

Procedura gestionale PG05

Gestione Segnalazione e Reclami

REV.	DATA	NOTA DI REVISIONE
0	06/06/2023	Prima emissione

COPIA N.:	<input type="checkbox"/> Controllata	DATA CONSEGNA	CONSEGNATA A
	<input type="checkbox"/> Non Controllata		
Verificata dal Rappresentante dei Lavoratori SA 8000 Verificato da Rappresentante della Direzione		Approvata dal Senior Management	

INDICE DELLA PROCEDURA

1. SCOPO.....	3
2. APPLICABILITA'	3
3. RESPONSABILITÀ.....	3
4. MODALITÀ	3
4.1 INOLTRO DELLE SEGNALAZIONI SA8000.....	3
4.2 GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI SA8000 INTERNE.....	4
4.3 GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI PARTI INTERESSATE ESTERNE	5

1. SCOPO

La presente procedura definisce le modalità di gestione della segnalazione e reclami con cui la parti interessate, compresi i lavoratori, possono fornire evidenza di non conformità o segnalazioni/reclami in merito alle tematiche relative a:

- principi ed aspetti legati al Diritto del Lavoro e alla gestione del personale;
- requisiti e principi stabiliti dalla norma SA8000;
- applicazione ed efficacia del Sistema di Gestione in riferimento ai temi etici e sociali.

2. APPLICABILITA'

Questa procedura è applicato da tutto il personale dalla TERMO VE.GI SRL e a tutte le parti interessate in conformità a quanto previsto dallo standard SA8000 in riferimento alla gestione delle problematiche di carattere etico e sociale.

3. RESPONSABILITA'

È responsabilità dei Rappresentati dei Lavoratori SA8000 facilitare la comunicazione con la direzione nelle questioni legate alla SA8000, ed eventualmente essere di supporto alla trattazione della segnalazione di reclamo SA8000.

È responsabilità del Rappresentante delle Direzione per la Responsabilità Sociale gestire, in collaborazione con il Rappresentati dei Lavoratori SA8000 le segnalazioni SA8000 pervenute dal personale e dalle parti interessate.

4. MODALITA'

4.1 INOLTRO DELLE SEGNALAZIONI

I lavoratori possono effettuare segnalazioni o dare suggerimenti TERMO VE.GI SRL secondo le seguenti modalità:

- inoltro segnalazione anonima al Rappresentanti della Direzione SA8000 ed ai Rappresentanti dei lavoratori SA8000 mediante:

- a) e-mail: SEGNALAZIONI@TERMOVEGI.IT
- b) fax: 081/8862076
- c) cassetta reclami anonima

Le parti interessate possono effettuare segnalazioni o dare suggerimenti alla TERMO VE.GI SRL secondo le seguenti modalità:

- consegna a mano al del modulo reclami al rappresentante dei Lavoratori SA8000.

Nel caso in cui l'azienda non affronti o non risolva in modo soddisfacente le problematiche segnalate, il personale può inoltrare i reclami e gli appelli all'ente di certificazione SA8000 ed in ultima istanza al SAAS mediante:

- inoltro all'ente di certificazione SI CERT –reclamiSA8000@sicert.net
- inoltro al SAAS (Social Accountability Accreditation Service) e-mail: saas@saasaccreditation.org.

Le segnalazioni possono essere eseguite a discrezione in forma anonima, confidenziale o sottoscritta; TERMO VE.GI SRL garantisce, che nessuna forma di discriminazione sarà esercitata su dipendenti e parti interessate in seguito ad eventuali segnalazioni SA8000.

Il ricevimento di eventuali segnalazioni o reclami è monitorato dalle funzioni responsabili (Rappresentante della Direzione SA8000 e Rappresentanti dei lavoratori SA8000) con cadenza mensile.

4.2 GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI SA8000 INTERNE

Al ricevimento della segnalazione, in caso di reclamo che implichi una inadempienza rispetto allo standard SA8000, il rappresentante della Direzione con l'eventuale collaborazione dei Rappresentanti dei Lavoratori SA8000 e SPT avvia un'indagine di accertamento; tale verifica può evidenziare:

- che non sussistono le basi di Non Conformità SA8000, in tal caso si dà risposta motivando la conclusione alla parte interessata (nel caso in cui la segnalazione pervenga non in forma anonima) o al Rappresentante dei Lavoratori SA8000 (nel caso in cui la segnalazione pervenga in forma anonima) e si chiude il processo di gestione archiviando la segnalazione.

- la necessità di aprire una Non Conformità SA8000.

Nel caso in cui si rilevi una non Conformità Etica vengono attuate una serie di operazioni che prevedono di:

- indagare ed analizzare le cause;
- attivare le azioni di trattamento immediato;
- attivare le di azioni correttive che ne evitino il ripetersi e ne rimuovano le cause;
- verificare l'efficacia delle Azione Correttiva prevista;
- comunicare i risultati raggiunti

Le Segnalazioni SA8000 e gli eventuali suggerimenti o proposte inerenti il sistema di gestione etico, applicabili alla realtà aziendale e concretamente realizzabili, sono valutate nel corso del Riesame della Direzione a cui, in conformità ai requisiti previsti dallo standard SA8000, parteciperanno i/il rappresentante/i dei lavoratori, e il STP.

4.3 GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI PARTI INTERESSATE ESTERNE

Al ricevimento della segnalazione il Rappresentante della Direzione in collaborazione con il rappresentante dei lavori SA8000 e il STP analizza la stessa in modo tale da valutare la necessità o meno di aprire un NC.

Qualora non sussistano le basi della Non Conformità SA8000, la direzione o un suo rappresentante, in collaborazione con il Rappresentante dei lavoratori SA8000 e il STP provvedono a fornire adeguata comunicazione alla parte interessata secondo quanto previsto dalla procedura PG 04 – Gestione Comunicazione Etica.

Viceversa se risulta necessario aprire una NC, vengono attivate una serie di misure atte alla risoluzione della stessa (vedi diagramma di flusso).

In questo caso le Segnalazioni SA8000 e gli eventuali suggerimenti provenienti dall'esterno, sono valutate nel corso del Riesame della Direzione a cui, in conformità ai requisiti previsti dallo standard SA8000.

Diagramma di flusso per la gestione dei reclami e/o segnalazioni

