SOMMARIO

1. SCOPO 2
2. CAMPO DI APPLICAZIONE 2
3. MODALITÀ OPERATIVE 2
3.1 SEGNALAZIONE RECLAMI ETICI 2
4. ACRONIMI 3
5. DOCUMENTI APPLICABILI 3

Figura 1 – FLUSSO SEGNALAZIONE RECLAMI ETICI 3

INDICE DELLE REVISIONI

DATA	*REV.*	*OGGETTO DI MODIFICA*	*REDAZIONE*	*VERIFICA*	*APPROVAZIONE*
01.06.2019	0	Nuova emissione	Servizio Qualità	Rappresentante della Direzione per l'Etica	Direzione
14.04.2022	1	Revisione	Servizio Sistemi Integrati	SPT	Direzione
06.05.2023	2	Revisione riferimenti Ente certificazione e SAAS.	Servizio Qualità	Rappresentante della Direzione per l'Etica	Direzione
06.05.2024	3	Revisione	Servizio Qualità	Rappresentante della Direzione per l'Etica	Direzione
21.04.2026	4	Revisione	Servizio Qualità	Rappresentante della Direzione per l'Etica	Direzione

1. SCOPO

Scopo del documento è di definire le responsabilità e le modalità di gestione e i flussi di comunicazione che Zintek Srl intende adottare per la gestione dei reclami/segnalazioni relativi ai requisiti espressi nella norma SA8000:2014.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente istruzione si applica alle attività svolte direttamente da Zintek Srl e a quelle dei Fornitori, su cui può esercitare influenza.

3. MODALITÀ OPERATIVE

3.1 SEGNALAZIONE RECLAMI ETICI

Zintek Srl, al fine di assicurare a tutte le parti interessate di poter contribuire attivamente al miglioramento del Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale, ha predisposto un sistema di comunicazione per la gestione delle segnalazioni inerenti all'applicazione della norma SA8000:2014.

Il reclamo etico è uno strumento messo a disposizione delle parti interessate al Sistema di Responsabilità Sociale Zintek Srl, per segnalare eventuali disfunzioni attinenti alla sfera delle attività svolte.

Le segnalazioni possono essere inoltrate all'Azienda tramite:

- **e-mail: zintekSA8000@zintek.it**
- **Tel Zintek Srl: +39 041 290 1866**
- **Fax Zintek Srl: +39 041.290 1834**
- **Posta ordinaria: Zintek Srl via delle Industrie,22 – 30175 Porto Marghera - Italy**

Tutte le segnalazioni, anche se in forma anonima, saranno registrate su apposito supporto informatico a cura del Servizio Qualità (in conformità con quanto definito nel Sistema di Gestione per la Qualità) e sottoposte al Rappresentante della Direzione SA8000:2014 al fine di attivare, ove possibile, un'azione riparatrice o correttiva/preventiva e verificarne l'efficacia (vedi anche figura 01).

Presa in carico la segnalazione/reclamo, da parte del Rappresentante della Direzione per SA8000:2014, il Servizio Qualità comunica al mittente i tempi stimati per la soluzione della problematica segnalata.

Nel caso in cui la comunicazione sia pervenuta in forma anonima, la presa in carico sarà comunicata a mezzo del registro "segnalazione reclami etici" consultabile sul server aziendale.

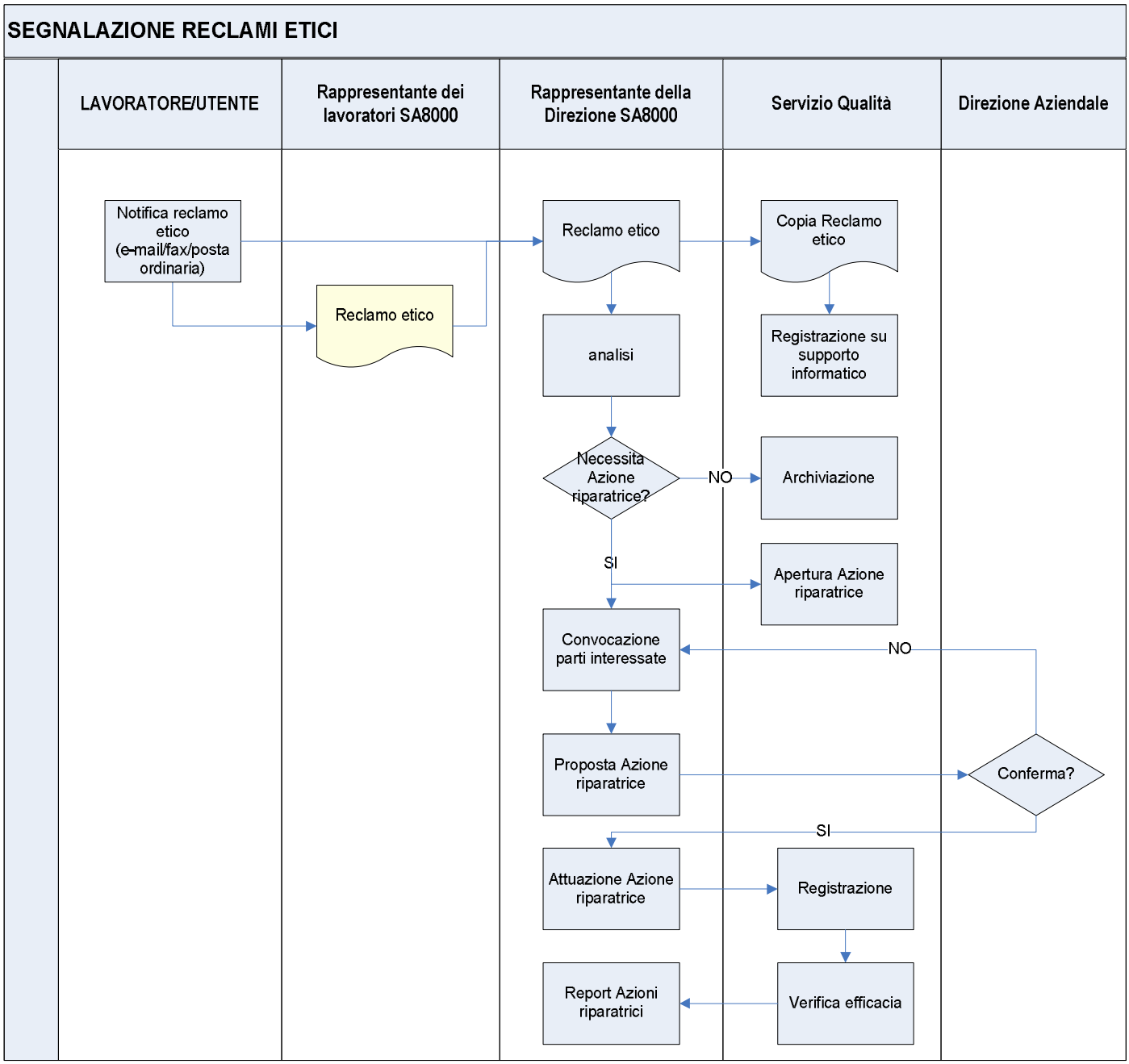
La comunicazione di presa in carico della segnalazione/reclamo sarà effettuata entro 15 gg lavorativi, dalla ricezione della stessa a cura del Servizio Qualità.

Il reclamo/segnalazione è gestito dal Rappresentante della Direzione per SA8000:2014 secondo una procedura interna tesa a:

- verificare la pertinenza del reclamo;
- individuare le cause scatenanti il reclamo/segnalazione;
- predisporre le misure necessarie al superamento delle cause scatenanti (es. azioni correttive);
- dare le comunicazioni del caso all'utente, se sottoscritte.

Inoltre, se i suddetti strumenti non dovessero risultare sufficienti, sussiste la possibilità di sottoporre le segnalazioni inerenti la Responsabilità Sociale anche all'Ente di certificazione SGS ICS Italia Srl **sa8000@sgs.com** oppure al SAAS (Organismo internazionale di Accreditamento degli Enti di Certificazione): S.A.A.S., 220 East 23rd Street, Suite 605, New York. New York 10010, USA email: **saas@saasaccreditation.org**. Le informazioni saranno trattate con la massima riservatezza.

Figura 1 – FLUSSO SEGNALAZIONE RECLAMI ETICI



4. ACRONIMI

- SAAS SOCIAL ACCOUNTABILITY ACCREDITATION SERVICES

5. DOCUMENTI APPLICABILI

- MANUALE DEI SISTEMI INTEGRATI