

Procedura – GESTIONE RECLAMI.

Rev.	Data	Descrizione	Emette	Verifica	Approva
0	10.01.24	1° emissione	RSG	SPT	Direzione

Sommario

1. SCOPO.....	3
2. CAMPO DI APPLICAZIONE.....	3
3. AUTORITÀ E RESPONSABILITÀ.....	3
4. OPERATIVITÀ.....	3

1. SCOPO

Questa procedura ha lo scopo attuare e mantenere un sistema efficace per la gestione dei reclami relativi alla responsabilità sociale.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE.

Reclami di responsabilità sociale - esclusi quelli relativi alla discriminazione - ricevuti dall'organizzazione da parte di soggetti interni o esterni.

3. AUTORITÀ E RESPONSABILITÀ.

DIREZIONE GENERALE

È responsabile per la revisione dei reclami e per intraprendere relative azioni tempestive. È anche responsabile per la revisione di tutti i reclami nelle fasi di riesame di direzione. È autorizzata ad approvare piani di risanamento ai principali reclami

RESPONSABILE DEL SISTEMA DI GESTIONE SA 8000:2014

È responsabile per l'attuazione generale di questa procedura ed è autorizzato a fornire le risorse necessarie per l'attuazione di denuncia del risanamento dei reclami

4. OPERATIVITÀ.

PROCEDIMENTO

Questa procedura è stata istituita per la gestione dei reclami segnalati all'organizzazione

• RICEVIMENTO E DOCUMENTAZIONE DEI RECLAMI

I reclami relativi alla responsabilità sociale possono provenire sia da fonti interne (ad esempio dipendenti) che da soggetti esterni (quali fornitori, subappaltatori, agenzia di lavoro interinale, ONG, agenzie governative etc.). Essi vengono portati a conoscenza del responsabile SPT e dell'intera squadra di responsabilità sociale, del rappresentante dei lavoratori, del responsabile salute e sicurezza, del responsabile del sistema di gestione SA8000 e di tutte le figure apicali. In tutti i casi il reclamo è indirizzato in modo confidenziale al responsabile SA8000 che a sua volta si occupa di documentarlo.

Nota

Reclami e lamentele di discriminazione vengono gestiti secondo la procedura per la gestione delle discriminazioni (PROC-DISCRIMINAZIONE)

• INDAGINE E REVISIONE DA PARTE DELL'ORGANIZZAZIONE

Il responsabile SA8000 indaga circa la veridicità di ciascun reclamo e raccoglie tutte le prove e le informazioni possibili. A seconda della natura della denuncia viene identificata una persona competente dalla direzione che si occuperà di gestirla. Ad esempio, quando si riceve un reclamo importante questo viene prontamente segnalato alla direzione. Per reclami minori o lamentele, questi sono preventivamente esaminati dal responsabile SA8000.

• DECISIONE E DOCUMENTAZIONE SUL PIANO DI RISANAMENTO

Sulla base della revisione, un adeguato piano di risanamento è redatto dal revisore (spesso in consultazione con il personale interessato) ed ottiene l'approvazione della direzione (per i reclami maggiori) e documenta il piano approvato. Questo viene trasferito al responsabile SA8000 per la relativa attuazione.

• ATTUAZIONE DEL PIANO DI RISANAMENTO

Il responsabile SA8000 assicura che il piano di risanamento approvato sia attuato in modo efficace e puntuale. Comunica l'esito del reclamo alle parti interessate (tra cui i denunciati). Inoltre, le azioni per la gestione dei reclami sono rese liberamente disponibili a tutto il personale e – a richiesta – alle parti interessate.

- **RIESAME DELLA DIREZIONE DELLO STATO DI ATTUAZIONE**

Lo stato di attuazione dei piani di risanamento è discusso nel successivo riesame di direzione. Nel caso in cui il piano o la sua applicazione non vengano ritenuti efficaci, vengono intraprese modifiche.

MODULO PER IL RECLAMO.

Modello segnalazione

Spazio riservato alla parte interessata				
Reclamo <input type="checkbox"/>		Segnalazione <input type="checkbox"/>		Suggerimento <input type="checkbox"/>
Inoltrato da:				
<input type="checkbox"/> Dipendente	<input type="checkbox"/> Cliente	<input type="checkbox"/> Fornitore	<input type="checkbox"/> Altro -specificare	
Dati identificativi parte interessata				
<input type="checkbox"/> La parte interessata preferisce rimanere anonima		<input type="checkbox"/> La parte interessata è disponibile ad essere contattata:		
		Referente	_____	
		Azienda	_____	
		Indirizzo	_____	
		Telefono	_____	
		E-mail	_____	
Area oggetto della segnalazione				
<input type="checkbox"/> Lavoro infantile	<input type="checkbox"/> Lavoro forzato o obbligato		<input type="checkbox"/> Salute e sicurezza	
<input type="checkbox"/> Libertà ass. one diritto contr. Coll.va	<input type="checkbox"/> Discriminazione		<input type="checkbox"/> Pratiche disciplinari	
<input type="checkbox"/> Orario di lavoro	<input type="checkbox"/> Retribuzione		<input type="checkbox"/> Sistema di gestione	
Descrizione reclamo suggerimento				

Azione e/o rimedi richiesti:				

Allegati:				
Modalità di inoltro del reclamo:				
<ul style="list-style-type: none"> • mediante la "Cassetta suggerimenti / reclami" posta in azienda • direttamente al Rappresentante lavoratori SPT (Social Performance Team) SA 8000 • Ente di Certificazione Rina Spa - Via Corsica, 1216128 – Genova, Italia - T.+39 010 53851 • Ente di accreditamento SAAS – Social Accountability Accreditation Service – 15 West 44th Street, 6th Floor - h New York, NY 10036, telefono (212) 391-2106, fax (212) 684-1515, e.mail: saas@saasaccreditation.org 				