

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/izHnNWyRqIAkAo9> (firmato o in forma anonima);
- tramite mail all'indirizzo spt@atiproject.com (firmato o in forma anonima);
- tramite l'Organismo di Certificazione (OdC) 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 oppure accedendo sul sito 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
- tramite l'Organismo di Certificazione (OdC) 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

→ **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 similari.

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.