

GESTIONE E SEGNALAZIONI DEI RECLAMI IN AMBITO DI RESPONSABILITA' SOCIALE

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 all'alta direzione, eventuali aree di intervento, nelle quali la Direzione può intervenire con azioni di miglioramento.

Riferimenti

SA 8000 Social Accontability- Ed. 2014

Abbreviazioni

PRES..: Presidente e datore di lavoro

RSA : Responsabile della Social Accountability

RSPP: Responsabile della Sicurezza e Prevenzione e Protezione

Responsabilità

La responsabilità generale delle attività descritte nella presente procedura è affidata alla Direzione e a **RSA – SPT**

Modalità Operative

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 Rappresentante dei Lavoratori SA8000 e/o l'Ente di Certificazione SA8000.

Il reclamo può avere forma anonima. La Direzione garantisce la massima riservatezza sui fatti denunciati o evidenziati, nei limiti della libertà di indagine, inoltre la Direzione si impegna ad indagare anche in caso di segnalazioni anonime.

Le parti esterne o interne interessate possono inoltrare i loro reclami o suggerimenti alla direzione, scegliendo di utilizzare il modulo "Reclami e suggerimenti" 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

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.

La Direzione favorisce l'incontro diretto e lo scambio di valutazioni con il dipendente resosi autore del reclamo, 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.

La Direzione 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.

La Direzione non attua alcuna forma di ritorsione o discriminazione nei confronti dell'autore di un reclamo.

La Direzione si impegna ad informare l'autore del reclamo delle azioni correttive intraprese per dare soluzione ai fatti denunciati.

Il Rappresentante dei lavoratori con frequenza periodica:

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

Se necessario, aprono un'azione correttiva, finalizzata all'attuazione di un piano di miglioramento con indicazione di responsabilità e tempistiche entro le quali esso deve essere attuato. **RSA - SPT** 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" (reclamo anonimo), rende pubblica la soluzione adottata affiggendo in bacheca la comunicazione del piano di miglioramento in atto o l'attuazione della azione di rimedio al problema sollevato.

Le segnalazioni o i reclami possono essere inoltrate anche all'ente di accreditamento presso l'indirizzo:

SAAS
220 EAST 23rd Street, Suite 605
New York, NY 10010
Fax: +212-684-1515
E-mail: saas@saasaccreditation.org

Oppure all'ente di certificazione presso l'indirizzo:

sa8000@rina.org

