

INOLTRO E GESTIONE DEI RECLAMI

Premessa

La **SORCE ECOLOGICAL SERVICE SRL** ha deciso di uniformarsi ai principi espressi nella norma SA8000 in merito alla responsabilità sociale e al comportamento etico e intende quindi rispettare quanto definito nella Politica di Responsabilità Sociale.

Il personale interno o qualunque altro che viene a conoscenza o sperimenta una violazione di tali principi, ha il diritto/dovere di inoltrare reclami, osservazioni, proposte, al fine di migliorare la situazione.

Scopo

La presente procedura, disponibile sul sito della **SORCE ECOLOGICAL SERVICE SRL**, ha lo scopo di descrivere le modalità attraverso le quali :

1. i Dipendenti o le altre Parti Interessate possono sporgere reclami o suggerimenti
2. la **SORCE ECOLOGICAL SERVICE SRL** gestisce i reclami e i suggerimenti dei Dipendenti e delle altre Parti Interessate al fine di individuare eventuali aree di intervento nelle quali l'azienda si è dimostrata più carente, attraverso l'attuazione di azioni di miglioramento.

Campo di applicazione

La presente Procedura si applica a tutte le forme di reclamo, sia scritte che verbali e a tutte le segnalazioni o proposte di miglioramento, sia scritte che verbali, provenienti dai Dipendenti e da tutte le Parti Interessate all'azienda, con riferimento alle tematiche di Responsabilità Sociale

Responsabilità

La responsabilità delle attività descritte nella presente Procedura fa capo alla Direzione, ai Rappresentanti della Direzione e ai Rappresentanti dei Lavoratori per la SA 8000, facenti parte del Social Performance Team

Modalità operative

Inoltro reclami e/o proposte di miglioramento

Le parti esterne o interne interessate possono inoltrare i loro reclami/suggerimenti alla Direzione nel seguente modo:

A Mano: su un semplice foglio di carta da recapitare personalmente al Rappresentante della Direzione SA 8000 e/o al Rappresentante dei Lavoratori SA8000, facenti parte del Social Performance Team o al Responsabile Anticorruzione

A mano, come sopra , mettendo il reclamo/suggerimento nelle cassette "RECLAMI SA 8000"

Via Mail: ai seguenti indirizzi di posta elettronica: info@sorceecologicalservice.it

Via WhatsApp: al numero +39 339 354 5973 all'attenzione del Rappresentante della Direzione SA 8000 e/o del Rappresentante dei Lavoratori SA8000

Via Posta: all'indirizzo Sorce Ecological Service Srl Strada Aeroporto, 271/5, 10148 Torino, all'attenzione del Rappresentante della Direzione SA 8000 e/o del Rappresentante dei Lavoratori SA 8000

INOLTRO E GESTIONE DEI RECLAMI

Inoltro reclami e/o proposte di miglioramento in forma anonima

I Dipendenti e le Parti Interessate possono inoltrare reclami e suggerimenti anche in forma anonima mediante le modalità precedentemente descritte senza comunicare il proprio nominativo.

Gestione del reclamo/proposta di miglioramento

Il Social Performance Team con frequenza periodica:

- raccoglie i moduli e le segnalazioni,
- appura la fondatezza del reclamo e delle proposte di miglioramento,
- effettua una prima analisi delle cause che hanno generato il reclamo,
- se necessario, apre un'azione correttiva, finalizzata all'attuazione di un piano di miglioramento, con indicazione di responsabilità e tempistiche entro le quali essa deve essere attuato.

Il Social Performance Team fornisce poi al Dipendente o alla parte interessata, che ha sporto il reclamo la comunicazione del piano di miglioramento in atto o l'attuazione della azione di rimedio al problema sollevato, entro e non oltre 10 giorni, a meno che il SPT non ritenga urgente il trattamento dello stesso. Nel caso in cui il reclamo sia anonimo il Social Performance Team rende pubblica la soluzione adottata, affiggendo in bacheca la comunicazione del piano di miglioramento in atto o l'attuazione della azione di rimedio al problema sollevato, entro e non oltre 10 giorni, a meno che il SPT non ritenga urgente il trattamento dello stesso.

Segnalazioni reclami o proposte di miglioramento all'Organismo di certificazione e al Sai

In caso di mancata risoluzione o di soluzione insoddisfacente, reclami/segnalazioni possono essere inviati direttamente, o per conoscenza, all'Organismo di Certificazione o all'Ente di accreditamento SAI ai seguenti indirizzi:

- **Apave Certification Italia S.r.l.**

Via Giuseppe Rosaccio, 33, 00156 Roma RM

Phone: +39 (0)6 33270123, mail: stefano.bertini@apave.com

- **SAAS - Social Accountability Accreditation Services**

9 East 37th Street, 10th Floor, New York, NY 10016, United States of America

Phone: +1 (212) 391 2106, mail: saas@saasaccreditation.org

