports), while ensuring the confidentiality of the individuals involved.

6. Response to Complaints

RIMOND ICD SRL undertakes to inform the complainant of the corrective actions taken to address the reported issues.

Upon completion of the analysis and verification activities, the **Social Performance Team (SPT)** or the designated responsible function shall determine the outcome of the complaint and any corrective or preventive actions to be implemented.

Identified Complaints

For complaints submitted by an identifiable complainant, the outcome shall be communicated within **30 working days** from the acknowledgement of receipt by email or through the same communication channel used to submit the complaint.

The response shall include at least:

- reference to the complaint received;
- a summary of the investigations carried out;
- the outcome of the investigation;
- any corrective or preventive actions implemented or planned;
- the expected implementation timeframe, where applicable.

Anonymous Complaints

For anonymous complaints, as it is not possible to communicate directly with the complainant, the outcome shall be recorded in the **SA8000 Complaint Register** and made available through the company's communication channels dedicated to the SA8000 system (such as the SA8000 notice board, company intranet, or periodic communications issued by the Social Performance Team).

The outcome shall be communicated in a concise and aggregated manner, ensuring the confidentiality of the individuals involved and the protection of personal data.

Where the anonymous complaint has been submitted through a platform or system that allows the complainant to monitor updates using an identification code, the outcome shall also be published through that channel.

7. Records

Documents and records related to this procedure shall be retained by the **SPT** for a period of **three (3) years**.