

PG_740 B Gestione Reclami

1.	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE.	2
2.	RIFERIMENTI.....	2
3.	DEFINIZIONI.....	2
4.	MODALITÀ OPERATIVE.	2
4.1	GESTIONE DEI RECLAMI.....	2
4.2	RISPOSTA AI RECLAMI.....	2
4.3	REGISTRAZIONI.	2

Rev	Data	Descrizione	Emette	Revisiona	Approva
00	01.06.21	Prima emissione	RSG	Direzione	Direzione

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE.

La presente procedura ha lo scopo di definire le modalità di gestione dei reclami presentati dalle parti interessate (lavoratori, enti locali e nazionali, organizzazioni non governative, associazioni sindacali, associazioni di categoria, clienti, etc.), relativamente al rispetto dei requisiti dello standard di riferimento SA8000 da parte di Codimar.

2. RIFERIMENTI

SA8000:2014 – punto 9.6 Gestione dei reclami.

3. DEFINIZIONI

Reclamo: segnalazione, commento, raccomandazione riguardanti il luogo di lavoro e/o non conformità, reali o presunte, allo Standard SA8000.

SPT: Social Performance Team (il Team include una rappresentanza equilibrata di management e rappresentanti dei lavoratori SA8000).

4. MODALITÀ OPERATIVE.

Ogni lavoratore e/o parte interessata può sporgere reclami in relazione a fatti e/o accadimenti aventi natura di abuso, offesa o illegalità verificatasi nell'ambito lavorativo o ad esso legati e in contrasto con i principi di responsabilità sociale della norma SA8000:2014.

Il lavoratore può farsi promotore di reclami anche tramite il rappresentante dei Lavoratori SA8000 e/o l'Ente di Certificazione SA8000.

Il reclamo può essere inoltrato anche in forma anonima. L'Organizzazione garantisce la massima riservatezza sui fatti denunciati o evidenziati, nei limiti della libertà di indagine, impegnandosi ad indagare anche in caso di segnalazioni anonime.

Le segnalazioni di reclamo avanzate da una o più parti interessate e indirizzate a Codimar, aventi per oggetto temi inerenti al sistema di responsabilità sociale, sono raccolte dal Responsabile SA8000. I reclami possono essere inoltrati utilizzando il MOD 750 B "Modulo reclamo SA8000", presente in forma cartacea nell'area ristoro della sede.

Lo stesso dovrà essere portato all'attenzione del SPT utilizzando i seguenti canali:

- mediante la "Cassetta suggerimenti / reclami" posta in azienda,
- direttamente al SPT (Social Performance Team) SA 8000 all'indirizzo della Sede,
- Organismo di Certificazione BUREAU VERITAS Local Office Viale Monza, 347 – 20126 Milano (MI)
Tel.: (+39) 02 270911 BUREAU VERITAS CERTIFICATION HOLDING SAS - Le Triangle de l'Arche 8,
cours du Triangle - CS 90096 92937 Paris la Defense Cedex – France E-mail:
cersa8000clientfeedback.in@in.bureauveritas.com,
- Ente di accreditamento SAAS – Social Accountability Accreditation Service – 15 West 44th Street, 6th Floor - h New York, NY 10036, telefono (212) 391-2106, fax (212) 684-1515, e.mail: saas@saasaccreditation.org

4.1 GESTIONE DEI RECLAMI.

Il reclamo è gestito dal SPT che ne coordina la risoluzione facendo intervenire le funzioni competenti ed attivando, se necessario, le necessarie azioni correttive e/o preventive.

L'SPT favorisce l'incontro diretto e lo scambio di valutazioni con la parte interessata che ha inoltrato il reclamo, allo scopo di conseguire una completa conoscenza dei fatti e al fine di dare sostegno e concreto contributo al lavoratore vittima o testimone di forme di abuso, offesa o fenomeni di scorrettezza o illegalità.

L'SPT garantisce il compimento di ogni tipo di sforzo e azione concreta atti a dare soluzione al problema evidenziato e a prevenire il verificarsi di situazioni analoghe o similari.

CODIMAR non attua alcuna forma di ritorsione o discriminazione nei confronti dell'autore del reclamo.

4.2 RISPOSTA AI RECLAMI.

CODIMAR si impegna ad informare l'autore del reclamo sulle azioni correttive e/o preventive che intende attivare per dare soluzione ai fatti denunciati, nei limiti temporali strettamente necessari e correlati e proporzionati alle azioni da intraprendere.

4.3 REGISTRAZIONI.

I reclami inoltrati a Codimar sono annotati in un apposito registro dove si da evidenza dell'oggetto del reclamo, della sua origine, della fondatezza dello stesso, della persona a cui è stato dato incarico di gestirlo a livello operativo e delle azioni correttive che sono state intraprese per dargli esecuzione; nel modulo viene inoltre data evidenza della valutazione dell'efficacia relativamente all'azione intrapresa.

Le annotazioni sul registro dei reclami sono affidate al Responsabile SA8000.

Spazio riservato alla parte interessata			
Reclamo <input type="checkbox"/>	Segnalazione <input type="checkbox"/>	Suggerimento <input type="checkbox"/>	
Inoltrato da:			
<input type="checkbox"/> Dipendente	<input type="checkbox"/> Cliente	<input type="checkbox"/> Fornitore	<input type="checkbox"/> Altro -specificare _____
Dati identificati parte interessata			
<input type="checkbox"/> La parte interessata preferisce rimanere anonima		<input type="checkbox"/> La parte interessata è disponibile ad essere contattata:	
		Referente	_____
		Azienda	_____
		Indirizzo	_____
		Telefono	_____
		Email	_____
Area oggetto della segnalazione			
<input type="checkbox"/> Lavoro infantile	<input type="checkbox"/> Lavoro forzato o obbligato	<input type="checkbox"/> Salute e sicurezza	
<input type="checkbox"/> Liberta ass.one diritto contr. Coll.va	<input type="checkbox"/> Discriminazione	<input type="checkbox"/> Pratiche disciplinari	
<input type="checkbox"/> Oraio di lavoro	<input type="checkbox"/> Retribuzione	<input type="checkbox"/> Sistema di gestione	
Descrizione reclamo suggerimento			

Azione e/o rimedi richiesti:			

Allegati:			
Modalità di inoltro del reclamo:			
<ul style="list-style-type: none"> • mediante la "Cassetta suggerimenti / reclami" posta in azienda • direttamente al SPT (Social Performance Team) SA 8000 all'indirizzo della Sede • Organismo di Certificazione BUREAU VERITAS Local Office Viale Monza, 347 – 20126 Milano (MI) Tel.: (+39) 02 270911 BUREAU VERITAS CERTIFICATION HOLDING SAS - Le Triangle de l'Arche 8, cours du Triangle - CS 90096 92937 Paris la Defense Cedex – France E-mail: cersa8000clientfeedback.in@in.bureauveritas.com • Ente di accreditamento SAAS – Social Accountability Accreditation Service – 15 West 44th Street, 6th Floor - h New York, NY 10036, telefono (212) 391-2106, fax (212) 684-1515, e.mail: saas@saasaccreditation.org 			

Spazio riservato al SPT	
Reclamo suggerimento n. ____ del ____	
Modalità rilevamento	<input type="checkbox"/> Posta Fax Mail <input type="checkbox"/> Cassetta reclami <input type="checkbox"/> Direttamente SPT
Giudizio di pertinenza	
<input type="checkbox"/> Reclamo / Suggerimento non pertinente Giustificazione: <hr/> <hr/> <hr/>	
<input type="checkbox"/> Reclamo pertinente	
Documenti e da informazioni acquisire	<hr/> <hr/> <hr/>
Aspetti da approfondire	<hr/> <hr/> <hr/>
Risultati dell'istruttoria e soluzioni proposte	<hr/> <hr/> <hr/>
Azione correttiva	No <input type="checkbox"/> Si n. ____ <input type="checkbox"/>
Conclusioni	<hr/> <hr/> <hr/>