

<b>1.</b>	<b>Scopo</b>	<b>2</b>
<b>2.</b>	<b>Aree – processi interessati</b>	<b>2</b>
<b>3.</b>	<b>Applicabilità</b>	<b>2</b>
<b>4.</b>	<b>Modalità esecutive</b>	<b>2</b>
<b>4.1</b>	<b>Riferimenti iniziali</b>	<b>2</b>
<b>4.2</b>	<b>Compilazione reclamo a cura della parte interessata</b>	<b>3</b>
<b>4.3</b>	<b>Compilazione di competenza dell'organizzazione DSS</b>	<b>3</b>
<b>4.4</b>	<b>Reclami e segnalazioni da parte del personale DSS</b>	<b>4</b>
<b>4.5</b>	<b>Reclami e segnalazioni da altre Parti Interessate</b>	<b>5</b>
<b>5.</b>	<b>Allegati</b>	<b>6</b>

N. rev.	Descrizione revisione	Data
0	Emissione	01/12/2011
1	Integrazione del punto 4.4.1 e modifica punto 4.1	12/09/2014
2	Introduzione del Social Performance Team e relativa modifica dei punti della Procedura interessati dall'azione dell'organo collegiale e uniformità nella tempistica di esecuzione del processo	02/05/2017

Distribuita in forma controllata ai seguenti enti:

Ente	Nominativo	Data	Modalità	
			Elettr.	Cart.
	A TUTTO IL PERSONALE	30.05.2017	X	x

## 1. Scopo

Implementare e mantenere una Procedura che sia confidenziale, imparziale, non ritorsiva, accessibile e disponibile al personale DSS e alle altre Parti Interessate, per poter presentare reclami, segnalazioni, suggerimenti, commenti, circa aspetti etici e sociali e/o non conformità rispetto allo Standard SA8000 da parte dell'organizzazione DSS.

## 2. Aree – processi interessati

Tutto il personale

## 3. Applicabilità

Questa procedura è applicata nel qual caso una Parte Interessata individui i presupposti per emettere un reclamo per scostamenti etici/sociali e/o la non conformità allo Standard SA8000.

## 4. Modalità esecutive

### 4.1 Riferimenti iniziali

**DSS** al fine di assicurare a tutte le **Parti Interessate** (lavoratori DSS e stakeholder) la possibilità di contribuire attivamente al miglioramento del Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale, ha predisposto un sistema di comunicazione per la gestione di reclami, segnalazioni, raccomandazioni, commenti, inerenti l'applicazione della norma SA 8000.

Il reclamo è uno strumento messo a disposizione dei lavoratori e delle altre Parti Interessate per segnalare eventuali fatti e accadimenti aventi natura di abuso, offesa o illegalità verificatisi nell'ambito lavorativo o ad esso legati ed in contrasto con i principi di responsabilità sociale della norma SA8000.

Un'osservazione e un suggerimento sono indicazioni fornite dai lavoratori DSS e dalle altre Parti interessate tese a segnalare eventuali aree di miglioramento nell'applicazione della norma SA8000.

**La procedura prevede la possibilità di inviare le comunicazioni di cui sopra, a DSS, in forma anonima, o in forma sottoscritta, a discrezione della Parte interessata, seguendo i seguenti canali di comunicazione:**

- Imbucando la segnalazione nella cassetta "Reclami e segnalazioni SA8000" posizionata nella sala ricreazione al piano terra dello stabile di Via La Bionda, 16, in Fidenza (per Ficulles vedere punto 4.4.1).
- Via mail a: [sara.gocciadoro@dssecurity.it](mailto:sara.gocciadoro@dssecurity.it) (in qualità di RSGSA e membro del SPT)
- Via mail a: [paolo.braggion@dssecurity.it](mailto:paolo.braggion@dssecurity.it) (in qualità di RSGSA e membro del SPT)
- Via mail a: [vittorio.lunardini@dssecurity.it](mailto:vittorio.lunardini@dssecurity.it) (in qualità di RLSA e membro del SPT)
- Via fax al n°: +39.0524.81994 **alla c.a del Social Performance Team (SPT)**
- Via posta ordinaria: Data Storage Security S.r.l-Via La Bionda, 16 – 43036 Fidenza (PR) - **alla c.a del Social Performance Team (SPT)**

**Dal sito internet DSS [www.dssecurity.it](http://www.dssecurity.it) è scaricabile il modulo DB\_056 Reclamo Etico Sociale.**

Tutte le segnalazioni, purché contenenti riferimenti oggettivi, saranno registrate da SPT ed analizzate al fine di attivare, ove possibile, un'azione riparatrice (del singolo caso) o correttiva (per evitarne il ripetersi) e verificarne poi l'esito.

#### **4.2 Compilazione reclamo a cura della Parte Interessata**

Qualunque Parte Interessata può inoltrare il reclamo, scaricando e compilando l'apposito modulo **DB\_056 Reclamo Etico Sociale**, dal sito internet [www.dssecurity.it](http://www.dssecurity.it), o chiedendo la scheda a SPT o prelevandola dalla bacheca.

Alla parte interessata viene lasciata la facoltà dell'anonimato indicando sul documento le seguenti informazioni:

- Descrizione del reclamo: descrivere in maniera più dettagliata possibile il contenuto del reclamo;
- Azioni e rimedi richiesti: indicare, proporre le azioni possibili per eliminare la non conformità.

#### **4.3 Compilazione di competenza dell'organizzazione DSS**

L'organizzazione effettua una valutazione:

- Verifica se il reclamo è significativo o no;

Redatto RSGSA	Approvato DIR	Revisione	Pagina
Sara Gocciadoro-Paolo Braggion	Alessandra Allegri	2 del 02.05.17	3 di 6

- SPT effettua un'analisi sulla causa scatenante il reclamo; effettuando indagini, verifiche etc;
- SPT suggerisce delle soluzioni coinvolgendo DIR e approvate dallo stesso;
- SPT riporta successivamente le soluzioni/decisioni prese effettivamente ed i risultati conseguiti;
- SPT riporta la conclusione sull'esito del reclamo indicando anche la data di restituzione del reclamo.

Se i suddetti strumenti non dovessero risultare sufficienti, sussiste la possibilità di sottoporre le segnalazioni inerenti la Responsabilità Sociale anche a:

- Ente di certificazione RINA, incaricato da DSS di verificare l'adeguatezza del proprio Sistema di Gestione SA8000: e-mail [SA8000@rina.org](mailto:SA8000@rina.org) , fax +39.010/5351140;
- "SAI" -Social Accountability International: e-mail: [info@sa-intl.org](mailto:info@sa-intl.org);
- "SAAS" - Social Accountability Accreditation Services- agenzia di accreditamento che lavora per valutare, accreditare e monitorare le organizzazioni che dimostrano competenze per verificare e certificare organizzazioni conformi agli standard sociali e-mail: [saas@saasaccreditation.org](mailto:saas@saasaccreditation.org)

#### 4.4 Reclami e segnalazioni da parte del personale DSS

Il personale dipendente ha il diritto di inoltrare reclami relativi alla mancata applicazione di qualsiasi punto della norma SA 8000, anche in forma anonima.

Il personale può inoltrare i propri reclami in forma anonima, depositando la **scheda DB\_056 Reclamo Etico Sociale, nella cassetta "Reclami e segnalazioni SA8000"** posizionata nella sala ricreazione al piano terra dello stabile di Via La Bionda, 16, in Fidenza (per Ficulles vedere punto 4.4.1).

**Una copia della chiave della cassetta "Reclami e segnalazioni SA8000" è consegnata al Responsabile dei lavoratori per la SA8000 (RLSA).**

**La scheda di reclamo DB\_056** è disponibile presso la bacheca aziendale o è scaricabile dal sito web [www.dssecurity.it](http://www.dssecurity.it) .

Il reclamo deve essere inserito nella cassetta "Reclami e segnalazioni SA8000" in busta chiusa intestata a Social Performance Team o al Rappresentante dei Lavoratori per la SA8000. I reclami presentati dovranno essere presi in esame da SPT di concerto con DIR, entro **10 giorni lavorativi dalla data di ritiro del reclamo**

**dalla cassetta** "Reclami e segnalazioni SA8000". SPT registra il reclamo, definendo, in accordo con DIR l'azione di rimedio nei termini temporali sopra descritti.

SPT comunica, **entro 15 giorni lavorativi dalla data di ritiro del reclamo dalla cassetta**, al diretto interessato (se reclamo NON anonimo), l'azione di rimedio e le azioni che si intendono intraprendere; se l'interessato è anonimo la comunicazione di SPT sarà eseguita mediante l'utilizzo della bacheca aziendale.

SPT comunica al diretto interessato, **entro 5 giorni dalla data di attuazione della azione correttiva intrapresa**, il risultato della medesima.

Se il diretto interessato non risulta soddisfatto dell'esito dell'azione correttiva / preventiva o dell'azione di rimedio, SPT lo agevola nel rapporto diretto con l'ente terzo RINA o SAAS per un appello, **entro 10 giorni lavorativi dalla ricezione degli esiti dell'azione correttiva**.

Il diretto interessato è, in ogni caso, nella condizione di poter agire autonomamente attraverso le forme già sopra esposte o altre che ritenga opportune.

SPT interviene su richiesta dell'interessato per evitare che lo stesso non sia, inoltre, soggetto a sanzioni disciplinari o discriminazioni di sorta per tale reclamo/ segnalazione.

#### **4.4.1 SEDE DI FICULLE:**

Essendo l'Unità Operativa di Ficulle, composta da soli 2 lavoratori, per garantire l'anonimato nell'utilizzo della cassetta "Reclami e segnalazioni SA8000" si invita il personale di Ficulle a contattare direttamente il Rappresentante dei Lavoratori per la SA8000, al fine di consegnare il modulo nelle mani del Rappresentante dei Lavoratori per la SA8000 o di un membro del SPT che procederà ad inserirlo nella cassetta "Reclami e segnalazioni SA8000" di Fidenza. **In tal caso il Rappresentante dei Lavoratori o SPT, è tenuto garantire l'anonimato a ciascun compilatore, sia nei confronti di DIR che di qualsiasi altro soggetto.**

## **4.5 Reclami e segnalazioni da altre Parti Interessate**

I reclami possono giungere a DSS tramite:

- Via mail a: [sara.gocciadoro@dssecurity.it](mailto:sara.gocciadoro@dssecurity.it) (in qualità di RSGSA e membro del SPT)
- Via mail a: [paolo.braggion@dssecurity.it](mailto:paolo.braggion@dssecurity.it) (in qualità di RSGSA e membro del SPT)
- Via mail a: [vittorio.lunardini@dssecurity.it](mailto:vittorio.lunardini@dssecurity.it) (in qualità di RLSA e membro del SPT)

<b>Redatto RSGSA</b>	<b>Approvato DIR</b>	<b>Revisione</b>	<b>Pagina</b>
Sara Gocciadoro-Paolo Braggion	Alessandra Allegri	2 del 02.05.17	5 di 6

- Via fax al n°: +39.0524.81994 **alla c.a del Social Performance Team (SPT)**
- Via posta ordinaria: Data Storage Security S.r.l-Via La Bionda, 16 – 43036 Fidenza (PR) - **alla c.a del Social Performance Team (SPT)**

Tali reclami dovranno essere presi in esame da SPT **entro 10 giorni lavorativi dalla data di ricezione del reclamo (inoltrato dalla Parte interessata secondo quanto indicato sopra)** .

SPT di concerto con DIR, definisce l'azione correttiva **entro 15 giorni lavorativi dalla data di presentazione del reclamo.**

SPT comunica alla Parte interessata, **entro 5 giorni dalla data di attuazione della azione correttiva intrapresa**, il risultato della medesima.

## 5. Allegati

DB\_056 Reclamo etico sociale