

Sommario

1. Scopo e campo di applicazione	2
2. Riferimenti	2
3. Responsabilità e autorità	2
4. Definizioni	2
5. Gestione dei Reclami, segnalazioni provenienti dalle parti interessate	3

REVISIONI				
N. revisione	Data approvazione	Descrizione	Paragrafo	Pagina
00	30.01.2020	Prima emissione	Tutti	Tutte
01	29.01.2021	Revisione generale per pubblicazione sul sito	Tutti	Tutte

VERIFICA: Direzione

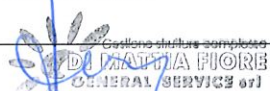
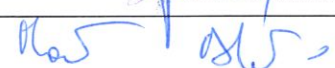
Firma

Data 29.01.2021

APPROVAZIONE: Direzione

Firma

Data 29.01.2021

DISTRIBUZIONE				
Copia n.	Ricevente	Revisione	Data ricevimento	Firma ricevente
1*	Pietro Di Mattia	01	29.01.2020	
1*	Alfredo Martella	01	29.01.2020	

 DI MATTIA FIORE GENERAL SERVICE srl gestione e manutenzione infrastrutture settore pubblico e privato	Procedura 19 GESTIONE RECLAMI SA8000	P19	Pag. 2 di 4
		Rev. 01	del 29.01.2021

1. Scopo e campo di applicazione

Definire le modalità per raccogliere, indagare, gestire e comunicare i risultati relativi alle segnalazioni, reclami e suggerimenti provenienti da tutte le parti interessate, riguardanti i requisiti dello standard SA8000, politiche e procedure adottate.

2. Riferimenti

- Norma SA 8000:2014 requisito 9.6
- Manuale del sistema di gestione integrato

3. Responsabilità e autorità

Il Social Performance Team: ha la responsabilità di prendere in esame tutte le segnalazioni, i suggerimenti, i reclami pervenuti, analizzarne in maniera critica i contenuti, raccogliere tutte le informazioni necessarie a verificarne la fondatezza e definire le modalità di risoluzione e di comunicazione ritenute più opportune.

È responsabilità del SPT tutelare la riservatezza della provenienza, assicurando che nessuna forma di ritorsione verrà esercitata sulle segnalazioni e reclami pervenuti.

4. Definizioni

Parti interessate: individuo o gruppo interessato alla, o che subisce influenza delle, performance sociali e /o attività dell'organizzazione.

Riesame della direzione: Analisi dei successi di un'azienda in termini di prestazioni sociali, sfide e status, a confronto con i suoi obiettivi sociali. Prende in considerazione, politiche, procedure e risultati.

Rappresentante dei Lavoratori: uno o più rappresentanti liberamente eletti dai lavoratori per facilitare la comunicazione con la direzione aziendale su tematiche relative alla SA8000. Nei siti sindacalizzati deve essere membro del sindacato riconosciuto, se questo sceglie di ricoprire tale ruolo. Se il sindacato non individua un rappresentante o l'organizzazione non è sindacalizzata, i lavoratori possono eleggere liberamente il proprio rappresentante SA8000.

Social Performance Team: è un organismo interno aziendale composto in maniera equilibrata da rappresentanti dei lavoratori SA8000 e management aziendale. Nei siti sindacalizzati, la rappresentanza dei lavoratori nel SPT deve essere assunta da uno o più membri del sindacato riconosciuto se questo sceglie di ricoprire tale ruolo. Se il sindacato non individua un rappresentante o l'organizzazione non è sindacalizzata, i lavoratori possono eleggere liberamente il proprio rappresentante SA8000.

Reclamo: non soddisfacimento di un requisito previsto da una norma o da predefinite disposizioni aziendali. In ambito SA8000 può riguardare i seguenti requisiti:

- ✓ LAVORO INFANTILE
- ✓ LAVORO FORZATO O OBBLIGATO
- ✓ SALUTE E SICUREZZA
- ✓ LIBERTA' DI ASSOCIAZIONE E DIRITTO ALLA CONTRATTAZIONE COLLETTIVA
- ✓ DISCRIMINAZIONE
- ✓ PRATICHE DISCIPLINARI
- ✓ ORARIO DI LAVORO
- ✓ RETRIBUZIONE

 DI MATTIA FIORE GENERAL SERVICE srl gestione e manutenzione infrastrutture settore pubblico e privato	Procedura 19 GESTIONE RECLAMI SA8000	P19	Pag. 3 di 4
		Rev. 01	del 29.01.2021

✓ SISTEMA DI GESTIONE AZIENDALE (inteso come politiche, procedure, registrazioni)

Azione correttiva: un'azione atta ad eliminare la causa alla radice della non conformità e/o reclamo individuata ed evitarne il ripetersi.

5. Gestione dei Reclami, segnalazioni provenienti dalle parti interessate

Tutte le parti interessate a vario titolo all'attività aziendale possono, in qualsiasi momento, presentare in forma scritta raccomandazioni, segnalazioni, reclami e suggerimenti anche anonime riguardanti il luogo di lavoro, i requisiti dello standard SA8000 oppure politiche e procedure adottate attraverso i seguenti canali:

1. Indirizzo mail: dimattiafioregs@dimattiafioregs.it o al fax: 0861.254615;
2. Pec: dimattiafioregs@pec.it
3. indirizzo postale: Di Mattia Fiore Srl, Via A. De Benedictis 16, 64100 Teramo (TE).
4. utilizzo della cassetta presente in magazzino
5. Consegna a mano presso la sede in Via A. De Benedictis 16, 64100 Teramo (TE).

La segnalazione pervenuta viene trasmessa ai membri del SPT che indicano una riunione per analizzarne il contenuto e determinare se vi sono o meno i presupposti per un'inadempienza ai requisiti dello standard SA8000.

L'indagine può evidenziare che:

1. NON SUSSISTONO i presupposti per una Non Conformità SA8000: in tal caso la conclusione viene adeguatamente motivata per iscritto e inviata alla direttamente alla parte interessata, se nota. Il processo di gestione si chiude archiviando tutta la documentazione elaborata.
2. SUSSISTONO i presupposti per aprire una Non Conformità SA8000; in tal caso, l'SPT attiva la procedura di apertura e gestione della Non conformità:
 - indagare ed analizzare le cause;
 - attivare le azioni di trattamento immediato;
 - attivare azioni correttive per rimuoverne le cause, definendo tempi, risorse e responsabilità di attuazione;
 - verificare l'efficacia delle azione correttiva attuata.
 - Chiudere la NC e definire il responsabile della comunicazione dei risultati alla parte interessata coinvolta.

Il processo viene tracciato da apposita modulistica interna, modulo M9-P7 Segnalazioni e reclami SA8000.

Tutte le raccomandazioni, segnalazioni, reclami e suggerimenti pervenuti e gestiti vengono raccolti in un apposito riepilogo e valutate nel corso del riesame della direzione.

Con cadenza annuale le segnalazioni vengono riepilogate e comunicate ai lavoratori in sede di riunione/formazione annuale.

Nel caso in cui tali reclami o segnalazioni non fossero presi adeguatamente in carico dall'organizzazione, alla parte interessata è riconosciuta la possibilità, per tutte le parti interessate, di comunicare in forma scritta direttamente all'Ente di Certificazione:

- **SICERT SAGL, e-mail: info@sicert.ch**

Qualora l'organismo di certificazione si dimostrasse carente nella presa in carico della segnalazione, viene riconosciuta la possibilità di comunicare in forma scritta direttamente all'Ente di Accreditamento al seguente indirizzo:

- Social Accountability Accreditation Services (SAAS) 220 East 23rd Street, Suite 605, New York, NY 10010,
fax: +212-684-1515 email: saas@saasaccreditation.org.