



ARCA s.r.l., consapevole che la più grande risorsa dell'azienda sia la risorsa umana, ha deciso di adottare ed applicare un sistema di gestione di responsabilità sociale coerente con la Norma SA 8000:2014.

La sua politica di responsabilità sociale si concretizza attraverso il rispetto dei seguenti elementi:

1) Conformità alla Norma SA8000:2014

ARCA s.r.l. si impegna a conformarsi sempre, per ogni attività svolta, agli otto requisiti sociali previsti dalla norma e cioè:

A. LAVORO MINORILE: l'azienda si impegna a non utilizzare lavoro minorile e a non dare sostegno a chiunque utilizzi lavoro minorile così come definito dalla norma SA 8000:2014

L'azienda si impegna ad intervenire con adeguati interventi di rimedio nel caso in cui individui, anche nella propria catena di fornitura, situazioni lavorative che rientrano nella definizione di lavoro minorile, e a fornire un adeguato sostegno per garantire, ai bambini coinvolti, la frequenza e la permanenza a scuola fino all'età prevista dalla definizione di bambino.

ARCA s.r.l. promuove inoltre l'educazione dei bambini rientranti nella Raccomandazione ILO 146 e dei giovani lavoratori soggetti a normative locali di istruzione obbligatoria o che stanno frequentando la scuola, impegnandosi a porre in atto adeguati interventi, anche sulla propria catena di fornitori, perché nessun bambino, o giovane lavoratore sia impiegato nel lavoro durante le ore scolastiche e che le ore di viaggio giornaliero (da/per luogo di lavoro a scuola), sommate alle ore di scuola e alle ore di lavoro, non eccedano le 10 ore complessive al giorno.

L'azienda non espone bambini e giovani lavoratori a situazioni pericolose, rischiose o nocive per la salute, sia all'interno che all'esterno del luogo di lavoro e si assicura che ciò non si verifichi anche nella propria catena di fornitura.

B. LAVORO FORZATO: l'azienda non ricorre né sostiene in alcun modo, l'utilizzo del lavoro obbligato ed in particolare non richiede in nessun caso al personale di lasciare "depositi" in denaro o documenti di identità al momento dell'inizio del rapporto di lavoro con l'azienda.

Il personale deve avere il diritto di lasciare il luogo di lavoro al termine della giornata lavorativa standard, e deve essere libero di porre fine al rapporto di lavoro, dandone ragionevole preavviso al datore di lavoro.

C. SALUTE E SICUREZZA: l'azienda:

- garantisce un luogo di lavoro sicuro e salubre;
- adotta le misure adeguate a prevenire incidenti e danni alla salute che possano verificarsi durante lo svolgimento del lavoro o in conseguenza di esso;
- riduce al minimo, per quanto sia ragionevolmente praticabile, le cause di pericolo ascrivibili all'ambiente di lavoro;
- ha nominato un rappresentante della direzione che sia responsabile della salute e della sicurezza di tutto il personale e dell'implementazione dei fattori di sicurezza e salute previsti nella norma SA 8000:2014;
- assicura una regolare e documentata formazione in materia di sicurezza e salute, per i propri addetti; tale formazione è ripetuta per il personale nuovo e al momento del cambio di mansioni;
- stabilisce sistemi per individuare, evitare o fronteggiare potenziali rischi alla salute e alla sicurezza di tutto il personale.

D. LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE: l'azienda non ostacola la libertà di associazione sindacale dei lavoratori, né i diritti dei lavoratori sindacalisti;

E. DISCRIMINAZIONE: l'azienda non attua né dà sostegno alla discriminazione nell'assunzione, retribuzione, accesso alla formazione, promozione, licenziamento o pensionamento, in base a razza, ceto, origine nazionale, religione, invalidità, sesso, orientamento sessuale, appartenenza sindacale o affiliazione politica.

ARCA s.r.l. si impegna a non interferire con l'esercizio del diritto del personale di seguire principi o pratiche, o di soddisfare bisogni connessi a razza, ceto, origine nazionale, religione, invalidità, sesso, orientamento sessuale, appartenenza sindacale o affiliazione politica;

All'interno dell'azienda non sono ammessi comportamenti, inclusi gesti, linguaggio o contatto fisico, che siano sessualmente coercitivi, minacciosi, offensivi o volti allo sfruttamento.

F. PRATICHE DISCIPLINARI: all'interno dell'Organizzazione non è mai avvenuto che siano state applicate o sia stato dato sostegno all'applicazione di punizioni corporali, coercizione mentale o fisica o violenza verbale. L'Organizzazione si impegna a permanere in tale situazione ovvero, nel caso in cui le circostanze lo richiedessero, ad applicare le pratiche disciplinari nel rispetto della normativa vigente, ed in particolare secondo quanto prescritto dalla legge 300/70 e successive modificazioni e integrazioni. In nessun caso sono applicati provvedimenti disciplinari nei confronti del personale aziendale che comunichi internamente o esternamente informazioni riguardanti l'osservanza dei principi della Norma SA8000:2014 da parte dell'azienda.

G. ORARIO DI LAVORO: l'azienda garantisce un orario di lavoro in linea con quanto previsto dal Contratto Collettivo Nazionale di Categoria e dalle leggi Nazionali. ARCA s.r.l. in ogni caso, non richiede ai propri lavoratori di lavorare in maniera continuativa per un periodo superiore alle 40 ore settimanali.

Si impegna a non richiedere lavoro straordinario se non in circostanze aziendali eccezionali e a breve termine.

Il lavoro straordinario è sempre retribuito con una tariffa oraria superiore a quella normale e non eccede in nessun caso le 12 ore settimanali per lavoratore.

H. RETRIBUZIONE: la retribuzione è almeno pari a quella prevista dal Contratto Collettivo Nazionale di Categoria e, comunque, tale da garantire uno standard idoneo alle esigenze di base dei lavoratori più una parte di entrate aggiuntive (guadagno) da spendere a propria discrezione.

La composizione dei salari e delle indennità retributive è indicata chiaramente e regolarmente a beneficio dei lavoratori nelle buste paga. I salari e indennità retributive sono erogati in piena conformità alle leggi vigenti e la retribuzione è elargita secondo la modalità più conveniente per i lavoratori; le eventuali multe applicate in conformità a C.C.N.L. verranno versate al Fondo pensioni per i lavoratori dipendenti.

Non è consentito l'impiego del "lavoro in nero" o schemi di falso apprendistato.

L'azienda si impegna a non stipulare accordi di lavoro nero e 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. SISTEMA DI GESTIONE: implementazione ed efficace attuazione di un Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale secondo lo Standard SA8000:14, finalizzato al monitoraggio delle performance ed al miglioramento continuo; tempestiva attuazione di azioni correttive e preventive mediante attribuzione di adeguate risorse da parte dell'Alta Direzione.

La Direzione ha individuato un Social Performance Team (composto da rappresentanze dei Lavoratori e della Direzione in materia di SA8000 in misura equilibrata), il quale dispone dell'autorità e delle necessarie risorse per assicurare:

- la conformità del sistema aziendale alla norma SA 8000;
- l'idoneità dello stesso a conseguire gli obiettivi;
- l'adeguatezza della politica per la responsabilità sociale;
- la diffusione della conoscenza dei requisiti della SA 8000.



Tutto il personale aziendale e tutte le altre parti interessate hanno la possibilità di rivolgersi al Social Performance Team per eventuali segnalazioni a carattere etico-sociale. Il dialogo nei luoghi di lavoro è una componente chiave della responsabilità Sociale.

Allo scopo di assicurare sia all'organizzazione che a tutte le Parti Interessate la possibilità di contribuire in modo costruttivo al miglioramento del Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale, l'azienda ha infatti attivato un sistema di comunicazione per la gestione delle segnalazioni inerenti all'applicazione della norma SA 8000, diffuso ai lavoratori con l'ausilio di specifico documento (Informativa SA8000).

Le suddette segnalazioni possono essere inoltrate all'azienda, in forma anche anonima, per iscritto o tramite e-mail e verranno registrate e analizzate al fine di attivare, se possibile, un'azione correttiva o preventiva. Inoltre, se i suddetti strumenti non dovessero dimostrarsi sufficienti, sussisterebbe la possibilità di sottoporre le segnalazioni inerenti la Responsabilità Sociale anche all'Ente di Certificazione, che è stato incaricato dalla nostra azienda di verificare l'adeguatezza del nostro Sistema di Gestione alla norma SA 8000, o direttamente all'Organismo di Accreditamento mediante i seguenti recapiti:

ARCA s.r.l.

Sede legale: Via F. Caracciolo, 15 Napoli (NA)

Sede operativa: Via L. De Michele, 39 Santa Maria Capua Vetere (CE)

Tel: +39 0823.149.94.87

SAI: SAAS

220 East 23rd Street, Suite 605, New York 10010 USA (Ente di accreditamento)

e-mail: saas@saasaccreditation.org - Fax: +212 684 1515

ABS Group

1701 City Plaza Drive Spring, TX 77389 – USA

La continua analisi e valutazione delle indicazioni derivanti dalle Parti Interessate, costituisce la base per un dialogo aperto e costruttivo per l'individuazione di progetti ed obiettivi di reciproca soddisfazione.

L'efficacia nel tempo del Sistema di Gestione SA 8000 e l'adeguatezza della presente Politica per la Responsabilità Sociale viene valutata dall'Alta Direzione sviluppando periodici Riesami della Direzione, attraverso riscontri diretti con le parti interessate ed analizzando i risultati dei monitoraggi aziendali e degli audit interni.

Copia del presente documento viene diffusa nei luoghi di lavoro aziendali tramite affissione in punti di comune consultazione e tramite relativa formazione ai lavoratori; la Politica per la Responsabilità Sociale Aziendale, viene inoltre trasmessa a tutte le parti interessate che ne facciano richiesta o che, comunque, si ritiene necessario coinvolgere ai fini del Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale.

2) Conformità alla legislazione vigente

ARCA s.r.l. si impegna a rispettare:

- le leggi nazionali applicabili;
- le eventuali altre leggi in vigore (regionali, ecc.);
- le norme internazionali di riferimento elencate nella norma SA8000:2014.

3) Miglioramento continuo

ARCA s.r.l. si impegna ad accrescere l'efficacia e l'efficienza del proprio sistema aziendale in armonia con la responsabilità sociale dell'impresa, grazie all'ottimizzazione di tutte le azioni sviluppate.

4) Documentazione e diffusione

La politica di responsabilità sociale è costantemente monitorata, attuata ed implementata.

Essa è resa disponibile e consultabile per tutti gli stakeholder esterni ed interni e sarà reperibile scrivendo presso gli uffici della società.

La politica di responsabilità sociale è diffusa e resa accessibile a tutto il personale tramite incontri, pannelli informativi, azioni di informazione/formazione (anche con operazioni di refresh periodiche).

5) Politica per ogni stakeholder

La politica di responsabilità sociale della ARCA s.r.l. tiene conto di tutti gli stakeholder dell'azienda.

a) Politica per il cliente:

consolidare nel tempo una partnership proficua e di soddisfazione per entrambe le parti, tramite la garanzia di un servizio in grado di soddisfarlo, basato sulla competenza, sul rapporto umano;

b) Politica per i soci:

tutelare l'investimento nell'azienda con la massima trasparenza informativa e allo stesso tempo adoperarsi per creare con costanza valore per il socio;

c) Politica per i dipendenti e collaboratori:

impegnarsi per ottenere buone performance garantendo continuità all'azienda e lavoro a tutti i dipendenti e collaboratori;

garantire il rispetto delle norme sul rapporto di lavoro;

contribuire, in maniera sinergica con i dipendenti, all'affermarsi di un clima di lavoro positivo, aperto, dinamico e trasparente;

d) Politica per i fornitori, privati ed aziende:

garantire il rispetto degli accordi, incentivando una logica di lavoro fondata sulla partnership;

e) Politica per le banche e gli istituti di credito:

tutelare il rapporto di fiducia venutosi a creare nel tempo, provvedendo a fornire le informazioni al sistema bancario con tempestività e massima trasparenza;

f) Politica per la comunità:

partecipare alla crescita socioculturale del territorio, privilegiando l'adesione ad interventi e progetti di natura locale;

contribuire a rafforzare il legame con il mondo della formazione promuovendo stage, tirocini formativi e ricerche in ambito aziendale.

Qualsiasi richiesta, suggerimento o contestazione relativa al sistema di gestione di responsabilità sociale di ARCA s.r.l. può essere inviata scrivendo presso gli uffici dell'azienda.

Santa Maria Capua Vetere, li 18.11.2024

ARCA s.r.l.
La Direzione
Via F. Caracciolo, 15
80122 Napoli
Partita IVA 07926300638



Procedure SA 8000:2014

Procedure del Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale

	Data	Firma
Verifica - RSGES	24.06.2024	Teresa Daniele
Approvazione - Direzione Generale	24.06.2024	Ciro Daniele

Stato delle revisioni			
Versione	Data	Descrizione	Autore
0	24.06.2024	Prima emissione	T.Daniele

1. SCOPO

La presente procedura definisce le modalità adottate per gestire le azioni di rimedio in caso venga utilizzato lavoro infantile in azienda o ad opera di fornitori o subfornitori.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

Tutta l'organizzazione

3. DEFINIZIONI

Bambino: è il minore di età inferiore ai 16 anni o ancora soggetto all'obbligo scolastico. (Legge 977/1967, così modificata dal D.Lgs 345/1999 che ha recepito la direttiva CEE 94/33)

Lavoro infantile:
lavoro prestato da un bambino (norma SA8000)

Giovane lavoratore:
è il minore di età compresa tra i 15 ed i 18 anni, che non è più soggetto all'obbligo scolastico. (Legge 977/1967, così modificata dal D.Lgs 345/1999 che ha recepito la direttiva CEE 94/33)

RSGRS Responsabile del Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale

SPT Social Performance Team

CCNL Contratto Collettivo Nazionale del Lavoro

4. RIFERIMENTI

Convenzione delle Nazioni Unite sui Diritti del Bambino (2 settembre 1990)

- Convenzione ILO 138: Età minima di ammissione al lavoro
- Raccomandazione ILO 146: Età minima di ammissione al lavoro – Strumento applicativo della Commissione 138
- Convenzione ILO 182: Proibizione e immediata azione per l'eliminazione delle peggiori forme di lavoro minorile
- Raccomandazione ILO 190: Proibizione e immediata azione per l'eliminazione delle peggiori forme di lavoro minorile – Strumento applicativo della Convenzione ILO 182
- Convenzione sui diritti dell'Infanzia Protezione dell'Infanzia

Riferimenti nazionali e internazionali

- Legge 17 ottobre 1967, n. 977 "Tutela del lavoro dei bambini e degli adolescenti"
- Legge 10 aprile 1981, n. 157/81 "Ratifica ed esecuzione delle convenzioni numeri 74, 109, 129, 132, 134, 135, 136, 137, 138 e 139 dell'Organizzazione internazionale del lavoro". In particolare: Età minima di accesso al lavoro: 15 anni in generale, 13 per i lavori leggeri, 18 per i lavori pesanti (16 in casi speciali)
- Legge 27 maggio 1991, n. 176/91 "Ratifica ed esecuzione della convenzione sui diritti del fanciullo, fatta a New York il 20 novembre 1989". In particolare: Art. 28: Diritto all'educazione; Art. 32: Protezione da sfruttamento economico ed attività nocive.
- Decreto Legislativo 4 agosto 1999, n. 345 "Attuazione della direttiva 94/33/CE relativa alla protezione dei giovani sul lavoro"

- Legge 25 maggio 2000, n. 148 “Ratifica ed esecuzione della Convenzione n. 182 relativa alla proibizione delle forme peggiori di lavoro minorile e all'azione immediata per la loro eliminazione, nonché della Raccomandazione n. 190 sullo stesso argomento, adottate dalla Conferenza generale dell'Organizzazione internazionale del lavoro durante la sua ottantasettesima sessione tenutasi a Ginevra il 17 giugno 1999”
- Decreto Legislativo 18 agosto 2000, n.262 “Disposizioni integrative e correttive del decreto legislativo 4 agosto 1999, n. 345, in materia di protezione dei giovani sul lavoro, a norma dell'articolo 1, comma 4, della legge 24 aprile 1998, n. 128”
- Decreto Legislativo 15 aprile 2005, n. 77 “Definizione delle norme generali relative all'alternanza scuola-lavoro, ai sensi dell'articolo 4 della legge 28 marzo 2003, n.53”
- Legge 27 dicembre 2006, n.296 “Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2007)”. In particolare: Istruzione obbligatoria impartita per almeno 10 anni (da 6 a 16 anni) con conseguente aumento da 15 a 16 anni dell'età per l'accesso al lavoro (escluso il settore dello spettacolo e dello sport)
- Decreto Legislativo 9 aprile 2008, n. 81 “Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro.”
- SA8000:2014 “Social Accountability”. In particolare, Parte IV, Clausola 1: Lavoro minorile

5. AUTORITA' E RESPONSABILITA'

RSGES è responsabile dell'attuazione di questa procedura.

RSGES è autorizzato a fornire le risorse necessarie ad applicare i rimedi all'utilizzo dei bambini lavoratori.

6. MODALITÀ OPERATIVE

La Direzione si impegna a rispettare e divulgare alle parti interessate, sia interne che esterne, il proprio impegno a non usufruire di lavoro infantile e a promuovere tutte le azioni finalizzate allo sviluppo della cultura di tutela dei giovani sul lavoro.

In particolare, si impegna a:

- assumere solo persone che abbiano compiuto i 18 anni d'età
- rispettare i contratti collettivi del lavoro e di tutta la normativa sull'impiego dei minori e dei giovani in azienda
- rispettare la normativa che tutela le esigenze connesse agli studenti lavoratori
- attivare forme di collaborazione con gli istituti scolastici ed universitari, per favorire percorsi formativi (stage in azienda) finalizzati a facilitare l'inserimento dei giovani nel mondo del lavoro
- promuovere forme di collaborazione con Organismi Non Governativi (ONG) per il sostegno delle politiche a tutela dei minori

In fase di selezione del nuovo candidato/a, il Responsabile Amministrativo e del Personale verifica la sussistenza del compimento del 18 anni d'età quale requisito obbligatorio e imprescindibile per l'eventuale futura assunzione.

Successivamente alla selezione, in fase di assunzione il Responsabile Amministrativo e del Personale si accerta della veridicità dei dati anagrafici, richiedendo copia dei documenti d'identità, del permesso di soggiorno (nel caso di cittadini non appartenenti alla Comunità Economica Europea) e di quelli richiesti dal CCNL.

7. AZIONI DI RIMEDIO

Qualora, a seguito di verifiche ispettive, o tramite qualunque altra fonte di informazione, il personale dell'azienda venga a conoscenza di impiego di lavoro infantile presso l'azienda o ad opera di fornitori o subfornitori, ne dà immediata comunicazione al SPT. Il RSGRS

- procede a darne immediata comunicazione alla Direzione
- apre una N.C. secondo quanto indicato nella relativa procedura ed in particolare registra la stessa nel modello "Monitoraggio non conformità, azioni correttive ed azioni preventive" del Sistema di Gestione della Qualità di ARCA s.r.l.
- compila e tiene aggiornato durante la risoluzione dell'evento il MOD-01.01 "Registro del lavoro infantile"

La Direzione in collaborazione con il SPT, si impegna a mettere in atto una serie di azioni di rimedio volte a tutelare il minore e la sua famiglia.

Anche eventualmente in collaborazione l'Associazione Telefono Azzurro o altra associazione specializzata nella gestione dei maltrattamenti ai minori, ricevuta la segnalazione di ritrovamento di minore al lavoro, il Rappresentante della Direzione per la SA 8000 contatta immediatamente il numero 114 "Emergenza Infanzia", Servizio del Dipartimento per le Politiche della Famiglia-Presidenza del Consiglio dei Ministri in modo da consentire una prima valutazione al telefono circa la gravità della segnalazione di lavoro minorile.

Se si tratta di sfruttamento del lavoro minorile, si procede, su indicazione degli operatori dell'Emergenza Infanzia, ad attivare le Forze dell'Ordine competenti territorialmente mettendosi a completa disposizione per la risoluzione della situazione e seguendo puntualmente quanto da loro indicato.

Ove lo sfruttamento del minore sia avvenuto all'interno dell'azienda, si attivano anche i Servizi Sociali e le Agenzie Territoriali apposite, per mettere a punto un percorso personalizzato di recupero fattivo ed effettivo del minore che dovrà favorire in particolare:

- una forma di sostentamento al minore e alla sua famiglia per il mancato lavoro fornendo un reddito alternativo al nucleo familiare
- garantire che il minore possa completare il suo percorso di istruzione obbligatoria, contribuendo al pagamento delle tasse scolastiche, libri, trasporto per la scuola
- cercare di inserire nel proprio organico, o in alternativa sostenere nell'attività di ricerca di un'occupazione, un familiare del minore.

La Direzione si impegna ad individuare le modalità e reperire le risorse per la realizzazione del progetto di rimedio.

Qualora, a seguito di verifiche ispettive presso i fornitori, o tramite qualunque altra fonte di informazione, il personale dell'azienda venga a conoscenza di impiego dei giovani lavoratori, RSGRS deve assicurarsi, tramite verifiche ispettive o altre modalità ritenute idonee, che i lavoratori suddetti:

- siano impiegati solo dopo aver effettuato le ore scolastiche previste, laddove siano soggetti ad istruzione obbligatoria
- che il lavoro venga svolto in pieno rispetto delle Leggi Italiane ed in particolare che
 - non svolgano lavori pesanti
 - lavorino in condizioni di sicurezza e non siano esposti a situazioni pericolose, rischiose o nocive per la salute fisica e mentale e per il loro sviluppo
 - non vengano a contatto con apparecchiature pericolose
 - non lavorino per un tempo superiore alle 8 ore giornaliere
 - le ore di lavoro sommate alle ore di scuola ed a quelle di viaggio per la scuola ed il lavoro non superino le 10 ore.
 - non lavorino durante i turni notturni

Nel caso in cui il fornitore non sia disponibile alle verifiche e non fornisca adeguate assicurazioni in merito alla modalità di utilizzo dei minori, su indicazione della Direzione il Fornitore non verrà più utilizzato fino a quando non fornirà prova di conformità alla Legge italiana.

8. MODULISTICA APPLICABILE

Registro del lavoro infantile

Monitoraggio non conformità, azioni correttive ed azioni preventive



Procedure SA 8000:2014

Procedure del sistema di gestione della Responsabilità Sociale

	Data	Firma
Verifica - RSGES	18.11.2024	Teresa Daniele
Approvazione - Direzione Generale	18.11.2024	Ciro Daniele

Stato delle revisioni			
Versione	Data	Descrizione	Autore
1	18.11.2024	Inserimento riferimenti OdC Estero	T.Daniele



1. SCOPO

La presente procedura ha lo scopo di definire le modalità di gestione dei reclami presentati dalle parti interessate (lavoratori, enti locali e nazionali, organizzazioni non governative, associazioni sindacali, associazioni di categoria, organi di stampa, mass media, clienti, ...) relativamente al rispetto dei requisiti dello standard di riferimento SA8000 da parte dell'Organizzazione.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La procedura è applicata a tutti i reclami provenienti da qualsiasi parte interessata e aventi per oggetto il rispetto della SA8000 e in generale dei diritti umani.

3. DEFINIZIONI

RSGES	Responsabile del Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale
Reclamo	segnalazione, commento, raccomandazione riguardanti il luogo di lavoro e/o non conformità, reali o presunte, allo standard SA8000 giunta all'organizzazione in qualsiasi modo e da qualsiasi fonte
SPT	Social Performance Team

4. RIFERIMENTI

- SA 8000:2014 "Social Accountability" Paragrafo 9.6 "Gestione e risoluzione dei reclami"

5. AUTORITA' E RESPONSABILITA'

L'Alta Direzione è responsabile per l'effettuazione dell'analisi delle segnalazioni, definisce le azioni da intraprendere, assegna le risorse e si accerta della loro implementazione. È inoltre responsabile della revisione di tutte le denunce.

Il RSGES è responsabile per l'implementazione della procedura e supporta l'Alta Direzione nella gestione dell'implementazione delle azioni correttive/preventive che si rendono necessarie in seguito ad una segnalazione.

6. MODALITA' OPERATIVE

6.1 Ricezione del reclamo

Ogni lavoratore può sporgere reclami in relazione a fatti e accadimenti aventi natura di abuso, offesa o illegalità verificatisi nell'ambito lavorativo o ad esso legati e in contrasto con i principi di responsabilità sociale della norma SA8000.

Il lavoratore può farsi promotore di reclami anche tramite il Social Performance Team e/o l'Ente di Certificazione SA8000.

L'Organizzazione garantisce la massima riservatezza sui fatti denunciati o evidenziati, nei limiti della libertà di indagine, e si impegna ad indagare anche in caso di segnalazioni anonime.



Le segnalazioni di reclamo avanzate da una o più parti interessate e indirizzate all'Organizzazione, aventi per oggetto temi inerenti al sistema di responsabilità sociale, sono raccolte e gestite dal Social Performance Team.

Inoltre, per garantire ai lavoratori e a tutte le parti interessate una facile comunicazione di rilievi e suggerimenti in merito agli aspetti inerenti SA 8000, l'azienda ha istituito un sistema di inoltro segnalazioni come indicato nella Procedura P009 "Invio segnalazioni e reclami".

La segnalazione può avvenire, in caso di omissione o di mancata risposta da parte dell'Organizzazione, anche direttamente all'Organismo di Certificazione e ove quest'ultimo non riuscisse a gestire e/o risolvere la segnalazione, chiunque può rivolgersi direttamente ai seguenti enti di certificazione:

SAI: SAAS

220 East 23rd Street, Suite 605, New York 10010 USA (Ente di accreditamento)
e-mail: saas@saasaccreditation.org - Fax: +212 684 1515

ABS Group

1701 City Plaza Drive Spring, TX 77389 – USA

Tutte le segnalazioni verranno prese in esame dal SPT. Nell'arco di 7 giorni la Direzione si impegna a definire le eventuali linee di azione che intende intraprendere ed a fornire riscontro, in caso di segnalazione non anonima, al segnalante.

6.2 Gestione del reclamo

Il reclamo è gestito dalla Direzione che, supportata dal SPT, ne coordina la risoluzione facendo intervenire le funzioni competenti ed attivando le necessarie azioni correttive secondo quanto previsto nell'apposita procedura.

L'Organizzazione favorisce, nella massima libertà, l'incontro diretto e lo scambio di valutazioni con il segnalante, eventualmente affiancato dal SPT, allo scopo di conseguire una completa conoscenza dei fatti e al fine di dare sostegno e concreto contributo al lavoratore vittima o testimone di forme di abuso, offesa o fenomeni di scorrettezza o illegalità.

L'Organizzazione garantisce il compimento di ogni tipo di sforzo e azione concreta atti a dare soluzione al problema evidenziato e a prevenire il verificarsi di situazioni analoghe o similari.

ARCA S.r.l. non attua alcuna forma di ritorsione o discriminazione nei confronti dell'autore di un reclamo.

6.3 Risposta al reclamo

ARCA S.r.l. si impegna ad informare l'autore del reclamo delle azioni correttive intraprese per dare soluzione ai fatti denunciati entro 7 giorni dalla presentazione della segnalazione.

7. REGISTRAZIONI

I reclami inoltrati all'Organizzazione sono annotati in un apposito registro MOD-10.01 "Registro reclami" dove si dà evidenza dell'oggetto del reclamo, della sua origine, della

	GESTIONE RECLAMI	P010
		Rev. 1 del 18.11.2024

persona a cui è stato dato incarico di gestirlo a livello operativo e delle azioni correttive che sono state intraprese per dargli soluzione.
Le annotazioni sul Registro Reclami sono affidate al SPT.

8. MODULISTICA APPLICABILE

P009 "Invio segnalazioni e reclami"
MOD-09.01 "Segnalazione reclami"
MOD-10.01 "Registro reclami"

Procedure SA 8000:2014

Procedure del sistema di gestione della Responsabilità Sociale

	Data	Firma
Verifica - RSGES	18.11.2024	Teresa Daniele
Approvazione - Direzione Generale	18.11.2024	Ciro Daniele

Stato delle revisioni			
Versione	Data	Descrizione	Autore
1	18.11.2024	Inserimento contatti OdC Estero	Teresa Daniele

1. SCOPO

La presente procedura ha lo scopo fornire una guida per il personale aziendale e per le parti interessate alla segnalazione, in modo anche confidenziale ed anonimo, di eventuali non conformità rispetto ai principi dello standard SA 8000:2014 e alla Politica e Impegno per la Responsabilità Sociale aziendale.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

Organizzazione e tutte le parti interessate.

3. DEFINIZIONI

RDSA8000	Rappresentante della Direzione per la SA 8000
RLSA8000	Rappresentante dei Lavoratori per la SA8000
RSGES	Responsabile del Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale
SPT	Social Performance Team

4. RIFERIMENTI

p.m.

5. MODALITA' OPERATIVE

Il personale ARCA S.r.l. che rilevi una non conformità relativa ai requisiti della norma SA 8000 (come ad esempio situazioni di sopruso, discriminazione o molestia, situazioni critiche correlate con la salute e la sicurezza del posto di lavoro, ...) oppure voglia suggerire spunti per il miglioramento può:

- segnalare verbalmente la non conformità/suggerimento direttamente alla Direzione o al Rappresentante dei Lavoratori per la SA 8000 o al Responsabile del Sistema di Gestione Responsabilità Sociale;
- documentare la segnalazione utilizzando il modulo MOD-09.01 "Segnalazioni, suggerimenti e reclami" o su foglio bianco ed inserendolo, all'interno di una busta chiusa, nella cassetta della posta della ARCA S.r.l. a socio unico ed indirizzandola alla Direzione o al Rappresentante dei Lavoratori per la SA 8000 o al Responsabile del Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale. Ove il segnalatore non abbia possibilità di accedere alla sede dell'Organizzazione, può spedire la busta contenente la segnalazione a

ARCA s.r.l.

Sede legale: Via F. Caracciolo, 15 Napoli (Na)

Sede operativa: Via L. De Michele, 39 Santa Maria Capua Vetere (Ce)

Tel: +39 0823.149.94.87

Verranno esaminate anche segnalazioni anonime.

- inviare una mail all'indirizzo info@arcafirm.it scrivendo le osservazioni nel testo della mail o allegando il modello o altri scritti. Verranno esaminate anche segnalazioni anonime.



INVIO SEGNALAZIONI E RECLAMI

P009

Rev. 1 del
18.11.2024

SAI: SAAS

220 East 23rd Street, Suite 605, New York 10010 USA (Ente di accreditamento)
e-mail: saas@saasaccreditation.org - Fax: +212 684 1515

ABS Group

1701 City Plaza Drive Spring, TX 77389 – USA

All'arrivo di una segnalazione, la stessa è analizzata e gestita in accordo con la procedura P010 "Gestione reclami": in particolare, contattata la Direzione e avvisati i membri del SPT, vengono definiti, ove necessari, le azioni preventive/correttive da implementare e le eventuali modifiche da apportare al Sistema di Gestione. In questa fase si definiscono anche le risorse da destinare alla risoluzione in funzione della natura, alla gravità e all'urgenza emersa dalla segnalazione. Il RSGRS aggiorna i documenti del sistema e tiene traccia di tutte le segnalazioni pervenute, comprese quelle che non hanno comportato da parte dell'Organizzazione una azione diretta.

I dipendenti e le parti interessate, nel caso l'Azienda non risponda in alcun modo o non risponda in modo soddisfacente alle segnalazioni/reclami, possono inviare la segnalazione direttamente all'Organismo di Certificazione.

6. MODULISTICA APPLICABILE

P010 "Gestione reclami"

MOD-09.01 "Segnalazioni, suggerimenti e reclami"

**SEGNALAZIONI, SUGGERIMENTI E RECLAMI**

MOD-09.01

Rev. 1 del
18.11.2024**SPAZIO RISERVATO ALLA PARTE INTERESSATA** RECLAMO SUGGERIMENTO

Inoltrato da parte di:

 Dipendente

Cliente

 Fornitore Altro - specificare _____**Dati identificativi della parte interessata:** La parte interessata
preferisce rimanere
ANONIMA La parte interessata è disponibile ad essere contattata

Referente _____ Azienda _____

Indirizzo _____

Telefono _____ e_mail _____

AREA OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE**Indicatore Performance:** 1 Lavoro infantile 2 Lavoro forzato o obbligato 3 Salute e Sicurezza 4 Libertà ass.ne-diritto contr. coll.va 5 Discriminazione 6 Pratiche disciplinari 7 Orario di lavoro 8 Retribuzione 9 Sistema di gestione**Descrizione del Reclamo/Suggerimento:****Azione e/o rimedi richiesti:****Allegati:****Modalità di inoltro Reclamo/Suggerimento:**

- tramite posta a ARCA s.r.l. – Sede legale: Via F. Caracciolo, 15 Napoli (Na)
Sede operativa: Via L. De Michele, 39 Santa Maria Capua Vetere (CE)
Tel: +39 0823.149.94.87 mediante la “Cassetta suggerimenti / reclami” posta in azienda
- direttamente al SPT (Social Performance Team) SA 8000
- Organismo di Certificazione ABS Group 1701 City Plaza Drive Spring, TX 77389 – USA)
- Ente di accreditamento SAAS – Social Accountability Accreditation Service – 15 West 44th Street, 6th Floor
- New York, NY 10036, telefono (212) 684-1414, fax (212) 684-1515, e-mail: saas@saasaccreditation.org



SEGNALAZIONI, SUGGERIMENTI E RECLAMI

MOD-09.01

Rev. 1 del
18.11.2024**SPAZIO RISERVATO AL SPT (Social PerformanceTeam)**

RECLAMO / SUGGERIMENTO N. mod_09-01 del _____

Modalità di
ricevimento Posta / Fax / Mail Cassetta Reclami Personalmente al SPTGiudizio di
pertinenza Reclamo / Suggerimento NON pertinente

Giustificare:

 RECLAMO / SUGGERIMENTO PERTINENTEDocumenti e
Informazioni da
acquisireAspetti da
approfondireRisultati
dell'istruttoria
e
Soluzioni
proposte

Azione correttiva

 No Sì RAM N° _____

Conclusioni



Risposta inviata in data _____ tramite _____ alla parte interessata che ha segnalato il reclamo



In caso di segnalazione anonima, la risposta sarà affissa in bacheca dal giorno _____ al giorno _____

DATA

FIRMA SPT - SA 8000

VISTO
RSGES

VISTO
DIR
