



L'AZIENDA / THE COMPANY

SCALA ENTERPRISE S.R.L.

Partita Iva **05594340639**
Sede Operativa
Via Trieste, 14
81020 San Nicola La Strada
CASERTA
Italy

Sede Legale
Via G. Gigante, 39
80128 Napoli
NAPOLI
Italy

NUMERO CERTIFICATO
023F-SCEN-S

Prima Emissione: Rev. 00 28.07.2020
First issue

Rilasciato da: Altro OdC
Issued by:

Emissione Corrente: Rev. 00 24.07.2023
Current issue

Scadenza Ciclo: 27.07.2026
Expiration cycle

HA OTTENUTO LA CERTIFICAZIONE
IT IS CERTIFIED

SA 8000:2014

PER IL PROPRIO SISTEMA DI GESTIONE PER LA PROTEZIONE DEI DIRITTI DEI LAVORATORI
FOR YOUR OWN MANAGEMENT SYSTEM FOR THE PROTECTION OF WORKER RIGHTS

PER I SEGUENTI CAMPI DI ATTIVITÀ / *FOR THE FOLLOWING ACTIVITIES FIELDS*

La mancanza dei bollini sotto riportati da evidenza che le attività di sorveglianza non avvengono nel rispetto delle tempistiche contrattuali

Certificazione valida fino al
27 gennaio 2024



Sorveglianza 1 valida fino al
27 luglio 2024

Sorveglianza 2 valida fino al
27 gennaio 2025

Sorveglianza 3 valida fino al
27 luglio 2025

Sorveglianza 4 valida fino al
27 gennaio 2026

Sorveglianza 5 valida fino al
27 luglio 2026

Progettazione ed erogazione di servizi di pulizia, trasloco, facchinaggio, disinfezione, sanificazione, disinfestazione, portierato, trasporto di pacchi, plichi, farmaci e logistica. Servizi di giardinaggio e aree verdi

Design and delivery of cleaning, transfer, portable, disinfection, sanitation, disinfestation, porter service, transportation of packages, plichi, pharmaceuticals and logistics. Gardening services and green areas.

Direttore Tecnico
Giovanni Zanvettor

SI Cert S.a.g.l.
S.S. 18 n° 119-121, Località Ponte Barizzo -84047 Capaccio Paestum (SA) - Italy

La validità del certificato è confermata dalla presenza del bollino di sicurezza. Le date sotto riportate sono indicative. In caso di assenza del bollino di sicurezza e per avere informazioni certe sulla validità del certificato, vi chiediamo di inviare richiesta all'indirizzo comitatocertificazione@sicert.ch.

The validity of the certificate is confirmed by the presence of the security label. The dates given below are indicative. In the absence of the label security and to have reliable information on the validity of the certificate, send request to comitatocertificazione@sicert.ch.



SA 8000



POLITICA PER LA RESPONSABILITA' SOCIALE

La Direzione Aziendale, credendo nell'importanza di vedere riconosciuto e certificato il proprio impegno nel garantire la Responsabilità Sociale, coinvolge attivamente tutti i lavoratori e le altre parti interessate nell'implementazione del proprio Sistema di Gestione.

La Direzione Aziendale, inoltre, considera di rilevanza strategica migliorare continuamente sia l'operatività sia l'immagine dell'Azienda nei seguenti mercati:

Progettazione ed erogazione di servizi di pulizia, trasloco, facchinaggio, disinfezione, sanificazione, disinfestazione, portierato, trasporto pacchi, plichi, farmaci e logistica. Servizi di giardinaggio ed aree verdi.

Per tale scopo la Direzione ha implementato e mantiene attivo il Sistema di Gestione, in conformità delle norme SA8000:2014, adeguandolo costantemente alla struttura organizzativa della società.

L'Alta Direzione si prefigge di garantire, in accordo con l'intera organizzazione, gli obiettivi che vengono di seguito elencati:

1. Un Sistema di Gestione che permetta la rispondenza ai requisiti normativi fissati dalla suddetta norma ed un suo continuo miglioramento in linea con le indicazioni delle parti interessate, con le evoluzioni normative e regolamentari e, più in generale, al passo con le trasformazioni del contesto sociale, culturale ed economico nel quale l'azienda opera;
2. Il rispetto dei requisiti legislativi nazionali ed internazionali applicabili, nonché degli impegni sottoscritti dall'Azienda con le parti interessate;
3. L'impegno a condurre il business in maniera integra, nel rispetto dell'etica della libera concorrenza e lontano dal coinvolgimento in attività politiche;
4. Un efficiente ed efficace sistema di comunicazione che assicuri sia all'organizzazione dell'Azienda che a tutte le parti interessate, compresi i fornitori, di poter costruttivamente contribuire al miglioramento del Sistema di Gestione;
5. Una continua analisi e valutazione delle indicazioni derivanti dalle parti interessate ed un dialogo aperto e costruttivo per l'individuazione di progetti ed obiettivi di reciproca soddisfazione;
6. La garanzia ai dipendenti di un ambiente di lavoro sano e sicuro, fornendo loro una formazione adeguata in continuo aggiornamento e assicurando sempre il supporto delle strutture e delle attrezzature più adeguate;
7. Lo sviluppo di un ambiente di lavoro socialmente responsabile e il sostegno alla crescita umana e lavorativa di tutti i dipendenti nel rispetto delle leggi locali, internazionali (ILO) e dei diritti umani (ONU).



Per raggiungere questi importanti obiettivi, la Direzione si adopera affinché l'azienda e tutte le parti interessate, soprattutto quelle coinvolte nella catena di fornitura, agiscano per diffondere a livello aziendale ed extra aziendale una filosofia di "responsabilità sociale", e utilizzino la migliore tecnologia possibile al fine di ottimizzare le risorse umane e le prestazioni aziendali. Inoltre, SCALA ENTERPRISE SRL consapevole del fatto che senza profitto è impossibile sostenere dei principi, ma che senza principi nessuna impresa merita veramente il profitto, si impegna, nei confronti dei lavoratori, delle Organizzazioni Non Governative e degli Organismi di Certificazione, con particolare attenzione anche nelle tematiche riguardanti: lavoro minorile, lavoro obbligato, salute e sicurezza, libertà e discriminazione.

Per quanto riguarda il **lavoro minorile** l'azienda dichiara l'impegno a non utilizzare lavoro infantile ed a sostenere programmi aziendali per il recupero dei bambini.

Infatti, pur vietando l'assunzione, l'azienda è consapevole del fatto che per i bambini provenienti da zone di forte sottosviluppo il lavoro può dare, a volte, i mezzi per frequentare la scuola e per mantenere la famiglia. Allontanare un bambino dal lavoro senza inserirlo in un piano di recupero, quindi, finirebbe non solo per rappresentare un fattore di impoverimento economico molto forte, ma spingerebbe lo stesso minore a rivolgersi a un'altra azienda della zona in cui, con ogni probabilità, verrebbe impiegato senza alcuna forma di tutela o protezione.

Per questo motivo si dichiara, non solamente l'impegno a non utilizzare lavoro infantile, ma vuole essere pro-attiva sostenendo programmi aziendali per il recupero dei bambini che permettano di:

- a. fornire un lavoro leggero e sicuro al minore per poche ore al giorno o fornire un reddito alternativo al minore "licenziato" per diminuire l'impatto aziendale sulla famiglia;
- b. assicurare l'istruzione al minore tramite pagamento delle tasse scolastiche, libri, trasporto;
- c. assumere altri familiari del minore al fine di assicurare il sostentamento finanziario alla famiglia;
- d. elaborare con ONG e amministrazioni locali soluzioni di lungo termine per far fronte al problema.
- e. elaborare forme di collaborazione con scuole ed enti di istruzione per favorire l'inserimento dei giovani nel lavoro;

Per quanto riguarda il **lavoro obbligato** l'azienda dichiara che:

- a. non è in possesso di documenti di identità originali dei lavoratori;
- b. i lavoratori sono liberi di andarsene alla fine del turno di lavoro;
- c. i lavoratori non sono costretti a contrarre debito con l'azienda, e quando ciò non fosse possibile, l'azienda si impegna a fornire prestiti a condizioni migliori di quelle del mercato;
- d. i familiari dei lavoratori possono recarsi in visita presso l'azienda.

Per quanto riguarda la **salute e la sicurezza** l'azienda dichiara che:

- a. le infrastrutture sono dotate di tutti i sistemi di salute e sicurezza previsti dalla legge;



- b. esistono e sono noti al personale i piani per la salute e la sicurezza dei lavoratori;
- c. i dispositivi di protezione sono forniti gratuitamente e sono in buono stato;
- d. vengono svolti corsi di formazione durante l'orario di lavoro relativi ai temi della salute e sicurezza.
- e. viene garantito un costante impegno nell'identificazione dei pericoli, valutazione e controllo dei rischi associati alle attività, al fine di prevenire gli infortuni e le malattie professionali.

Per quanto riguarda la **libertà e discriminazione** l'azienda dichiara che:

- a. esiste ed è noto al personale il diritto alla contrattazione collettiva;
- b. assicura di fornire il tempo necessario e lo spazio per incontrarsi in maniera strutturata;
- c. non esistono discriminazioni di razza, ceto, origine, religione, invalidità, sesso, orientamento sessuale, età per quanto riguarda l'assunzione, la retribuzione, e gli avanzamenti di carriera;
- d. condanna ogni forma di molestia, coercizione, abusi fisici;
- e. favorisce l'osservanza e la pratica delle festività religiose diverse da quella cattolica;
- f. si impegna a tradurre questo documento e tutto ciò che può essere necessario a favorire e rispettare i lavoratori che non conoscono la nostra lingua;
- g. le donne in gravidanza ed in allattamento ricevono le indennità di legge;
- h. i lavoratori possono sporgere reclami sul non rispetto di quanto dichiarato nella presente Politica. Questi reclami possono essere comunicati direttamente al Rappresentante dei Lavoratori per la Responsabilità Sociale, in forma anonima nella cassetta dei suggerimenti, all'Organismo di Certificazione (il cui numero è affisso nelle bacheche aziendali) alle Organizzazioni Non Governative;
- i. i salari rispettano gli accordi del CCNL, sono sufficienti a coprire i bisogni primari ed a fornire un certo reddito disponibile e non presentano riduzioni ingiustificate e non conformi alle leggi vigenti.

La Direzione, pertanto, si impegna a diffondere la propria Politica a tutte le parti interessate e a formare, sensibilizzare e responsabilizzare i propri dipendenti e partners per assicurare che i processi aziendali vengano gestiti in modo adeguato per ottenere i migliori risultati in termini di responsabilità sociale.

Tutto il personale, ciascuno nell'ambito delle proprie responsabilità, deve impegnarsi a:

1. perseguire gli obiettivi specifici assegnati dalla Direzione, orientati al miglioramento continuo del prodotto, dell'erogazione del servizio, delle performance di salute e sicurezza al fine di assicurare la completa soddisfazione dei clienti;



2. operare nel rispetto della legislazione e dei regolamenti vigenti legati alla gestione della salute e sicurezza, anticipando, ove possibile, le leggi attuali e imponendosi traguardi sempre più alti per rendere effettivo il miglioramento continuo delle prestazioni;
3. facilitare il processo di informazione, formazione e addestramento per assicurare una efficiente ed efficace applicazione del sistema di gestione responsabilità sociale anche in situazioni di emergenza;
4. ridurre i rischi residui per la salute e la sicurezza del personale mediante l'attuazione di appropriati programmi di formazione, l'adozione di istruzioni di lavoro e l'utilizzo di appropriate misure di organizzazione del lavoro;
5. motivare e assicurare che il personale sia sempre messo in condizioni di svolgere compiti per cui è qualificato, al fine di garantire le migliori condizioni di lavoro;
6. conformare le azioni degli individui e i processi aziendali ai criteri di responsabilità sociale, assicurando il miglioramento continuo delle condizioni di lavoro e del benessere dei dipendenti.

Per il raggiungimento degli obiettivi posti, viene coinvolto il personale a tutti i livelli incoraggiando suggerimenti per il miglioramento continuo e ponendo come obiettivi dei traguardi misurabili; inoltre viene assegnato al Responsabile del Sistema di Gestione il compito di tradurre in operatività la politica societaria in merito alla Responsabilità Sociale, definendone le modalità di attuazione e verificandone l'efficienza e l'efficacia applicativa.

A tale funzione sono quindi conferite l'autorità, l'autonomia e i mezzi necessari ad identificare i problemi connessi e ad individuare le opportune azioni correttive per il miglioramento del Sistema di Gestione.

Gli obiettivi che la SCALA ENTERPRISE SRL ha individuato nel breve, medio e lungo periodo, e che devono essere raggiunti con il coinvolgimento di tutto il personale e di tutti i collaboratori e fornitori, sono riassunti nel documento "Obiettivi" e valutati e riesaminati, insieme al presente documento almeno annualmente, in occasione del Riesame della Direzione.

Ogni collaboratore è invitato a fornire suggerimenti o reclami sui punti suddetti, al fine di consentire alla direzione aziendale di attuare azioni di miglioramento.

Per eventuali reclami, segnalazioni e suggerimenti, possono essere inoltrati anche in maniera anonima:

- tramite il Rappresentante dei Lavoratori SA 8000/componente SPT, inoltrando la segnalazione e/o reclamo verbalmente;
- per iscritto, utilizzando un supporto cartaceo, riponendolo nell'apposita "Cassetta Segnalazioni e/o Reclami SA8000" presente in sede;
- tramite account specifico: segnalazioni@scalaenterprise.it;
- tramite l'Ente di certificazione per la SA 8000: segnalazioni@sicert.net
- tramite l'Organismo di Accreditazione per la SA8000 (email: saas@saasaccreditation.org).



VADEMECUM DELLA RESPONSABILITA' SOCIALE

Ed 0 Rev 0
del
30/01/2017
Pagina 1 di 7

Allegato 9.5/01

COMUNICAZIONE SULL'ADESIONE ALLA NORMA SA 8000

Aggiornamento del 01/12/2023

Gentile Collaboratore/collaboratrice

La SCALA ENTERPRISE S.R.L. ritiene di grande importanza l'aspetto sociale dell'impresa e della responsabilità che ne derivano.

Per questo la società opera nell'ottica della salvaguardia della salute e sicurezza dei lavoratori e nell'impegno nella responsabilità sociale secondo la Norma SA8000.

La norma SA8000 definisce i requisiti volontari che i datori di lavoro devono rispettare nel luogo di lavoro, inclusi i diritti dei lavoratori, le condizioni del luogo di lavoro.

Il modello SA8000 elenca i requisiti per un comportamento socialmente corretto delle organizzazioni verso i lavoratori, in particolare per quanto riguarda:

- il lavoro minorile e infantile
- il lavoro forzato e obbligato
- le condizioni per la salute e la sicurezza
- la libertà d'associazione
- la discriminazione
- le pratiche disciplinari
- l'orario di lavoro
- la retribuzione

Vi comunichiamo che è stato istituito il Social Performance Team (SPT) composto da:

- **AMM FRANCESCO TAMBARO**

- **RGSA8000 PAOLA PAGLIUCA**

- **RLS SA 8000 ESPOSITO LUIGI**

Nella tabella seguente troverà il dettaglio degli impegni che la **SCALA ENTERPRISE S.R.L.** intende perseguire con l'adesione alla Norma SA8000.

Lavoro infantile e minorile	<ul style="list-style-type: none">- Non impiegare lavoro infantile nella realizzazione di alcun prodotto o nell'erogazione di alcun servizio, dove per lavoro infantile si intende la prestazione di persone di età inferiore ai 16 anni, impossibilitate a frequentare la scuola dell'obbligo e/o svolgere un'esistenza confacente alla loro età:- garantire ai giovani lavoratori (ragazzi di età inferiore ai 18 anni) effettive condizioni di apprendimento, crescita e sviluppo professionale, nonché idonee condizioni di salute e sicurezza e di formazione in merito- dare evidenza di una forte sensibilità nei confronti delle tematiche inerenti lo sfruttamento del lavoro minorile, della discriminazione sociale, dell'emarginazione anche nei confronti dei propri fornitori- ai minori che facciano richiesta di lavoro o che in conformità a quanto sino a qui disposto debbano essere licenziati, concedere un opportuno sostegno finanziario temporaneo finalizzato all'adempimento dell'obbligo scolastico
Lavoro forzato obbligato	<ul style="list-style-type: none">- non richiedere per nessun motivo al personale di lasciare "depositi" in denaro- non richiedere per nessun motivo al personale di lasciare documenti di identità in originale presso con l'azienda- l'azienda o qualsiasi altra entità che fornisce lavoro all'azienda, non deve trattenere qualsiasi parte del salario del personale, benefit (indennità), proprietà o documenti usati al fine di forzare il suddetto personale a continuare a lavorare per l'azienda- lasciare al personale il diritto di lasciare i luoghi di lavoro al completamento della giornata lavorativa standard, e renderlo libero di porre fine al contratto di lavoro, informando il datore di lavoro in tempo ragionevole



VADEMECUM DELLA RESPONSABILITA' SOCIALE

Ed 0 Rev 0
del
30/01/2017
Pagina 2 di 7

Allegato 9.5/01

	<ul style="list-style-type: none">- l'azienda né qualsiasi altra entità che fornisce lavoro ad essa deve essere coinvolta o dare sostegno al traffico di esseri umani- non obbligare i lavoratori a contrarre debiti con l'azienda e qualora un lavoratore richieda un prestito le condizioni applicate siano comunque identiche o migliori a quelle di mercato- garantire il pagamento di eventuali programmi di formazione seguiti dai lavoratori ed indispensabili all'attività lavorativa condotta- garantire il versamento degli stipendi, con metodi di pagamento che non privano i lavoratori del proprio diritto di recesso dall'impiego, nei tempi stabiliti- garantire la presenza di adeguati contratti di lavoro rispettosi di quanto definito nei Contratti Collettivi Nazionali- garantire la disponibilità a fornire, tramite colloqui con l'ufficio personale, delucidazioni ai dipendenti riguardanti le voci che non risultassero particolarmente chiare
Salute e sicurezza	<ul style="list-style-type: none">- assicurare che il personale riceva una regolare e documentata formazione in materia di sicurezza e salute e che tale formazione sia ripetuta per il personale nuovo e riassegnato nonché in caso di infortuni, anche attraverso la predisposizione di mirate istruzioni operative- mantenere registrazioni scritte di tutti gli infortuni accaduti nel luogo di lavoro- fornire ai dipendenti i necessari dispositivi di protezione individuale atti ad evitare o fronteggiare potenziali rischi alla salute e alla sicurezza di tutto il personale- nel caso di lesione a causa del lavoro, fornire primo soccorso e assistere il lavoratore nell'ottenere un ulteriore trattamento medico- prendere in considerazione tutti i rischi derivanti dal lavoro espletato da lavoratrici incinte / neo-mamme e assicurare che vengano intrapresi tutti i ragionevoli provvedimenti per rimuovere o ridurre qualsiasi rischio legato alla loro salute e sicurezza- garantire, per l'utilizzo da parte di tutto il personale, l'accesso a locali bagno puliti, l'accesso all'acqua potabile e, ove applicabile, locali salubri e idonei allo stoccaggio del cibo.- dare diritto a tutto il personale di allontanarsi dal lavoro in caso di imminente serio pericolo senza chiedere il permesso dell'azienda
Libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva	<ul style="list-style-type: none">- non interferire in alcun modo con la formazione, il funzionamento o la gestione delle organizzazioni dei lavoratori o di contrattazione collettiva come testimoniato dalla applicazione del Contratto Collettivo Nazionale Lavoro richiamato nei contratti/lettere di assunzione individuali- informare efficacemente il personale sulla libertà di aderire a qualsiasi organizzazione a propria scelta- garantire che i rappresentanti del personale e il personale coinvolto nell'organizzazione dei lavoratori non siano soggetti a discriminazione, vessazione, intimidazione o ritorsione per il fatto di essere membro del sindacato o di partecipare alle attività sindacali, e garantire che tali rappresentanti abbiano accesso ai propri membri nel luogo di lavoro.- permettere ai lavoratori di riunirsi, nominare un loro Rappresentante (RLS) e comunicare con i propri associati nel luogo di lavoro anche grazie alle strutture messe a loro disposizione per eventuali incontri/riunioni.
Discriminazione	<ul style="list-style-type: none">- selezionare i lavoratori in base a competenze e capacità- trattare tutti i lavoratori allo stesso modo, offrendo loro pari possibilità e condizioni- relativamente ad assunzione, retribuzione, formazione, promozione licenziamento e pensionamento non attuare o sostenere discriminazione in base a razza, ceto sociale, origine nazionale, casta, nascita, religione, invalidità, sesso, orientamento sessuale, responsabilità familiari, stato civile, appartenenza sindacale, opinioni politiche, età o ogni altra condizione che potrebbe comportare la discriminazione- non ostacolare il personale nell'esercizio dei propri diritti personali di seguire principi o pratiche ovvero soddisfare bisogni connessi a razza, ceto sociale, origine nazionale, casta, nascita, religione, invalidità, sesso, orientamento sessuale, responsabilità familiari, stato civile, appartenenza sindacale, opinioni politiche, età o ogni altra condizione che potrebbe comportare la discriminazione



VADEMECUM DELLA RESPONSABILITA' SOCIALE

Ed 0 Rev 0
del
30/01/2017
Pagina 3 di 7

Allegato 9.5/01

	- non permettere comportamenti, inclusi gesti, linguaggio o contatto fisico, che possano essere ritenuti sessualmente coercitivi, minacciosi, offensivi o volti allo sfruttamento
Pratiche disciplinari	- non applicare provvedimenti disciplinari contrari alla dignità ed al rispetto del lavoratore, limitandosi ai soli provvedimenti previsti dalla legislazione vigente - trattare tutti i lavoratori con dignità e rispetto, escludendo rigorosamente l'impiego di ogni tipo di pratica disciplinare inusuale e/o corporea - prestare attenzione a che non si manifestino fenomeni di "terrore psicologico" e "molestie sessuali", ossia pressioni e condizionamenti psicologici con allusioni verbali e gestuali, a che non utilizzati come "strumenti di punizione" condizioni di lavoro sfavorevoli, a che non vengano adottate in modo affrettato e semplicistico pratiche disciplinari
Orario di lavoro	- non chiedere straordinari abitualmente - rispettare il monte ore previsto dal contratto nazionale di categoria, e lo straordinario, quando necessario, deve essere ricompensato in modo idoneo - garantire almeno un giorno di riposo su sette
Retribuzione	- rispettare il diritto del personale ad un salario di sussistenza e garantire che il salario pagato per una settimana lavorativa standard corrisponda sempre agli standard legali o agli standard minimi industriali e che sia sempre sufficiente a soddisfare i bisogni primari del personale, oltre a fornire un qualche guadagno discrezionale - non effettuare trattenute a scopi disciplinari e comunque specifica le motivazioni di eventuali trattenute sulla busta paga; eccezioni a tale regola si applicano solo quando entrambe le seguenti condizioni esistono: 1. trattenute salariali a scopi disciplinari sono permesse dalla legge nazionale 2. è attivo un accordo derivante dalla libera contrattazione collettiva - garantire che la composizione dei salari e delle indennità contributive siano dettagliate chiaramente e regolarmente in forma scritta per ogni periodo di paga e chiaramente a beneficio dei lavoratori - assicurare che i salari e le indennità retributive siano trasmessi in completa aderenza alle leggi applicabili e che la remunerazione sia elargita secondo la modalità concordati con il dipendente stesso in modo che non vi siano costi aggiuntivi per riceverle. - non stipulare accordi contrattuali di "sola manodopera", contratti consecutivi a breve termine, e/o programmi di falso apprendistato volti ad evitare l'adempimento degli obblighi aziendali nei confronti del personale, in base alla legislazione vigente in materia di lavoro e di sicurezza sociale; i contratti di apprendistato sono limitati nel tempo e prevedono un programma di formazione chiaramente definito. - assicurare che tutto il lavoro straordinario sia rimborsato con una maggiorazione come definito dalla legge nazionale.

Nel dettaglio è stata elaborata la procedura PO 9.6 GESTIONE DEI RECLAMI E DELLE NON CONFORMITA'

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Questa procedura ha lo scopo di definire le modalità operative per gestire metodicamente qualsiasi non conformità (interna ed esterna) e qualsiasi reclamo (interno ed esterno) riscontrato in azienda rispetto alla Politica per la Responsabilità Sociale ed ai requisiti del SGRS. La gestione delle problematiche prevede almeno le seguenti attività:

- identificazione tempestiva della non conformità e reclamo
- analisi della non conformità e del reclamo, e decisione del trattamento
- valutazione dell'avvenuto trattamento

E' opportuno riprendere alcune delle definizioni riportate nel capitolo III del MRS:

- Non conformità: mancato soddisfacimento di un requisito specificato.
- Azione di rimedio: azione intrapresa per porre rimedio ad una non conformità.
- Azione correttiva: azione intrapresa per prevenire il ripetersi di una non conformità effettiva.



VADEMECUM DELLA RESPONSABILITA' SOCIALE

Ed 0 Rev 0
del
30/01/2017
Pagina 4 di 7

Allegato 9.5/01

Esiste, quindi, una differenza concettuale fra trattamento della non conformità e azione correttiva: il trattamento della non conformità (azione di rimedio) è un intervento mirato a porre rimedio immediato al problema presentatosi, senza che ne siano necessariamente indagate le cause; l'azione correttiva è un'azione più dettagliata la cui pianificazione presuppone un'analisi della non conformità e delle cause generatrici, per risolvere il problema in modo definitivo e fare in modo che non si ripresenti. Per la gestione delle azioni correttive e dei programmi per il miglioramento si rimanda a quanto prescritto nella PO 9.8 "Azioni correttive e preventive".

2. RIFERIMENTI

Manuale della responsabilità sociale
SA 8000: 2014

3. RESPONSABILITA'

La responsabilità dell'applicazione di questa procedura è di RL che si avvale della collaborazione di RGRS per gli aspetti legati alla conservazione (periodo minimo di tre anni) nell'archivio dei documenti del SGRS (sono inclusi anche i documenti citati e non codificati).

4. GESTIONE DELLA NON CONFORMITA' E RECLAMI

Le non conformità/ reclami possono essere rilevate, in linea di massima:

- da RL durante gli audit programmati;
- da RGRS durante le attività di monitoraggio dei fornitori
- dal personale aziendale e segnalate a RL durante lo svolgimento delle attività aziendali;
- dall'Organismo di certificazione durante le visite programmate;
- dai lavoratori sotto forma di reclamo, ad esempio, utilizzando la cassetta dei suggerimenti;
- dalle Parti Interessate in generale (enti locali e nazionali che operano nel campo dei diritti umani e del lavoro – come Organizzazioni Non Governative, associazioni sindacali, associazioni di categoria – organi di stampa, mass media, Clienti) sotto forma di reclamo.

In funzione della gravità RL deve definire il trattamento più opportuno che può essere un rimedio o un'Azione Correttiva. Risulta evidente, dall'elenco non esaustivo appena descritto, che le non conformità più gravi sono rappresentate dai reclami. Chiunque rilevi la NC deve comunicare tempestivamente la situazione al RL, il quale, a sua volta, deve:

- procedere all'emissione del Mod "Rapporto di non conformità/reclamo" (RNC)
- interfacciarsi e collaborare con i RGRS per stabilire le azioni risolutive,
- disporre per la messa in atto delle azioni risolutive, fornendo indicazioni appropriate al personale coinvolto e stabilendo per le responsabilità di attuazione e verifica.

L'emissione del RNC da parte del RL prevede immediatamente: la numerazione del documento, con data di emissione ed identificazione di chi ha rilevato la NC;

Il dialogo immediato tra RL e RGRS comporta l'esame della NC rilevata e deve consentire di compilare le tabelle centrali del RNC con:

- la descrizione della NC;
- le azioni risolutive da attuare (rimedio);
- un'indicazione di massima (verosimile) della data di risoluzione;
- l'identificazione del responsabile dell'attuazione;
- l'identificazione del responsabile della verifica dell'attuazione.

Il RNC così compilato verrà custodito dal RL come documento "in sospeso" fino a quando la non conformità non verrà risolta.



VADEMECUM DELLA RESPONSABILITA' SOCIALE

Ed 0 Rev 0
del
30/01/2017
Pagina 5 di 7

Allegato 9.5/01

Lo stesso RL deve inoltre registrare l'emissione del RNC sul Mod "Registro delle problematiche", compilando le prime due colonne (numero progressivo e data di emissione).

Alla data prestabilita la persona incaricata mette in atto i rimedi concordati nel minor tempo possibile. Portate a termine tali azioni, il RL rimuove il RNC emesso dallo stato di "sospeso", lo completa con il resoconto di verifica, pone la data di risoluzione e firma il documento.

Successivamente RL deve indicare sulle colonne "in sospeso" (4°, 5° e 6°) del Mod "Registro delle problematiche" la descrizione delle cause, il rimedio adottato e la data di chiusura del RNC e lo consegna a RGRS per l'archiviazione (completamento della 7° e della 8° colonna).

5. SEGNALAZIONI RISERVATE

Questo paragrafo ha lo scopo di definire le modalità operative per la segnalazione di un reclamo in forma riservata. Nonostante l'impegno della Direzione a non prendere provvedimenti disciplinari, licenziare o altrimenti discriminare qualsiasi dipendente che fornisca informazioni riguardanti l'osservanza di quanto dichiarato nella "Politica", l'organizzazione ha deciso di assicurare l'anonimato a quei lavoratori che volessero sporgere reclami relativi alla non conformità di qualunque requisito del SGRS.

Gli strumenti per effettuare segnalazioni riservate sono almeno i seguenti:

a. Cassetta dei suggerimenti. RL, con il consenso della DG, ha predisposto una cassetta dei suggerimenti accessibile in forma riservata (posizionata in un punto che non crei alcun sospetto) in cui il lavoratore può inserire sia un suggerimento (firmato o in forma anonima riguardante le attività lavorative o la norma SA 8000) sia un reclamo (in forma anonima). Qualunque sia il tipo di comunicazione il lavoratore deve formalizzare il suo pensiero utilizzando un qualsiasi pezzo di carta (fermo restando che in prossimità della cassetta RL ha messo a disposizione una penna e dei fogli non codificati).

La cassetta dei suggerimenti è chiusa con un lucchetto le cui chiavi sono accessibili solo al RL; ogni mese RL apre la cassetta, verifica il contenuto e qualora necessario apre una non conformità ed attiva l'iter descritto nella PO 9.8 "Azioni correttive e preventive".

RL, dopo aver fatto una distinzione fra suggerimenti e reclami deve registrarli sul Mod "Elenco contenuto cassetta suggerimenti". I reclami devono essere inoltre formalizzati.

Ai suggerimenti ed ai reclami deve essere attribuito un numero progressivo che permette l'identificazione nell'elenco. Il modulo contiene almeno i seguenti campi:

- mese (inserire man mano il mese di apertura della cassetta)
- tipologia (inserire S per i suggerimenti, R per i reclami)
- numero progressivo (inserire lo stesso numero che RL ha riportato, dopo l'apertura, su ogni foglio contenuto nella cassetta)
- oggetto (inserire una breve descrizione del contenuto del foglio)
- trattamento deciso (inserire il numero progressivo del RNC nel caso dei reclami o la dicitura "corso" per i suggerimenti).

Una copia aggiornata deve essere affissa nei pressi della cassetta, mentre l'originale deve essere consegnato a RGRS.

E' importante sottolineare che in questo elenco devono comparire anche le segnalazioni ritenute infondate per le quali ovviamente non verrà deciso alcun trattamento.

Nota: le segnalazioni ricevute possono essere utilizzate, durante i corsi di formazione, come momento positivo di discussione fra i lavoratori ed il RGRS ed rientrano nei suggerimenti anche le proposte di strumenti di segnalazione alternativi e più efficaci di quello attualmente predisposto.

b. Numero dell'Organismo di Certificazione e/o numeri di Organizzazioni Non Governative, associazioni sindacali, associazioni di categoria, etc. Tali numeri sono specificati di seguito, essendo così accessibili a chiunque. Così facendo il reclamo arriva direttamente alla Parte Interessata che provvederà a dare seguito alla segnalazione fondata.

6. GESTIONE DEI RECLAMI ED AVVIO DELLE AZIONI CORRETTIVE

Se la non conformità è grave (ad esempio riguarda il non soddisfacimento di parti consistenti e/o importanti del SGRS e/o il non rispetto dei requisiti sociali) e comunque in caso di reclami, RL deve valutare con RGRS l'apertura di un'azione correttiva che consenta, individuate le cause della problematica, di risolvere il problema in modo definitivo e fare in modo che non si ripresenti.



VADEMECUM DELLA RESPONSABILITA' SOCIALE

Ed 0 Rev 0
del
30/01/2017
Pagina 6 di 7

Allegato 9.5/01

In questi casi il Mod "Rapporto di non conformità" deve essere compilato fino al campo delle azioni risolutive (rimedi) in cui inserire il riferimento all'apertura (numero progressivo) del "Richiesta di azione correttiva".
Fatto ciò RL deve compilare le prime quattro colonne del Mod "Registro delle problematiche" lasciando "in sospeso", il documento ed attivando la PO 9.8 "Azioni correttive e preventive".

Ogni collaboratore è invitato a fornire suggerimenti o reclami sui punti suddetti, al fine di consentire alla direzione aziendale di attuare azioni di miglioramento.

I reclami, le segnalazioni e i suggerimenti possono essere inoltrati anche in maniera anonima:

- tramite il Rappresentante dei Lavoratori SA 8000/componente SPT, inoltrando la segnalazione e/o reclamo verbalmente;
- per iscritto, utilizzando un supporto cartaceo (anche il modulo di seguito riportato), riponendolo nell'apposita "Cassetta Segnalazioni e/o Reclami SA8000" presente in sede;
- tramite account specifico: segnalazioni@scalaenterprise.it;
- tramite l'Ente di certificazione per la SA 8000: segnalazioni@sicert.net
- tramite l'Organismo di Accredimento per la SA8000 (email: saas@saasaccreditation.org).

Distinti saluti.

La Direzione

