

Omissis

9.6 Gestione e risoluzione dei reclami

I **lavoratori** possono effettuare segnalazioni e/o reclami in relazione a fatti e accadimenti, verificatisi nell'ambito lavorativo, in contrasto con i principi di responsabilità sociale contenuti nella norma SA 8000. Le modalità di inoltro delle segnalazioni/reclami sono molteplici come di seguito elencate:

- *Verbalmente:*

- tramite il Rappresentante dei Lavoratori SA 8000 (Claudio Castellani – per la sede – tel. 075 605192-5, Nino di Bernardo – per il resto d'Italia – tel. 3355889904) o la Responsabile Sistema di Gestione Integrato (Anna Rana – tel. 3203475741);

- *In forma anonima,* utilizzando il modulo Mod M06 A “SEGNALAZIONI/RECLAMI SA8000” disponibile in coda al presente documento:

- a mezzo posta indirizzata al Rappresentante dei Lavoratori SA 8000 (Claudio Castellani) o alla Responsabile Sistema di Gestione Integrato (Anna Rana) presso la sede centrale in Via T. Tasso 12, 06073 Mantignana di Corciano (Pg);
- tramite l'apposita “Cassetta Segnalazioni”, posta nella saletta al piano terra della sede centrale;

o in alternativa scrivendo direttamente una mail a:

- Ente di certificazione RINA SERVICES s.p.a. all'indirizzo mail SA8000@rina.org;
- Organismo di Accreditamento per la SA8000 SAAS (Social Accountability Accreditation Services) all'indirizzo mail: SAAS@SAASaccreditation.org.

Il Rappresentante dei Lavoratori SA8000 verifica con cadenza settimanale la presenza di segnalazioni e/o reclami nella apposita Cassetta Segnalazioni, di cui dispone della chiave in forma esclusiva, e ne dà comunicazione all'SPT.

Le **parti interessate esterne** (clienti, fornitori, enti, vicinato, ecc.) possono effettuare segnalazioni e/o reclami in relazione a fatti e accadimenti, verificatisi nell'ambito lavorativo, in contrasto con i principi di responsabilità sociale contenuti nella norma SA 8000, con le seguenti modalità:

- *Verbalmente:*

- tramite la Responsabile Sistema di Gestione Integrato (Anna Rana – tel. 3203475741);

- *In forma anonima,* utilizzando il modulo Mod M06 A “SEGNALAZIONI/RECLAMI SA8000” disponibile in coda al presente documento:

- a mezzo posta indirizzata alla Responsabile Sistema di Gestione Integrato (Anna Rana) presso la sede centrale in Via T. Tasso 12, 06073 Mantignana di Corciano (Pg);

o in alternativa scrivendo direttamente una mail a:

- Ente di certificazione RINA SERVICES s.p.a. all'indirizzo mail SA8000@rina.org;
- Organismo di Accreditamento per la SA8000 SAAS (Social Accountability Accreditation Services) all'indirizzo mail: SAAS@SAASaccreditation.org.

La figura che ha ricevuto la segnalazione/reclamo avvisa in giornata l'SPT che ha 3 gg. lavorativi per affiggere nella bacheca al piano terra della sede un avviso di ricevimento. Da quel momento l'SPT ha, di norma, 7 giorni lavorativi per svolgere le indagini del caso e comunicare, tramite avviso in bacheca, la risoluzione adottata.

Se necessario, l'SPT attiva l'iter di applicazione delle azioni correttive in conformità al par. 9.8.



SEGNALAZIONI/RECLAMI SA8000

MOD M06 A

REV. 0

PAG. 1/1

SPAZIO RISERVATO ALLA PARTE INTERESSATA

 RECLAMO

Inoltrato da parte di

 SUGGERIMENTO LAVORATORE CLIENTE FORNITORE ALTRO:

DATI IDENTIFICATIVI DELLA PARTE INTERESSATA

La parte interessata:

 desidera restare anonima è disponibile ad essere contattata

Nome/cognome: _____ Azienda _____

Indirizzo: _____

Mail: _____ Tel: _____

AREA OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE

 Lavoro infantile Libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva Orario di lavoro Lavoro forzato e obbligato Discriminazione Retribuzione Salute e sicurezza Procedure disciplinari Sistema di gestione

DESCRIZIONE

Data

Firma soggetto emittente:

A CURA DELL'AZIENDA

SEGNALAZIONE/RECLAMO N° _____

MODALITA' DI RICEVIMENTO:

 TELEFONO POSTA CASSETTA SEGNALAZIONI DI PERSONA

GIUDIZIO DI PERTINENZA:

 RECLAMO PERTINENTE RECLAMO NON PERTINENTE

RISOLUZIONE

Data chiusura:

Firma Membri SPT:

Verifica Efficacia: Positiva Negativa**(se necessaria)**Azione: Correttiva Preventiva

Data prevista implementazione:

Data chiusura

Verifica Efficacia: Positiva Negativa

Firma Membri SPT: