
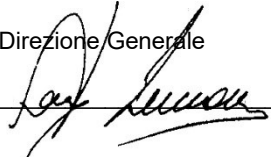
	PROCEDURE ETICHE SA8000	Cod. PE 2
	GESTIONE RECLAMI E SEGNALAZIONI INTERNE	Pag. 1 / 4

GESTIONE RECLAMI E SEGNALAZIONI INTERNE

REDAZIONE E VERIFICA	EDIZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
RSG SA8000 	Numero: 01 Data: 01/09/2017	Numero: 04 Data: 17/04/2023	Direzione Generale 

INDICE

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

N. REV.	DATA	MOTIVO DELLA REVISIONE
00	01/09/2017	Prima edizione
01	07/06/2021	Aggiornamento modalità di gestione dei reclami
02	01/06/2022	Aggiornamento riferimento RLSA8000
03	01/01/2023	Aggiornamento modalità di gestione dei reclami esterni e risposta agli stakeholders
04	14/04/2023	Aggiornamento modalità di gestione dei reclami

EDIZIONE	REVISIONE
Numero: 01	Numero: 04
Data:	17/04/2023

	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:

- verbale o di persona (solo personale interno e solo reclami per mancata conformità ai requisiti di SA8000), anche tramite il rappresentante dei Lavoratori per SA8000:2014;
- per iscritto, tramite modulistica specifica o e-mail.

Il reclamo/suggerimento in forma anonima potrà essere sollevato esclusivamente via 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 SA8000" 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.

È 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

Il modulo ME 9.6.1 "Suggerimento/Reclamo SA8000" è:

- disponibile in **FORMATO CARTACEO** nei pressi delle cassette reclami presenti in ogni unità organizzativa
- scaricabile in **FORMATO ELETTRONICO** all'indirizzo <https://www.ecologicapiemontese.com/certificazioni/>

Esso può essere inoltrato dalle parti interessate al SPT di Ecologica Piemontese, debitamente compilato in tutte le sue parti:

- a mezzo **MAIL** all'indirizzo reclami@ecologicapiemontese.it;
- inserendolo all'interno delle **CASSETTE RECLAMI** presenti in ogni unità organizzativa
- consegnandolo **BREVIMANO** direttamente al Rappresentante dei Lavoratori SA8000 aziendale

EDIZIONE	REVISIONE
Numero: 01	Numero: 04
Data:	17/04/2023

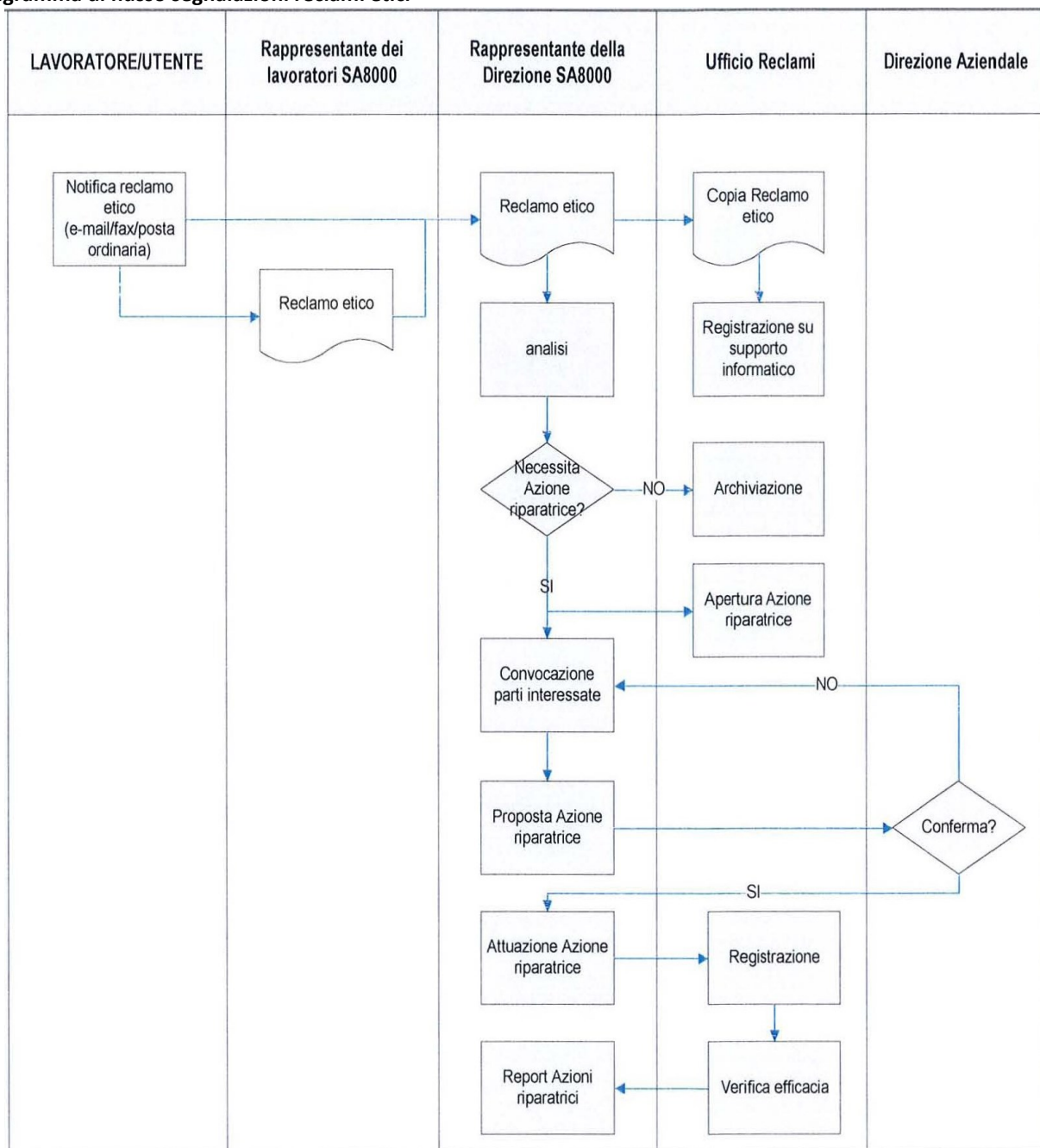


Qualora la parte interessata non dovesse sentirsi rappresentata o tutelata dal SPT, esso può essere inoltrato a mezzo mail:


- all'Organismo di certificazione **RINA**, all'indirizzo sa8000@rina.org
- all'Ente di accreditamento **SAAS**, all'indirizzo saas@saasaccreditation.org

I destinatari della segnalazione garantiranno in maniera assoluta la privacy del lavoratore che presenta il reclamo o il suggerimento.

Diagramma di flusso segnalazioni reclami etici



EDIZIONE	REVISIONE
Numero: 01	Numero: 04
Data:	17/04/2023

	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:

- a) svuota periodicamente le cassette o l'indirizzo di posta elettronica adibito;
- b) contatta le aree coinvolte nel reclamo denunciato per raccogliere le relative informazioni;
- c) avvia l'istruttoria rivolta alla definizione delle azioni necessarie per la risoluzione del reclamo;
- d) 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;
- e) 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 per almeno 30 gg.

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 a RINA e SAAS.via mail.

La risposta ai reclami anonimi verrà fornita tramite posta elettronica.

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: 04
Data:	17/04/2023