

GESTIONE RECLAMI E SEGNALAZIONI INTERNE


REDAZIONE E VERIFICA	EDIZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
RSG SA8000 _____	Numero: 01 Data: 01/09/2017	Numero: 01 Data: 07/06/2021	Direzione Generale _____

INDICE

1. OBIETTIVO E APPLICABILITA'	2
2. DESCRIZIONE DEL PROCESSO	2
3. MODALITA' OPERATIVE/RESPONSABILITA'	2
4. ARCHIVIAZIONE	4

N. REV.	DATA	MOTIVO DELLA REVISIONE
00	01/09/2017	Prima edizione
01	07/06/2021	Aggiornamento modalità di gestione dei reclami

EDIZIONE	REVISIONE
Numero: 01	Numero: 01
Data: 01/09/2017	Data: 07/06/2021

	PROCEDURE ETICHE SA8000	Cod. PE 2
	GESTIONE RECLAMI E SEGNALAZIONI INTERNE	Pag. 2 / 4

1. OBIETTIVO E APPLICABILITA'

La presente Procedura Etica va a regolamentare il processo di gestione dei suggerimenti/reclami provenienti dal personale aziendale e dalle altre parti interessate relativi alla mancata applicazione di uno o più requisiti della norma SA 8000.

La presente procedura si applica a tutto il personale aziendale e alle altre parti interessate e riporta le responsabilità inerenti.

2. DESCRIZIONE DEL PROCESSO

2.1 Tipologie.

Il reclamo/suggerimento può essere sollevato secondo le seguenti modalità:

- Reclamo verbale o di persona (solo personale interno e solo reclami per mancata conformità ai requisiti di SA8000) anche tramite il rappresentante dei Lavoratori per SA 8000:2014;
- Suggerimento/Reclamo scritto (fax/lettera/e-mail);
- Reclamo inoltrato direttamente all'organismo di certificazione (E-mail).

2.2 Principi generali.

Obiettivo aziendale è:

- Indagare e trattare i rilievi (suggerimenti/reclami);
- Astenersi dal discriminare il personale aziendale che fornisce rilievi sull'osservanza della norma SA 8000;
- Implementare rimedi e azioni correttive e predisporre adeguate risorse, che siano appropriate alla natura e alla gravità di ogni situazione non conforme.

Il **supporto documentale** per la gestione dei reclami/suggerimenti è stato impostato il modulo ME 9.6.1 "Suggerimento/Reclamo SA 8000" e il modulo ME 9.6.2 "Istruttoria reclami SA8000", che consentono la raccolta ed organizzazione uniforme delle informazioni. Sui predetti moduli verranno annotate le informazioni pervenute con qualsiasi mezzo e anche gli esiti e le azioni conseguenti. Dove possibile, si preferirà allegare i documenti pervenuti e le risposte redatte. Ovviamente è possibile inoltrare reclamo in qualsivoglia forma.

E' stato introdotto, inoltre, il modulo ME 9.6.3 "Situazione contestazioni", nel quale vengono riassunti i reclami interni ed esterni provenienti dalle parti interessate, le risposte, i trattamenti specifici e le eventuali Azioni Correttive conseguenti. Il documento è condiviso con affissione nella bacheca della sede principale.

3 MODALITA' OPERATIVE/RESPONSABILITA'

Il processo di gestione dei suggerimenti/reclami si costituisce delle seguenti fasi:

- inoltro-ricezione
- analisi e istruttoria del reclamo
- risposta alle parti interessate e supervisione dell'attività di gestione dei reclami

3.1 Inoltro-ricezione

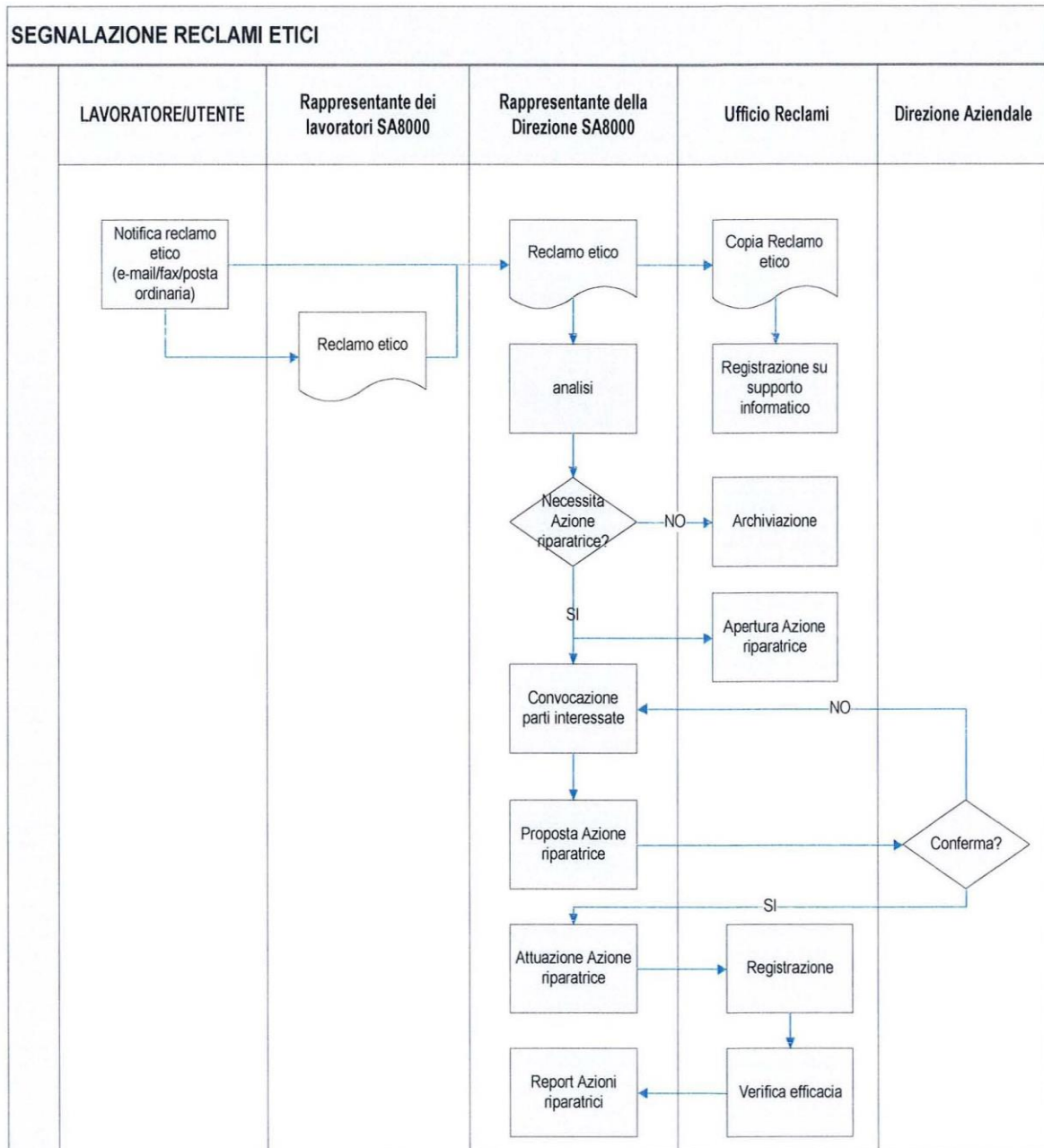
Qualora il personale o altre parti interessate ritengano che l'azienda non abbia rispettato i principi di responsabilità sociale di impresa, può inoltrare un reclamo, ANCHE IN FORMA ANONIMA secondo le seguenti modalità:

- Scrivendo una lettera o compilando l'apposito modulo da far recapitare alla Direzione aziendale dell'Ecologica Piemontese Srl;
- Scrivendo una lettera o compilando l'apposito modulo o telefonando al Responsabile dei Lavoratori SA8000 della sede principale, sig.ra **Elisabetta Boscaini**, oppure inviando una e-mail all'indirizzo reclami@ecologicapiemontese.it;
- Contattando direttamente l'Ente di Certificazione: **RINA Via Corsica, 12 - 16128 Genova - telefono 010 53851 - fax 010 5351000 e-mail: SA8000@rina.org**.


EDIZIONE	REVISIONE
Numero: 01	Numero: 01
Data:	07/06/2021

Sia il Responsabile del Sistema di gestione sia i Rappresentanti dei Lavoratori sia l'Ente di Certificazione garantiranno in maniera assoluta la privacy del lavoratore che presenta reclamo o segnalazione.

Diagramma di flusso segnalazioni reclami etici



EDIZIONE	REVISIONE
Numero: 01	Numero: 01
Data:	07/06/2021

	PROCEDURE ETICHE SA8000	Cod. PE 2
	GESTIONE RECLAMI E SEGNALAZIONI INTERNE	Pag. 4 / 4

3.2 Analisi e di istruttoria del reclamo interno

Il Senior Management (o suo delegato) per ciascun reclamo:

- Svuota periodicamente le cassette o l'indirizzo di posta elettronica adibito;
- contatta le aree coinvolte nel reclamo denunciato per raccogliere le relative informazioni;
- avvia l'istruttoria rivolta alla definizione delle azioni necessarie per la risoluzione del reclamo;
- al termine dell'istruttoria definisce l'azione di rimedio necessaria con le aree preposte, la tipologia di non conformità rilevata (occasionale o sistematica) e l'argomento;
- Assicura l'attuazione del piano di rimedio a cura delle funzioni aziendali coinvolte, la documentazione dell'esito delle attività e la loro efficacia sulla modulistica prevista;

3.3 Risposta ai reclami

Il Senior Management per ciascun reclamo si assicura che sia:

- data la prima risposta al reclamo, anche verbale, **entro 30 giorni dalla** data in cui è pervenuta la segnalazione;
- data la risposta definitiva, preferibilmente per iscritto o comunque in maniera documentata, alle parti interessate;
- Se necessario apre un'azione correttiva finalizzata all'attuazione di un piano di miglioramento / istruttoria con l'indicazione di responsabilità e tempistiche entro cui deve essere attuato.

Tipicamente si procederà alla risposta all'interessato che ha presentato il reclamo e, se di interesse generale, all'affissione del modulo ME 9.6.3 sulla bacheca della sede.

L'Ecologica Piemontese S.r.l. suggerisce di inviare sempre prima all'azienda i reclami/ suggerimenti. In caso di mancata risoluzione o di soluzione insoddisfacente è possibile rivolgersi direttamente all'ente di certificazione del SGE. Qualora anche in questo caso si riscontri una mancata risoluzione o una soluzione insoddisfacente, sarà possibile rivolgersi al SAI.

L'Ecologica Piemontese S.r.l. non attua alcuna forma di ritorsione o discriminazione nei confronti dell'autore del reclamo.

4 ARCHIVIAZIONE

Tutti i documenti sviluppati dalla gestione dei suggerimenti/reclami dei dipendenti sono archiviati in appositi raccoglitori e conservati presso l'Ufficio del Senior Management per la durata di un anno dalla data di apertura del reclamo.

5 DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

ME 9.6.1	Suggerimento/Reclamo SA8000
ME 9.6.2	Istruttoria reclami SA8000
ME 9.6.3	Situazione contestazioni

EDIZIONE	REVISIONE
Numero: 01	Numero: 01
Data:	07/06/2021