

**Redatta da Responsabile Gestione Sistema  
Integrato Qualità – Ambiente – Sicurezza –  
Responsabilità Sociale**

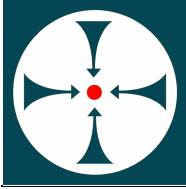
**Approvata da Direzione**

## Sommario

1.	Revisioni .....	1
2.	Scopo.....	2
3.	Applicabilità.....	2
4.	Responsabilità e funzioni .....	2
5.	Modalità .....	2

### 1. Revisioni

N.	Data	Descrizione e motivo revisione
0	31.01.2014	Prima emissione
1	24.06.2014	Revisione per inserimento sede di Castel San Giovanni. Inserito tempi di chiusura delle segnalazioni.
2	31.05.2016	Modificata sede operativa di Castel San Giovanni (non più esistente) con quella di Vignano di Gaggiano.
3	31.05.2017	Revisione per passaggio a norma SA 8000:2014 ed eliminazione riferimento a sito di Montefalco. Modificato titolo procedura (Da "Gestione delle segnalazioni" a "Gestione delle segnalazioni e delle comunicazioni") e sviluppo della parte relativa alle comunicazioni.



## **2. Scopo**

La presente procedura descrive le possibili modalità di segnalazione che i lavoratori hanno a disposizione per inoltrare eventuali segnalazioni / reclami nei confronti dell'azienda Kemtec di cui fanno parte.

Inoltre fornisce le regole per effettuare e ricevere una efficace comunicazione esterna in ambito di responsabilità sociale al fine di comunicare regolarmente a tutte le parti interessate i dati e le altre informazioni riguardanti la conformità ai requisiti del presente documento, incluso, ma non limitato ai risultati dei riesami della direzione e alle attività di monitoraggio.

## **3. Applicabilità**

La presente procedura si applica a tutte le forme di reclamo sia scritte che verbali e a tutte le proposte di miglioramento sia scritte che verbali provenienti sia dai dipendenti che da tutte le parti interessate all'azienda, inerenti alle tematiche di Responsabilità Sociale.

Si applica inoltre per permettere le attività di comunicazione sia all'interno dell'azienda che con il mondo esterno in materia di responsabilità sociale.

## **4. Riferimenti**

Manuale del Sistema di RS  
SA 8000 Social Accountability - Ed. 2014

## **5. Responsabilità e funzioni**

La responsabilità generale delle attività descritte nella presente procedura è affidata alla Direzione e al Social Performance Team.

## **6. Modalità**

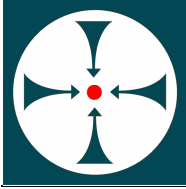
### **6.1 Gestione delle segnalazioni**

Per garantire a tutti i lavoratori e le parti interessate una comunicazione semplice e diretta di rilievi e suggerimenti in merito a tutti gli aspetti inerenti la norma SA8000, Kemtec ha istituito un sistema di inoltro sistematico.

Le comunicazioni possono essere firmate o anonime, a seconda della volontà di chi le inoltra.

Le modalità individuate come idonee alla struttura Kemtec sono:

- **Comunicazioni dirette in azienda:** rappresentano il primo passo della segnalazione. Possono essere inoltrate direttamente al Rappresentante dei Lavoratori per SA8000 Sandra Raho



- **Comunicazioni anonime su apposita cassetta predisposta per la segnalazioni.**  
Tale modalità garantisce la forma anonima. La Responsabile dei Lavoratori per SA8000 verifica settimanalmente l'eventuale contenuto della cassetta.
- **Comunicazioni dirette all'Ente di Certificazione per SA8000 SGS:**  
sa8000@sgs.com ; laura.ligi@sgs.com; fax 051 6389926; a cui poter inviare eventuali segnalazioni
- **Comunicazioni dirette all'ente di Accredimento SAI:** SAAS, 220 East 23 rd Street, Suite 605, New York, New York 10010, USA (email: [saas@saasaccreditation.org](mailto:saas@saasaccreditation.org); fax +212-684-1515)

Le eventuali segnalazioni ricevute saranno registrate nell'apposito modulo "Gestione reclamo" Kemtec, che sarà utilizzato sia per la gestione dei reclami Cliente che delle segnalazioni del personale, e sarà trattate con le stesse modalità definite nel manuale per la gestione dei reclami Cliente: analisi delle cause, eventuale azione correttiva / di rimedio / soluzione. Ogni eventuale segnalazione viene discussa e risolta entro un mese dalla comunicazione.

## **6.2 Gestione delle comunicazioni**

Ai fini di favorire una aperta comunicazione con tutti le parti interessate dell'andamento del nostro sistema di gestione SA 8000, la politica della responsabilita' sociale, i risultati del riesame e degli andamenti degli obiettivi sono resi disponibili all'esterno della azienda a cura del Rappresentante della Direzione SA 8000 (che ne cura gli eventuali aggiornamenti che dovessero rendersi di volta in volta necessari) mediante pubblicazione sull'apposito spazio nel sito internet aziendale.

Mezzo privilegiato per la comunicazione all'esterno è la pubblicazione del Bilancio SA 8000, documento di riassunto e descrizione delle varie aspetti del sistema di responsabilità sociale aziendale nonché della informativa alle parti interessate.

Lo strumento favorito è il sito aziendale che rappresenta il principale mezzo di comunicazione aziendale.