Rev.	Data		Redazione	Verifica	Approvazione
3	14.10.2026	Quarta edizione	RSGRS	14.10.2026	14.10.2026

1. SCOPO:
La presente procedura ha lo scopo di definire le modalità di invio e 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, ecc.) relativamente al rispetto dei requisiti dello standard di riferimento SA8000 da parte di I.S.I. S.p.A., garantendo un meccanismo di reclamo legittimo, accessibile ed equo.

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:
RECLAMO: segnalazione, commento, raccomandazione riguardanti il luogo di lavoro e/o non conformità, reali o presunte, allo standard SA8000, inclusi dubbi, questioni, reclami, incidenti e lamentele.

4. RIFERIMENTI:
SA8000:2026 – Sezione 1, M9: Meccanismi di monitoraggio e gestione reclami
SA8000:2026 – Sezione 1, M2.3: Coinvolgimento e integrazione dei lavoratori

SGRS-AX-02: Glossario e Termini di responsabilità sociale.

5. RESPONSABILITÀ:
L'SPT è responsabile per l'attuazione di questa procedura

6. MODALITÀ OPERATIVE
Il personale di I.S.I. S.p.A., ma anche soggetti terzi interessati, possono utilizzare i canali messi a disposizione dalla società per:

- Informare circa non conformità relative ai requisiti della norma SA 8000 (come, ad esempio, situazioni di sopruso, discriminazione o molestia, criticità, situazioni critiche correlate con la salute e la sicurezza del posto di lavoro)
- proporre suggerimenti per il miglioramento della gestione del personale e del clima aziendale.

Questi soggetti possono inviare la segnalazione oltre che verbalmente ai membri del SPT attraverso le modalità indicate di seguito, nel rispetto dei principi di accessibilità, assenza di ritorsioni e senza perdita di salario per il segnalante:

1. Con il MODULO DI RECLAMO – SA8000 aggiornato, compilando i campi 2 e 3 ed eventualmente anche il campo 1, salvo che desideri rimanere anonimo e provvedendo all'invio dello stesso tramite:
   - mail aziendale appositamente dedicata: sptsa8000@italiaservizintegrati.com;
   - posta cartacea all'indirizzo Via A. Saffi, 34 – 20123 Milano, intestandolo all'attenzione del Social Performance Team;
   - l'Ente Certificatore SI CERT S.A.G.L.: reclamisa8000@sicert.net; 8000.98.38.73; Via Kennedy, 35 – 84044 Albanella (SA);
   - l'Ente di Accreditamento SAAS (saas@saasaccreditation.org; +1 212-391-2106; New York, NY 10016 USA, 9 East 37th Street, 10th floor).
2. FORM disponibile sul sito italiaservizintegrati.com, che garantisce pienamente l'animato. Le segnalazioni verranno inviate automaticamente alla mail sptsa8000@italiaservizintegrati.com

Il Social Performance Team, composto dai Rappresentanti della Direzione e dai Rappresentanti dei Lavoratori, acquisisce i moduli, valuta ciascun reclamo in modo imparziale, ne analizza le cause, definisce e attua le eventuali azioni correttive, monitorandone l'efficacia nel tempo, dandone comunicazione al lavoratore interessato, qualora la segnalazione sia firmata. Viceversa, in caso di segnalazione anonima, il SPT provvederà ad informare la generalità dei lavoratori interessati nel rispetto della riservatezza.

Le segnalazioni provenienti da soggetti esterni alla Società sono prese in carico dal Social Performance Team con le medesime modalità previste. Qualora il segnalante sia identificato, viene fornito un riscontro diretto sull'esito della gestione; in caso di segnalazione anonima, il riscontro viene assicurato attraverso modalità ritenute idonee, anche mediante pubblicazione sul sito web aziendale, nel rispetto della riservatezza e della tutela dei soggetti coinvolti.

ISI S.p.A. garantisce la riservatezza dell'identità del segnalante e vieta qualsiasi forma di ritorsione o trattamento sfavorevole conseguente alla presentazione di una segnalazione effettuata. In particolare, nei confronti dei dipendenti non sono ammesse conseguenze negative quali provvedimenti disciplinari ingiustificati, modifiche penalizzanti di mansione, sede, orario o turnazione, discriminazioni, pressioni, minacce o altre forme di penalizzazione. La tutela è garantita anche qualora, a seguito delle verifiche, la segnalazione non risulti fondata.

Qualora taluno dei dipendenti venga a conoscenza della identità della persona che ha effettuato un reclamo in forma anonima, questi è tenuto a non rivelarne l'identità per non favorire forme di discriminazione e in ultima istanza per tutelarne la privacy. Dei reclami verrà tenuta traccia attraverso apposito registro digitalizzato.

Inoltre, la risoluzione del reclamo è condotta secondo il principio di buona fede, garantendo che misure di riparazione siano proporzionate all'impatto rilevato.