

## **Scopo**

La presente procedura ha lo scopo di definire le modalità di gestione dei reclami presentati dalle parti interessate (lavoratori, collaboratori, enti locali e nazionali, associazioni di categoria, organi di stampa, mass media, clienti, fornitori, etc), relativamente al rispetto dei requisiti dello standard di riferimento SA8000 da parte di ATI Project Srl.

## **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.

## **Riferimenti normativi**

Norma SA 8000:2014 requisito 9.6

Manuale del sistema di gestione integrato

## **Termini e definizioni**

MOD.063 Termini e definizioni

## **Descrizione del processo**

### **→ Segnalazioni o reclami da parte dei lavoratori dipendenti e dei collaboratori**

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 modulo on line <https://forms.gle/izHnNWyRq1AkAo9> (firmato o in forma anonima);
- tramite mail all'indirizzo [spt@atiproject.com](mailto:spt@atiproject.com) (firmato o in forma anonima);
- tramite l'Organismo di Certificazione (OdC) [segnalazioni@sicert.net](mailto:segnalazioni@sicert.net)
- tramite l'Organismo di Accreditamento per la SA8000 (SAAS Social Accountability Accreditation Services) - 15 West 44th Street, 6th Floor

15/06/2023

- New York - NY 10036 [communications@sa-intl.org](mailto:communications@sa-intl.org) oppure accedendo sul sito [www.sicert.net](http://www.sicert.net) al form per le segnalazioni.

→ **Segnalazioni o reclami da parte di altre parti interessate**

- inoltrando la segnalazione e/o reclamo utilizzando il modulo online <https://forms.gle/izHnNWYWyRq1AkAo9> a disposizione sul sito dell'azienda nella sezione "About Us Certifications" o su carta bianca, firmato o in forma anonima, da recapitare all' indirizzo Via Picotti 12/14 56124 Pisa oppure inviando una mail a [spt@atiproject.com](mailto:spt@atiproject.com)
- tramite l'Organismo di Certificazione (OdC) [segnalazioni@sicert.net](mailto:segnalazioni@sicert.net)
- tramite l'Organismo di Accreditamento per la SA8000 (SAAS Social Accountability Accreditation Services) - 15 West 44th Street, 6th Floor - New York - NY 10036 [communications@sa-intl.org](mailto:communications@sa-intl.org)

→ **Garanzia di anonimato e non discriminazione**

ATI Project 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.

→ **Gestione della segnalazione e/o reclamo**

ATI Project 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 SPT Il verificherà con cadenza mensile, la presenza di segnalazioni e/o reclami nell'apposita cassetta, di cui dispongono in forma esclusiva della chiave.

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

15/06/2023

ATI Project 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 simili.

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

→ **Risposta al reclamo**

ATI Project Srl si impegna a dare evidenza della ricezione della segnalazione e/o reclamo entro 5 gg. lavorativi dalla presa visione dello stesso da parte del SPT, per mezzo di avviso individuale o su Modello Google Condiviso On line consentendo così al soggetto interessato di verificarne la presa in carico da parte dell'azienda e dei tempi dalla stessa stimati e necessari alla sua risoluzione, a seconda dell'oggetto.

ATI Project Srl si impegna altresì a fornire ai soggetti interessati dalla segnalazione e/o reclamo, risposta su quanto è stato deciso ed attuato per la risoluzione dello stesso con modalità diverse da stabilire di volta in volta da parte del SPT a seconda dell'oggetto, entro 15 gg. lavorativi dalla presa visione.

→ **Registrazioni**

Ogni reclamo ricevuto è registrato nel **Registro del modulo RECLAMO O SEGNALAZIONE SA 8000**, dove è annotato il responsabile, l'azione intrapresa e l'avvenuta chiusura.

Tutte le raccomandazioni, segnalazioni, reclami e suggerimenti pervenuti e gestiti vengono raccolti e valutati nel corso del Riesame della Direzione.