

	<p style="text-align: center;">GESTIONE RECLAMI PROVENIENTI DALLE PARTI INTERESSATE</p>	PE 04
		Rev.O del 17.01.2020
		Pagina 2 di 4

1 SCOPO

Definire le modalità per raccogliere, indagare, gestire e comunicare i reclami provenienti dalle parti interessate esterne riguardanti i requisiti di responsabilità etica e sociale.

2 CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura descrive le modalità con cui O.R.T.O Verde s.c.a.p.a. si applica a tutti i reclami provenienti dalle parti interessate esterne e aventi per oggetto i requisiti di responsabilità etica e sociale

3 RIFERIMENTI NORMATIVI

- ETI Based Code
- Protocollo SMETA (Sedex Member Ethical Trade Audit) versione 6.1

4 RESPONSABILITA' E AUTORITA'

Rappresentante dei Parti interessate esterne per la gestione etica e sociale: facilitare la comunicazione tra parti interessate esterne e azienda, raccogliere istanze presentate dalle parti interessate esterne su aspetti etici e sociali fornendo il proprio supporto ai fini della risoluzione.

Il Comitato etico: 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 **Comitato etico** impegnarsi a tutelare la riservatezza della provenienza della segnalazione, assicurando che nessuna forma di ritorsione verrà esercitata sulle segnalazioni e reclami pervenuti.

5 DEFINIZIONI

Rappresentante dei Parti interessate esterne per la gestione etica e sociale: uno o più rappresentanti liberamente eletti dalle parti interessate esterne per facilitare la comunicazione con la direzione e con il senior management 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, le parti interessate esterne possono eleggere liberamente il proprio rappresentante

Comitato Etico: è un organismo interno aziendale composto in maniera equilibrata da rappresentanti dei parti interessate esterne e management aziendale. Nei siti sindacalizzati, la rappresentanza dei parti interessate esterne nel Comitato Etico deve essere assunta da uno o più membri del sindacato riconosciuto, se questo sceglie di ricoprire tale ruolo. Se il sindacato non

	<p style="text-align: center;">GESTIONE RECLAMI PROVENIENTI DALLE PARTI INTERESSATE</p>	PE 04
		Rev.O del 17.01.2020
		Pagina 3 di 4

individuare un rappresentante o l'organizzazione non è sindacalizzata, le parti interessate esterne possono eleggere liberamente il proprio rappresentante.

Reclami: segnalazione, commento, raccomandazione e/o non conformità reali o presunte riguardante le seguenti tematiche di responsabilità etica e sociale in capo all'azienda: il 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.

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.

6 DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA' PER LA GESTIONE DEI RECLAMI

6.1.1 Presentazione dei reclami

Tutte le parti interessate esterne possono, in qualsiasi momento, presentare reclami 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.

Il reclamo può essere presentato in forma anonima o sottoscritta, O.R.T.O. Verde garantisce la massima riservatezza sui fatti denunciati nei limiti della libertà di indagine.

La presente procedura viene diffusa a tutte le parti interessate esterne tramite pubblicazione sul sito internet aziendale.

Modalità di trasmissione:

1. inviandola all'indirizzo mail: info@ortoverde.eu
2. telefonicamente al numero **071 6608200**
3. inviandola all'indirizzo postale: **O.R.T.O. Verde Str. della Bruciata, 16, 60019 Senigallia AN**

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

La segnalazione pervenuta, sia essa raccolta verbalmente che in forma scritta, viene comunicata ai membri del Comitato Etico che si riuniscono per analizzarne il contenuto e determinare se vi sono i presupposti per un'inadempienza ai requisiti di responsabilità etica e sociale.

O.R.T.O. Verde favorisce l'incontro diretto e lo scambio di valutazioni con il lavoratore promotore del reclamo, il Comitato Etico e le funzioni eventualmente coinvolte, al fine di acquisire tutti gli elementi utili per la conoscenza dei fatti.

L'indagine può evidenziare che:

	<p style="text-align: center;">GESTIONE RECLAMI PROVENIENTI DALLE PARTI INTERESSATE</p>	PE 04
		Rev.O del 17.01.2020
		Pagina 4 di 4

1. **NON SUSSISTONO i presupposti di una Non Conformità:** in tal caso viene definita la risposta più appropriata, la conclusione viene motivata e comunicata alla parte interessata.
2. **SUSSISTONO i presupposti per aprire una Non Conformità:** in tal caso il Comitato Etico 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 NC e comunicare i risultati al lavoratore o sulla bacheca aziendale.

Nel caso in cui il reclamo sia stato sottoscritto e/o indicato il recapito, il Comitato Etico comunica direttamente con la parte interessata, nel caso in cui la segnalazione sia anonima si rende pubblica la soluzione adottata secondo le modalità più opportune decise dal Comitato in base alla specificità della situazione.

Tutte le raccomandazioni, segnalazioni, reclami e suggerimenti pervenuti e gestiti vengono raccolti in un apposito riepilogo che ne traccia la gestione e risoluzione

7 **REGISTRAZIONI**

- Moduli relativi alle segnalazioni, reclami, suggerimenti pervenuti.
- Verbale di Non conformità e azioni correttive intraprese.