

INDICE

1. SCOPO
2. CAMPO DI APPLICAZIONE
3. RIFERIMENTI
4. RESPONSABILITÀ
5. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ

COPIA CONTROLLATA MASTER

COPIA NON CONTROLLATA

redazione	Verifica e approvazione
SPT	DIREZIONE

Modifiche apportate rispetto la precedente revisione:

Adeguamento norma SA8000:2014

	PROCEDURA PER LA RESPONSABILITA' SOCIALE	SAP 04	
PROCEDURA PER LA GESTIONE DEI RECLAMI E SEGNALAZIONI IN AMBITO DI RESPONSABILITA' SOCIALE		Rev. 4 11/01/23	Pagina 2 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 e la direzione 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. APPLICABILITA'

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 di RS
- SA 8000 Social Accontability- Ed. 2014

4. RESPONSABILITA'

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

	PROCEDURA PER LA RESPONSABILITA' SOCIALE	SAP 04	
PROCEDURA PER LA GESTIONE DEI RECLAMI E SEGNALAZIONI IN AMBITO DI RESPONSABILITA' SOCIALE		Rev. 4 11/01/23	Pagina 3 di 4

5. MODALITÀ OPERATIVE

Inoltro reclami / proposte di miglioramento

Le parti esterne o interne interessate possono inoltrare i loro reclami \ suggerimenti all'alta direzione nel seguente modo:

1. **A Mano:** su un semplice foglio di carta \ modulo disponibile sul sito o presso gli impianti da recapitare al SPT o al RLSA8000 personalmente
2. **Via Mail:** info@sogeeasas.it
3. **Via fax:** 065042914 all'attenzione del SPT e\o Rappresentante dei lavoratori SA8000
4. **Via posta:** all'indirizzo SOGEA srl via Tiburtina 912 00159 Roma all'attenzione del SPT e\o Rappresentante dei lavoratori SA8000

I dipendenti possono inoltrare reclami e suggerimenti anche in maniera anonima utilizzando la cassetta "segnalazioni/reclami" posta nel magazzino/spogliatoio aziendale.

Gestione del reclamo / proposta di miglioramento

Il SPT con frequenza periodica:

- raccoglie i moduli,
- appura la fondatezza del reclamo e delle proposte di miglioramento
- 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. Il Rappresentante della Direzione per la SA8000 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 **garantendo che lo stesso venga gestito max entro 30 gg. dalla ricezione.** 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.

	PROCEDURA PER LA RESPONSABILITA' SOCIALE	SAP 04	
PROCEDURA PER LA GESTIONE DEI RECLAMI E SEGNALAZIONI IN AMBITO DI RESPONSABILITA' SOCIALE		Rev. 4 11/01/23	Pagina 4 di 4

Segnalazioni reclami o proposte di miglioramento all'organismo di certificazione e al SAI.

Diretti all'ente di certificazione:

Bureau Veritas Italia Spa – Divisione Certificazione, Att.ne Responsabile CSR Viale Monza, 347, 20126 Milano E-mail: csr@it.bureauveritas.com

Le segnalazioni o i reclami possono essere inoltrate anche al SAAS all'indirizzo:

Social Accountability Accreditation Services (SAAS) 9 East 37th Street, 10th Floor, New York, NY 10016 Tel: (212) 391-2106 Fax: (212) 684-1515 E-mail: saas@saasaccreditation.org

NB: Sugeriamo di inoltrare i reclami e i suggerimenti sempre prima alla Sogea Srl. 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 SAAS.