



PROCEDURA GESTIONE RECLAMI – ESTRATTO DEL MANUALE

La gestione delle azioni di miglioramento presuppone l'utilizzo di alcuni strumenti operativi, tra cui:

- Non conformità
- Reclami
- Azioni correttive
- Azioni preventive

Le non conformità consistono nel mancato soddisfacimento di un requisito inerente l'applicazione del sistema di gestione della responsabilità sociale.

Può essere rilevata da chiunque all'interno dell'organizzazione, sia in forma anonima (rif. Modulo ME_15) che palese (rif. Modulo ME_7).

Può essere rilevata anche da enti esterni secondo le seguenti modalità.

Tutte le non conformità (interne ed esterne) devono essere registrate nel modulo ME_7 a cura del segnalante o in caso di anonimato o provenienza dall'esterno dal SPT, allegando rispettivamente il modulo ME_15 o la comunicazione esterna originari. Tra le non conformità si annoverano anche i reclami delle parti interessate che devono essere gestiti come previsto nel presente paragrafo.

Le fasi di gestione delle non conformità sono:

- Ricezione ed analisi delle cause tramite indagine;
- Trasmissione alle parti interessate per il trattamento;
- Riesame e definizione delle azioni correttive/preventive necessarie.

Le azioni correttive e preventive sono implementate dalla direzione affinché si provveda alla rimozione delle cause delle non conformità ed in maniera tale da destinare le risorse adeguate affinché non si ripetano. In nessun caso, chi segnala le non conformità deve essere soggetto a discriminazioni e/o provvedimenti disciplinari per qualsiasi ragione.

I reclami e le non conformità possono essere segnalati anche verbalmente al SPT o al rappresentante dei lavoratori per SA 8000, che provvedono alla loro formalizzazione con l'ausilio del modulo ME_7 o ME_15. I reclami e le segnalazioni possono essere segnalati anche ai seguenti enti esterni:

| Ente esterno | Telefono | Informazioni di contatto |
|----------------|--|--|
| SGS Italia SPA | 051/6389926 | sa8000@sgs.com |
| SAI/SAAS | (212) 684-1414 | saas@saasaccreditation.org 15 West 44th Street, 6th Floor - New York - NY 10036 |

Per i reclami avanzati dalle altre parti interessate (es. sindacato, clienti, fornitori, azionisti, ecc.) è prevista la ricezione attraverso i seguenti canali di comunicazione:

vincenzoscarpettasrlsa8000@pec.it

e sono gestiti dal rappr. lavoratori SA 8000 e dal SPT.

Qualora il segnalante volesse mantenere l'anonimato, si potranno utilizzare i seguenti canali:

-comunicazioni scritte (anche in forma anonima) da parte dei lavoratori:

- a) Modulo ME_4: scheda di autovalutazione viene messa a disposizione di tutti i lavoratori con frequenza minima annuale, da posizionare nelle info box predisposte per ogni sede a cura del SPT: in caso di riscontro di anomalie si procederà all'apertura di una



segnalazione di non conformità;

- b) Modulo ME_15: scheda che può essere compilata in forma anonima e consegnata tramite le info box predisposte per ogni sede a cura del SPT (es. segnalazioni dei lavoratori, reclami, ecc.);
- c) Indirizzo email pec messo a disposizione di tutti i lavoratori tramite bacheca aziendale per il quale solo il SPT dispone delle credenziali di accesso;

-canale aziendale di segnalazione whistleblowing ai sensi del d.lgs. 24/2023 o in alternativa canale pubblico tramite sito web Anac al seguente link <https://whistleblowing.anticorruzione.it/#/>

Il SPT (con il supporto del rapp. dei lavoratori SA 8000) mediante il modulo ME_17 predispone e tiene aggiornato l'elenco delle non conformità e reclami rilevate, nonché delle relative misure adottate: i dati relativi alle non conformità/azioni correttive/preventive/reclami sono rielaborati e commentati dalla direzione in sede di riesame della direzione onde definire strategie i miglioramento continuo.

Nel caso di non conformità relative alla violazione delle norme sul lavoro infantile (anche in capo ai fornitori e sub-fornitori che operano per conto e nome dell'organizzazione), quale azione correttiva la VINCENZO SCARPETTA SRL adotta sempre la procedura di rimedio per il lavoro infantile.

Salvo casi motivati a cura del SPT e previa concertazione con la direzione aziendale, i tempi di risposta e gestione dei reclami e delle segnalazioni (anche anonimi) devono essere immediati e comunque non superare 15 gg. lavorativi dalla data in cui si viene a conoscenza dell'evento che li ha generati. Qualsiasi comportamento in contrasto con i principi di responsabilità sociale (es. discriminazione, abuso, ecc.) deve comunque essere fatto cessare immediatamente, anche se per la gestione del reclamo o ella segnalazione, necessitano tempi maggiori: il SPT vigila in tal senso con il supporto del rapp. dei lavoratori SA 8000 e tiene informata la direzione circa le azioni intraprese tramite compilazione del modulo ME_7. Il SPT è tenuto a garantire la riservatezza delle segnalazioni e dei reclami raccolti, in modo da prevenire eventuali ritorsioni sul segnalante, anche in caso di segnalazioni anonime ma che possono essere in qualche modo riconducibili ad un determinato lavoratore o parte interessata: in tal senso, tutte le informazioni di cui il SPT verrà a conoscenza saranno trattate con riservatezza e non diffuse a nessun livello aziendale: la gestione dei reclami e delle segnalazioni e la comunicazione dei risultati ottenuti dalla loro analisi, deve avvenire esclusivamente nell'ambito di riunioni organizzate ad hoc alla presenza dei soli membri dell'SPT, i quali formalizzeranno e comunicheranno l'esito delle stesse con l'ausilio del modulo ME_7 e di uno specifico verbale, all'interno del quale saranno indicate anche le azioni intraprese e da intraprendere per la gestione del problema. Solo il SPT potrà accedere a tutta la documentazione pertinente la segnalazione e/o al reclamo, mantenendo l'assoluta riservatezza.



PROCEDURA RIMEDIO LAVORO INFANTILE – ESTRATTO DEL MANUALE

Dettagli del piano di rimedio

Qualsiasi operatore aziendale che, durante lo svolgimento delle proprie attività, venisse a conoscenza di casi di lavoro minorile all'interno dell'azienda stessa o, presso fornitori, si attiva operando secondo il seguente programma di rimedio:

- comunicazione immediata al SPT della presenza di un minore all'interno dell'azienda o presso un fornitore, qualora questi stesse svolgendo qualunque attività relativa ai servizi erogati dalla VINCENZO SCARPETTA SRL;
- il SPT deve, immediatamente, comunicare l'evento alla Direzione, la quale dopo una prima analisi (individuazione dei margini di intervento e di pertinenza della VINCENZO SCARPETTA SRL), avvia tutte le attività di indagine per intraprendere le adeguate azioni correttive a seconda della specificità dei casi riscontrati (compilando il modulo ME_7) e delle motivazioni che hanno spinto il minore al lavoro.

Se un minore dovesse trovarsi presso un fornitore, il SPT deve:

- comunicare alla direzione del fornitore la presenza del minore, il luogo in cui è stato trovato, che cosa stesse svolgendo;
- raccogliere tutte le informazioni e giustificazioni di impiego del minore;
- farsi indicare tutte le misure che la direzione del fornitore intende intraprendere;
- valutare le misure adottate;
- decidere, in collaborazione con il SPT ed il proprio vertice aziendale, se continuare o meno il rapporto di lavoro con il fornitore in questione;
- comunicare al fornitore la decisione presa ed eventualmente aggiornare l'elenco dei fornitori qualificati (rif. ME_13).

Qualora il minore si trovi presso una delle sedi della VINCENZO SCARPETTA SRL, il SPT ed il vertice aziendale, pianificano un incontro con la famiglia del minore per raccogliere informazioni e verificare le giustificazioni della sua presenza.

Le informazioni devono riguardare povertà, mancanza di mezzi di sostentamento della famiglia, problemi di salute dei genitori, ecc., composizione del nucleo familiare.

In seguito, il Datore di Lavoro intraprenderà le azioni correttive a seconda del caso, considerando le seguenti modalità (e registrando le decisioni intraprese nel modulo ME_7):

- verificare la possibilità di collaborazioni con le Amministrazioni e gli Enti locali per individuare soluzioni alla situazione di disagio del minore;
- cercare collaborazioni con le Organizzazioni sul territorio per risolvere eventuali situazioni di mancanza di sostentamento del minore;
- cercare una soluzione lavorativa per i parenti del minore che con il loro impiego possano sostenere l'eventuale fabbisogno economico della famiglia del minore;
- valutare la possibilità di assumere direttamente altri familiari del minore al fine di assicurare sostentamento finanziario alla famiglia.

Atteso che l'assunzione di minori non è prevista in alcun atto o documento dell'organizzazione, laddove si presentasse il caso di dover assumere un minore, la stessa avrà l'obbligo di:



- fornire al minore, se adolescente, un lavoro leggero e sicuro per poche ore al giorno in orari e modalità tali da consentire di poter continuare il proprio percorso scolastico, assegnando turni lavorativi in giorni/orari in cui non è prevista la frequenza a scuola;
- assicurare l'istruzione tramite il pagamento delle tasse scolastiche, libri, trasporto per la scuola.

Caratteristica dell'intervento sarà, quindi, non limitarsi ad offrire soltanto abilità tecniche, ma soprattutto permettere al minore di comprenderne e interiorizzarne il significato sì da orientarsi in modo durevole all'inserimento nel mondo del lavoro e, conseguentemente, in un nuovo universo sociale. Ciò vuol dire che le competenze che andrà acquisendo mediante pratiche di alfabetizzazione (scolastiche ed extrascolastiche), esperienze ricreative, corsi di formazione professionale, forme di apprendistato e quant'altro si riterrà necessario, verranno inserite in un contesto significativa che non le lasci fini a se stesse, ma veicoli realmente possibilità di vita diversa.

Consapevole della difficoltà di gestione della situazione, la VINCENZO SCARPETTA SRL si avvarrà sempre del sostegno di associazioni attive nel settore (es. Telefono Azzurro, ONG locali, ecc.), che possano fornire indicazioni sulle modalità più idonee per intrattenere le relazioni con il minore e la sua famiglia, nonché per l'individuazione dei canali più idonei per il reinserimento nella società del minore stesso.

Tutte le situazioni di lavoro minorile riscontrate all'interno dell'organizzazione devono essere registrate dal SPT nel modulo ME_7, inserendo le specifiche del lavoratore stesso, le motivazioni che hanno portato alla sua assunzione e le cause di tale iter, al fine di evidenziare gli errori commessi ed evitare un loro ripetersi nel futuro.

Acerra, 30/7/25

Il Datore di Lavoro