
	Procedura per la responsabilità sociale (SA 8000)	Codice identificazione file: PGE 02	
	Procedura Per La Gestione Dei Reclami E delle Segnalazioni	Rev.00 del 16.05.2016	Pagina 1 di 4

PROCEDURA PER LA GESTIONE DEI RECLAMI E SEGNALAZIONI IN AMBITO DI RESPONSABILITA' SOCIALE

- COPIA CONTROLLATA
 COPIA NON CONTROLLATA


Copia controllata n. 1

Redatta da	Verificata ed approvata da
Responsabile del Sistema SA8000	Direzione/Senior Manager

	Procedura per la responsabilità sociale (SA 8000)	Codice identificazione file: PGE 02	
	Procedura Per La Gestione Dei Reclami E delle Segnalazioni	Rev.00 del 16.05.2016	Pagina 2 di 4

INDICE

1. SCOPO
2. CAMPO DI APPLICAZIONE
3. RIFERIMENTI
4. RESPONSABILITÀ
5. MODALITA' OPERATIVE

	Procedura per la responsabilità sociale (SA 8000)	Codice identificazione file: PGE 02	
	Procedura Per La Gestione Dei Reclami E delle Segnalazioni	Rev.00 del 16.05.2016	Pagina 3 di 4

1. SCOPO

La presente procedura ha lo scopo di descrivere le modalità attraverso le quali i dipendenti o le altre parti interessate possono sporgere reclami o suggerire nei confronti dell'alta direzione. Il responsabile reclami gestisce i reclami e i suggerimenti dei dipendenti e delle altre parti interessate, al fine di individuare eventuali aree di intervento nelle quali l'azienda si è dimostrata più carente, attraverso l'attuazione di azioni di miglioramento.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura si applica a tutte le forme di reclamo sia scritte che verbali e a tutte le proposte di miglioramento sia scritte che verbali provenienti sia dai dipendenti che da tutte le parti interessate all'azienda, inerenti alle tematiche di Responsabilità Sociale.

3. RIFERIMENTI

- Manuale del Sistema Qualità
- SA 8000 Social Accontability- Ed. 2014

4. RESPONSABILITA'

La responsabilità generale delle attività descritte nella presente procedura è affidata alla Direzione e al SPT.

5. MODALITÀ OPERATIVE

Inoltro reclami / proposte di miglioramento


Le parti esterne o interne interessate possono inoltrare i loro reclami o suggerimenti direttamente al responsabile lavoratori per la SA 8000 oppure, scegliere di utilizzare Il modulo "Reclami e suggerimenti" disponibile presso l'apposito "RACCOGLITORE SEGNALAZIONI SA 8000" collocato presso la zona distributore caffè, oppure tramite altra forma che ritengano più opportuna (e-mail, lettera, fax). I dipendenti possono inoltrare reclami e suggerimenti anche in maniera anonima.

Gestione del reclamo / proposta di miglioramento

Il Rappresentante dei lavoratori per la SA 8000 con frequenza mensile (entro il decimo giorno di ogni mese):

- Controlla la presenza di segnalazioni
- raccoglie i moduli
- appura la fondatezza del reclamo e delle proposte di miglioramento,
- insieme al Senior Manager e al SPT effettua una prima analisi delle cause che hanno generato il reclamo.

Se necessario, apre un'azione correttiva finalizzata all'attuazione di un piano di miglioramento con indicazione di responsabilità e tempistiche entro le quali esso deve essere attuato, in accordo con quanto specificato nella procedura di gestione dei reclami. Il SM o DIR stessa fornisce al dipendente o al personale esterno che ha sporto il reclamo (qualora questi abbia dichiarato la sua identità) la comunicazione del piano di miglioramento in atto o l'attuazione della azione di rimedio al problema sollevato. Nel caso in cui il reclamo non abbia "paternità"

	Procedura per la responsabilità sociale (SA 8000)	Codice identificazione file: PGE 02	
	Procedura Per La Gestione Dei Reclami E delle Segnalazioni	Rev.00 del 16.05.2016	Pagina 4 di 4

(reclamo anonimo) rende pubblica la soluzione adottata affiggendo in bacheca la comunicazione del piano di miglioramento in atto o l'attuazione dell'azione di rimedio al problema sollevato.

Si ricorda che in caso di segnalazione anonima relativa ad uno specifico soggetto o questione personale, è probabile che, la necessità della gestione, potrà comportare la caduta della condizione di anonimato.

L'organizzazione garantisce la gestione della segnalazione in 30 giorni dal momento della presa in carico. Eventuali processi di analisi che comporteranno un tempo maggiore di trattamento/risoluzione saranno comunicati al RLS SA 8000.

Segnalazioni reclami o proposte di miglioramento possono essere direttamente inoltrate all'organismo di certificazione e al SAI.

Diretti all'ente di certificazione BUREAU VERITAS:

- e-mail: csr@it.bureauveritas.com

Le segnalazioni o i reclami possono essere inoltrate anche al SAI (Social Accountability International con sede a New York che è l'ente che ha emanato la norma SA 8000) all'indirizzo

SAI-SAAS – SOCIAL ACCOUNTABILITY INTERNATIONAL
220 East 23rd Street, Suite 605, New York, New York 10010 USA
fax (212) 684-1515
Email saas@saasaccreditation.org

NB: Sugeriamo di inoltrare i reclami e i suggerimenti sempre prima alla Società, in caso di mancata risoluzione o di soluzione insoddisfacente è possibile rivolgersi direttamente all'ente di certificazione.

Qualora anche in questo caso si riscontri una mancata risoluzione o una soluzione insoddisfacente suggeriamo di ricorrere al SAI.