

<i>Aquila S.p.A.</i>	GESTIONE DEI RECLAMI SA8000 PROVENIENTI DALLE PARTI INTERESSATE	PSA 06
		Rev.2 del 31.01.2024
		Pagina 1 di 5

Sommario

1	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	2
2	RIFERIMENTI NORMATIVI	2
3	RESPONSABILITA' E AUTORITY	2
4	DEFINIZIONI	2
5	DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA' PER LA GESTIONE DEI RECLAMI	3
5.1.1	Presentazione dei reclami	3
5.1.2	Modalità di analisi, gestione, risoluzione e comunicazione dei risultati.....	4
6	MODALITA' DI RICORSO	5
7	REGISTRAZIONI	5

<i>Rev.</i>	<i>Data</i>	<i>Natura della revisione</i>	<i>Elaborato da</i>	<i>Approvato da Amm.</i>
00	31/07/2020	1° Emissione	<i>Cinzia Pasquini</i>	<i>Tommaso Di Nardo</i>
01	10/05/2022	Modifica riferimenti SAAS, cambio denominazione sociale in Aquila S.p.A	<i>Cinzia Pasquini</i>	<i>Angelo Di Nardo</i>
02	31/01/2024	Modifica del link di accesso alla piattaforma	<i>Cinzia Pasquini</i>	<i>Angelo Di Nardo</i>

DISTRIBUZIONE				
Copia n.	Ricevente	Revisio ne	DATA	Modalità
1*	RLSA	02	31/01/2024	<i>Distribuzione su file via mail</i>
2*	SPT	02	31/01/2024	<i>Distribuzione su file via mail</i>
3*	Dipendenti	02	31/01/2024	<i>Distribuzione su file via mail</i>

<i>Aquila S.p.A.</i>	GESTIONE DEI RECLAMI SA8000 PROVENIENTI DALLE PARTI INTERESSATE	PSA 06
		Rev.2 del 31.01.2024
		Pagina 2 di 5

1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Definire le modalità per raccogliere, indagare, gestire e comunicare i reclami provenienti dai lavoratori riguardanti i requisiti di responsabilità sociale contenuti nel Standard SA8000 e Codice Etico Aziendale, ovvero relativo a:

- ✓ LAVORO INFANTILE
- ✓ LAVORO FORZATO O OBBLIGATO
- ✓ SALUTE E SICUREZZA
- ✓ LIBERTA' DI ASSOCIAZIONE E DIRITTO ALLA CONTRATTAZIONE COLLETTIVA
- ✓ DISCRIMINAZIONE
- ✓ PRATICHE DISCIPLINARI
- ✓ ORARIO DI LAVORO
- ✓ RETRIBUZIONE E CCNL
- ✓ GESTIONE DELLA CATENA DI FORNITURA

La presente procedura descrive le modalità con cui Aquila si applica a tutti i reclami provenienti dai lavoratori e aventi per oggetto i requisiti di responsabilità etica e sociale.

2 RIFERIMENTI NORMATIVI

- norma SA8000:2014
- Codice Etico aziendale

3 RESPONSABILITA' E AUTORITA'

Rappresentante dei Lavoratori per la SA8000: facilitare la comunicazione tra lavoratori e azienda, raccogliere istanze presentate dai lavoratori su aspetti etici e sociali fornendo il proprio supporto ai fini della risoluzione.

Il Social Performance Team: ha la responsabilità di indagare, gestire, definire le modalità di risoluzione e comunicare i risultati relativi alle istanze pervenute da parti interne ed esterne.

È responsabilità del SOCIAL PERFORMANCE TEAM impegnarsi a tutelare la riservatezza della provenienza della segnalazione, assicurando che nessuna forma di ritorsione verrà esercitata sulle segnalazioni e reclami pervenuti.

4 DEFINIZIONI

Parti interessate: individuo o gruppo interessato alla, o che subisce influenza delle, performance sociali e /o attività dell'organizzazione

Rappresentante dei Lavoratori per la SA8000: uno o più rappresentanti liberamente eletti dai lavoratori per facilitare la comunicazione con la direzione su tematiche relative a questioni di responsabilità etica e sociale. Nei siti sindacalizzati deve essere membro del sindacato riconosciuto, se questo sceglie di ricoprire tale ruolo. Se il sindacato non individua un rappresentante o l'organizzazione non è sindacalizzata, i lavoratori possono eleggere liberamente il proprio rappresentante

<i>Aquila S.p.A.</i>	GESTIONE DEI RECLAMI SA8000 PROVENIENTI DALLE PARTI INTERESSATE	PSA 06
		Rev.2 del 31.01.2024
		Pagina 3 di 5

Social Performance Team: è un organismo interno aziendale composto in maniera equilibrata da rappresentanti dei lavoratori e management aziendale. Nei siti sindacalizzati, la rappresentanza dei lavoratori nel Social Performance Team deve essere assunta da uno o più membri del sindacato riconosciuto, se questo sceglie di ricoprire tale ruolo. Se il sindacato non individua un rappresentante o l'organizzazione non è sindacalizzata, i lavoratori possono eleggere liberamente il proprio rappresentante.

Reclami: segnalazione, commento, raccomandazione, suggerimenti inerenti le seguenti tematiche di responsabilità etica e sociale in capo all'azienda: luogo di lavoro, il CCNL applicato, la libertà di associazione, il lavoro minorile, il lavoro obbligato, la sicurezza sul lavoro, il salario, le discriminazioni, le pratiche disciplinari, procedure aziendali.

Non conformità: mancato soddisfacimento di un requisito di legge o di responsabilità etica e sociale

Azione correttiva: un'azione atta ad eliminare la causa alla radice della non conformità individuata ed evitare il ripetersi della non conformità responsabilità etica e sociale.

5 DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA' PER LA GESTIONE DEI RECLAMI

5.1.1 Presentazione dei reclami

Tutte le parti interessate a vario titolo all'attività aziendale possono, in qualsiasi momento, presentare reclami, segnalazioni e suggerimenti in relazione a fatti e accadimenti aventi natura di abuso, offesa, illegalità, verificatisi nell'ambito lavorativo o ad essi legati che risultino in contrasto con i principi di responsabilità etica e sociale contenuti nei requisiti della norma SA8000 e nel Codice Etico aziendale.

Il reclamo può essere presentato in forma anonima oppure può essere sottoscritto, Aquila mette a disposizione, per chi lo desidera, un modulo per la presentazione della segnalazione, in alternativa può essere presentato in carta semplice.

La direzione di Aquila garantisce la massima riservatezza sulla provenienza della segnalazione, tutelando la parte interessata coinvolta da eventuali forme di ritorsioni.

I canali che possono essere utilizzati per le segnalazioni sono i seguenti:

1. Collegandosi al link <https://reclami.aquilaspa.eu/#/> scaricando la piattaforma Tor browser tramite il link segnalato nella prima pagina dell'applicazione. Questa piattaforma rende possibile la tutela della riservatezza dell'identità del segnalante. L'utente potrà riesaminare le sue segnalazioni attraverso un codice univoco della segnalazione che gli verrà assegnato nel momento in cui verrà compilata;
2. Pec: **aquilaspa@pec.it**
3. Indirizzo postale: **Aquila S.p.A. Via Civiltà del Lavoro, 66026 Ortona (CH);**

<i>Aquila S.p.A.</i>	GESTIONE DEI RECLAMI SA8000 PROVENIENTI DALLE PARTI INTERESSATE	PSA 06
		Rev.2 del 31.01.2024
		Pagina 4 di 5

4. Consegna a mano presso la sede legale **Aquila S.p.A. Via Civiltà del Lavoro, Ortona (CH)** oppure la sede operativa in **Viale San Giovanni in Golfo n. 219/A, Campobasso (CB)**.
5. I dipendenti possono inoltre rivolgersi ai **Rappresentanti dei Lavoratori per SA8000** i cui nominativi vengono comunicati a tutti via mail e indicati nella bacheca aziendale.

5.1.2 Modalità di analisi, gestione, risoluzione e comunicazione dei risultati

Il reclamo viene gestito dai membri del Social Performance Team che si riuniscono per analizzarne il contenuto e determinare se vi sono i presupposti per un'inadempienza ai requisiti di responsabilità etica e sociale.

Il Social Performance Team entro 5 gg dalla ricezione della segnalazione avvia un'indagine interna coinvolgendo le funzioni aziendali, al fine di acquisire tutti gli elementi utili per la conoscenza dei fatti.

L'indagine, che potrà avere una durata variabile in base alle informazioni da acquisire ma dovrà concludersi entro massimo 1 mese, può evidenziare che:

1. **NON SUSSISTONO i presupposti di una Non Conformità:** in tal caso viene definita la risposta più appropriata, la conclusione viene motivata e il Social Performance Team comunica direttamente al lavoratore (nel caso in cui la segnalazione sia stata sottoscritta e/o indicato il recapito) oppure collocando la risposta nell'applicazione <https://reclami.aquilaspa.eu/#/>, oppure con altro strumento idoneo alla pubblicizzazione (nel caso in cui la segnalazione si presenti in forma anonima). Il processo di gestione si chiude archiviando la documentazione inerente alla segnalazione.
2. **SUSSISTONO i presupposti per aprire una Non Conformità:** in tal caso, il Social Performance Team attiva la procedura interna di Gestione della Non conformità, che prevede di:
 - ✓ indagare ed analizzare le cause;
 - ✓ attivare le azioni di trattamento immediato;
 - ✓ attivare opportune Azioni Correttive per rimuoverne le cause, definendo tempi, risorse e responsabilità di attuazione;
 - ✓ verificare l'efficacia delle Azione Correttiva attuata.
 - ✓ chiudere la Non conformità e comunicare i risultati al lavoratore e sulla bacheca aziendale.

Nel caso in cui il reclamo sia stato sottoscritto e/o indicato il recapito, il Social Performance Team comunica direttamente con il lavoratore, nel caso in cui la segnalazione sia anonima si rende pubblica la soluzione adottata definendo la modalità più appropriata (es. sito internet, bacheca interna, piattaforma link) la comunicazione del piano di miglioramento in atto o l'attuazione della azione di rimedio al problema sollevato.

Tutte le raccomandazioni, segnalazioni, reclami e suggerimenti pervenuti e gestiti vengono raccolti in un apposito riepilogo che ne traccia la gestione e risoluzione e valutate nel corso del Riesame della Direzione.

Con cadenza annuale viene inoltre diffuso internamente un riepilogo delle segnalazioni presentate e loro gestione.

<i>Aquila S.p.A.</i>	GESTIONE DEI RECLAMI SA8000 PROVENIENTI DALLE PARTI INTERESSATE	PSA 06
		Rev.2 del 31.01.2024
		Pagina 5 di 5

6 MODALITA' DI RICORSO

Nel caso in cui tali reclami o segnalazioni non fossero presi adeguatamente in carico da Aquila viene riconosciuta la possibilità, per tutte le parti interessate, di comunicare in forma scritta direttamente all'Ente di Certificazione:

- **RINA SERVICE SPA**, Via Tiburtina Valeria 97/49 Pescara Tel. 085.27547 o tramite mail al sa8000@rina.org Fax 0105351140;

In alternativa può essere riconosciuta la possibilità di comunicare in forma scritta direttamente all'Organismo di Accreditamento per la SA8000

- **Social Accountability Accreditation Services (SAAS) 9 East 37th Street, 10th Floor, New York, NY 10016, Tel: (212) 391-2106 Fax: (212) 684-1515, e-mail: saas@saasaccreditation.org**

7 REGISTRAZIONI

- Moduli relativi alla gestione delle segnalazioni, reclami, suggerimenti pervenuti.
- Registro non conformità e azioni correttive