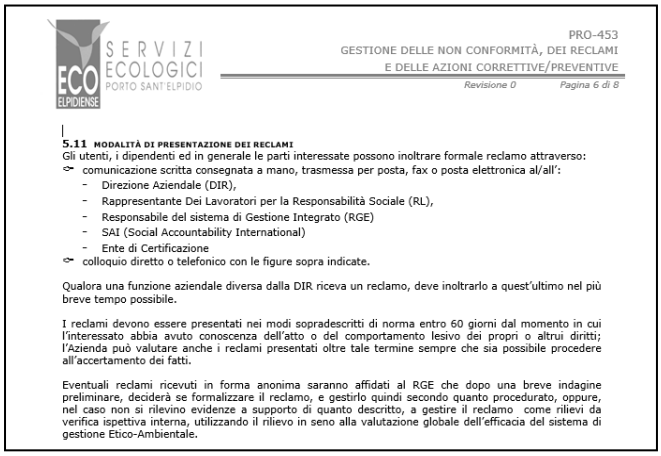
INFORMATIVA SULLA GESTIONE DEI RECLAMI

La Eco Elpidiense Srl. 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 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 diritto alla contrattazione collettiva, assenza di qualsiasi forma di discriminazione (razziale, religiosa, politica, disabilità, sesso, …), garanzia di pari opportunità, garanzia di una equa retribuzione, rispetto di un orario di lavoro adeguato, etc. Oltre a ciò, 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.



SERVIZI ECOLOGICI PORTO SANT'ELPIDIO

PRO-453
GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ, DEI RECLAMI E DELLE AZIONI CORRETTIVE/PREVENTIVE
Revisione 0 *Pagina 6 di 8*

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
- 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.

(nella figura è riportato un estratto della Procedura PRO-453 "Gestione delle Non Conformità, dei Reclami e delle azioni Correttive e Preventive", e dello specifico paragrafo 5.11 "Modalità di Presentazione dei Reclami")

Tali "Reclami e/o Appelli" possono essere quindi inoltrati direttamente all'Azienda/ Responsabile Sistema di Gestione epr l'Etica e la Responsabilità sociale, all'indirizzo mail:

- Patrizio Mezzabotta, mezzabotta@ecoelpidiense.it (☎ +39 0734-900126)

e/o qualora ritenuto opportuno direttamente ai nostri organismi di controllo che sono:

- SGS S.p.A. sa8000@sgs.com (fax +39 051 6389926)
- SAI: 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. Patrizio Mezzabotta e/o consultate nel sito internet aziendale www.ecoelpidiense.it , nella sezione "Chi Siamo → Certificazioni → Etica"

Porto Sant'Elpidio, lì 29 agosto 2019

La Direzione