

GIACOBBE ANTONINO S.R.L. 	Procedura per la responsabilità sociale (SA 8000)	Codice identificazione file: PGE 02	
	Procedura Per La Gestione Dei Reclami E delle Segnalazioni	Rev.02 del 05.04.2019	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
RGE	Direzione

 GIACOBBE ANTONINO S.R.L.	Procedura per la responsabilità sociale (SA 8000)	Codice identificazione file: PGE 02	
	Procedura Per La Gestione Dei Reclami E delle Segnalazioni	Rev.02 del 05.04.2019	Pagina 2 di 4

INDICE

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

 GIACOBBE ANTONINO S.R.L.	Procedura per la responsabilità sociale (SA 8000)	Codice identificazione file: PGE 02	
	Procedura Per La Gestione Dei Reclami E delle Segnalazioni	Rev.02 del 05.04.2019	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. 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 Qualità
- SA 8000 Social Accountability- Ed. 2014

4. RESPONSABILITA'

La responsabilità generale delle attività descritte nella presente procedura è affidata alla Direzione e a RDSA 8000 e RLSA8000.

5. MODALITÀ OPERATIVE

Inoltro reclami / proposte di miglioramento

Le parti interessate interne possono inoltrare i loro reclami o suggerimenti, in forma anonima o meno, 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 nella sala operativa- oppure tramite altra forma che ritengano più opportuna (e-mail, lettera, fax).

Per le parti interessate esterne è possibile effettuare le segnalazioni compilando il campo apposito presente sul sito all'indirizzo

<http://www.giacobbeantonino.it/certificazioni.html> .

Tale segnalazione perverrà direttamente all'indirizzo e-mail del RL SA8000

Gestione del reclamo / proposta di miglioramento

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

- raccoglie i moduli,
- appura la fondatezza del reclamo e delle proposte di miglioramento,
- insieme al Rappresentante della Direzione per la SA8000 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

 GIACOBBE ANTONINO S.R.L.	Procedura per la responsabilità sociale (SA 8000)	Codice identificazione file: PGE 02	
	Procedura Per La Gestione Dei Reclami E delle Segnalazioni	Rev.02 del 05.04.2019	Pagina 4 di 4

essere attuato, in accordo con quanto specificato nella procedura di gestione dei reclami. 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. 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 dell'azione di rimedio al problema sollevato.

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 SGS Italia Spa:

- e-mail: sa8000@sgs.com (casella di posta anonima)
- fax: 0516389926

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 SGS.

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