

	SG SA 8000:2014 – Standard Internazionale	Rev.00 del 05.12.2016
	<b>PROCEDURA – P04</b>	
	<b>GESTIONE e RISOLUZIONE dei RECLAMI</b>	Pagina 1 di 4

DISTRIBUITA in FORMA:

- CONTROLLATA:** copia n° \_\_\_\_\_  
 **NON CONTROLLATA**

## Sommario

1.	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE.....	2
2.	RIFERIMENTI NORMATIVI.....	2
3.	TERMINI E DEFINIZIONI .....	2
4.	RESPONSABILITÀ .....	2
5.	MODALITÀ OPERATIVE.....	3
6.	DOCUMENTI DI RIFERIMENTO .....	4

## LISTA di DISTRIBUZIONE

<b>Rappresentante Senior Management - RSM</b>
<b>RLS SA8000 – RL SA</b>
<b>MBR SPT</b>
<b>Personale tutto - PRS</b>
<b>Altre Parti Interessate - API</b>

## TABELLA PRIMA APPROVAZIONE E SUCCESSIVE REVISIONI

Rev.	Data	Causale	Paragrafo	Pagina	Redazione/Verifica/Approvazione RSM - SPT
00	05.12.2016	Prima emissione del SGSA 8000: 2014			

	SG SA 8000:2014 – Standard Internazionale	Rev.00 del 05.12.2016
	<b>PROCEDURA – P04</b>	
	<b>GESTIONE e RISOLUZIONE dei RECLAMI</b>	Pagina 2 di 4

## 1. SCOPO e CAMPO di APPLICAZIONE

Lo **SCOPO** di SA8000 è quello di **stabilire uno standard internazionale volontario e verificabile**, attraverso audit di terza parte, **basato**

- sulla **Dichiarazione Universale dei Diritti Umani**,
- sulle **convenzioni ILO** 1, 29, 87, 98, 100, 102, 131, 135, 138,155, 159, 169, 177, 181, 182, 183
- **su tutte le altre norme internazionali in tema di diritti umani e del lavoro**,
- sulle **leggi nazionali del lavoro**,

**per valorizzare e tutelare tutto il personale ricadente nella sfera di controllo e influenza di un organizzazione, che realizza per essa prodotti o servizi** (vedi il personale impiegato direttamente, quello dei fornitori, subappaltatori e i lavoratori a domicilio).

L'**organizzazione** deve raggiungere la piena e sostenibile **CONFORMITÀ ai requisiti del presente Standard (PERFORMANCE SOCIALE)** attraverso un adeguato ed efficace **SISTEMA di GESTIONE – SG**, mappa operativa caratterizzata dal miglioramento continuo, **fondato sulla partecipazione congiunta dei lavoratori e del management.**

**CAMPO di APPLICAZIONE:** è applicabile universalmente a **ogni tipo di organizzazione** a prescindere dalla sua dimensione, localizzazione geografica o settore.

## 2. RIFERIMENTI NORMATIVI

Standard Internazionale SA 8000:2014, § IV- 9.6 – *Requisiti di Responsabilità Sociale*

## 3. TERMINI E DEFINIZIONI

Per le **definizioni** utilizzate nella presente procedura si fa riferimento a § **III** dello Standard Internazionale SA 8000:2014

## 4. RESPONSABILITÀ

La presente **procedura e i documenti/registrazioni di supporto** sono stati elaborati, controllati e approvati dal **Rappresentante Senior Management - RSM** con l'avallo del (SPT) **Social Performance Team** e sono noti al RL SA 8000 e al MBR SPT.

Il **Social Performance Team – SPT** attraverso il **RSM**, il **RL SA** e il **MBR SPT garantisce l'applicazione di tutti i pertinenti requisiti/elementi di SA8000 .**

**La responsabilità della conformità allo standard Internazionale resta unicamente in capo al senior management.**

Pertanto, il **RSM/SPT** cura l'**attuazione operativa della presente procedura e sue registrazioni:**

	SG SA 8000:2014 – Standard Internazionale	Rev.00 del 05.12.2016
	<b>PROCEDURA – P04</b>	
	<b>GESTIONE e RISOLUZIONE dei RECLAMI</b>	Pagina 3 di 4

- ne **assicura l'aggiornamento continuo** a seguito di variazioni dello standard/norme di rif. nto o promosse dall'organizzazione
- ne cura la **distribuzione delle copie** in forma controllata e non;
- le **comunica in modo efficace, rendendole disponibili al personale tutto** nelle lingue pertinenti,
- le **condivide** in modo trasparente **con le altre parti interessate** (associazioni di categoria, clienti, fornitori e subappaltatori)
- **eseguendo audit interni e incontri periodici di verifica sul grado di conformità del SG promuove il suo miglioramento continuo.**

## 5. MODALITÀ OPERATIVE

L'organizzazione ha stabilito e implementato *la presente procedura* sulla base dei requisiti stabiliti dallo standard, nell'ottica del miglioramento continuo del SG SA 8000 e delle sue performance di responsabilità sociale.

Pertanto, s'impegna affinché essa

- sia **confidenziale, imparziale, non ritorsiva, accessibile, disponibile e comunicata a tutto il personale e alle altre parti interessate, affinché tutti possano fare, liberamente e senza timori, commenti, raccomandazioni, segnalazioni o reclami** riguardanti il luogo di lavoro e/o specifiche Non Conformità allo standard SA8000:2014 e/o alle politiche e procedure del SG SA 8000 aziendale,
- **indaghi, gestisca e comunichi i risultati dei reclami, che devono essere resi pienamente disponibili al personale e su apposita richiesta alle altre parti interessate (clienti, fornitori, ecc).**

L'organizzazione ha deciso di *comunicare* la presente procedura attraverso *l'affissione in bacheca* per il proprio personale e altre parti interessate e/o l'inoltro a mezzo apposita *e-mail* informativa e/o la pubblicazione sul *proprio sito web* in apposita pagina dedicata.

S'impegna affinché i reclami siano realmente *confidenziali, con la disponibilità*

-presso le sue due sedi, di *un'apposito box (scatola)* per la consegna a mano/ricezione dei reclami, anche in forma anonima,

-sul *proprio sito web* di *un'apposita pagina*, per la raccolta dei reclami, segnalazioni, ecc.

I reclami, segnalazioni, ecc. possono essere inoltrati, anche in forma anonima, nelle seguenti modalità:

-su un foglio di carta bianca e/o utilizzando il *modello SG SA P04 RG 01 "Scheda reclami e segnalazioni"* ,

	SG SA 8000:2014 – Standard Internazionale	Rev.00 del 05.12.2016
	<b>PROCEDURA – P04</b>	
	<b>GESTIONE e RISOLUZIONE dei RECLAMI</b>	Pagina 4 di 4

- a mezzo e-mail,

- attraverso la pagina dedicata dsul sito web dell'organizzazione,

**direttamente all'attenzione del Rappresentante Senior Management – RSM o del RL SA, a scelta di chi lo inoltra, nell'ottica della riservatezza e di uno scambio costruttivo teso al miglioramento continuo, a protezione dell'inoltrante.**

Una volta ricevuto il reclamo, esso viene annotato dal RSM sul *Modello SG SA P04 RG 02 "Registro reclami e segnalazioni"*. Deve essere immediatamente analizzato/valutato dai componenti del SPT nella sua tipologia, causa e gestito, per la sua risoluzione nel breve termine (24/48 ore) con provvedimenti ad hoc, formalmente assunti.

Una volta gestito il reclamo/segnalazione, i risultati conseguiti sono resi pubblici dal RSM a mezzo affissione in bacheca e/o sul sito e/o secondo apposita comunicazione via e-mail, a seconda della tipologia e del personale o altre parti coinvolte.

L'organizzazione s'impegna solennemente *a non applicare azioni disciplinari, licenziamenti o discriminazioni al personale o alle altre parti interessate* che abbiano fornito informazioni (preziose) sulla conformità o meno allo Standard SA 8000, alle politiche e procedure dell'organizzazione o che abbiano avanzato reclami relativi ai luoghi di lavoro.

L'organizzazione ritiene di dover ringraziare tutti coloro che hanno intrapreso correttamente la strada della comunicazione assertiva, al fine di dare spunti per effettuare un vero, corretto miglioramento continuo nell'applicazione dello Standard SA 8000 attraverso il suo SG SA.

L'organizzazione incentiva tutti i lavoratori e tutte le altre parti interessate a fornire elementi utili alla crescita aziendale e del proprio SG SA 8000, nell'ottica di una reale, sentita responsabilità sociale.

## 6. DOCUMENTI di RIFERIMENTO

*SG SA P04 RG 01 "Scheda reclami e segnalazioni"*

*SG SA P04 RG 02 "Registro reclami e segnalazioni"*