

PROCEDURA – GESTIONE RECLAMI

1. SOMMARIO

PROCEDURA – GESTIONE RECLAMI	1
2. SCOPO	2
3. CAMPO DI APPLICAZIONE	2
4. AUTORITÀ E RESPONSABILITÀ	2
5. OPERATIVITÀ	2

Rev.	Data	Descrizione	Emette	Verifica	Approva
00	01.09.24	1° emissione	RSG	SPT	Direzione

2. SCOPO

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

3. CAMPO DI APPLICAZIONE.

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

4. 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

5. 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.