



Gestione e risoluzione dei reclami

Tipo: Sistema: Numero:

P **R** **01**

Rev. 01 del 19/08/2016

Indice di revisione

Revisione	Data	Descrizione	Redatto	Approvato
00	13/03/2015	Compilazione iniziale	RSG	DG
01	19/08/2016	Aggiornamento SA8000:2014	RSG	DG

1. SCOPO

Lo scopo della presente procedura è descrivere le modalità attraverso le quali i dipendenti o in generale tutte le parti interessate possono sporgere reclami o inoltrare suggerimenti alla Direzione, riguardanti il rispetto dei requisiti dello standard SA8000 da parte dell'organizzazione. Vengono inoltre chiarite le modalità di gestione dei reclami, i tempi di risposta e le responsabilità di tale procedura.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura si applica a tutte le forme di reclamo sia scritto che verbale e a tutte le proposte di miglioramento sia scritte che verbali provenienti da tutte le parti interessate inerenti le tematiche di Responsabilità Sociale.

3. RESPONSABILITÀ

La responsabilità generale delle attività descritte nella presente procedura è affidata alla Direzione. Altri soggetti coinvolti sono i RLSA8000 e il *Social Performance Team*.


4. DEFINIZIONI

Social Performance Team: gruppo di lavoro composto dal RSG e dai rappresentanti dei lavoratori per la SA8000 incaricato di monitorare le prestazioni sociali dell'impresa e promuovere attività di audit sul sistema

RLSA8000: Rappresentante dei lavoratori per la SA8000

Audit: processo di verifica indipendente, sistematico e documentato per conoscere e valutare, con evidenza oggettiva, se il sistema di gestione di un'organizzazione è conforme ai criteri definiti dall'organizzazione stessa per l'audit e per comunicare i risultati di questo processo alla Direzione

RSG: Responsabile del sistema di gestione.

	Gestione e risoluzione dei reclami	<i>Tipo:</i> P	<i>Sistema:</i> R	<i>Numero:</i> 01
		<i>Rev. 01 del 19/08/2016</i>		

5. MODALITÀ OPERATIVE

5.1 Inoltro reclami/proposte di miglioramento

Le parti interessate esterne o interne possono inoltrare i loro reclami o suggerimenti alla Direzione scegliendo di utilizzare il modulo M R 01.1 - Reclami e suggerimenti disponibile presso la portineria o scaricabile dal sito internet www.geatrentinaservizi.com. Vengono presi in considerazione anche reclami inviati con modalità differenti (e-mail, fax, carta libera, etc.). A garanzia dell'anonimato, è possibile recapitare i moduli nella cassetta postale davanti al cancello della sede.

5.2 Gestione del reclamo/proposta di miglioramento

Il Rappresentante dei lavoratori per la SA8000, con frequenza periodica, raccoglie i moduli, appura la fondatezza del reclamo e delle proposte di miglioramento, analizza in collaborazione con il Responsabile del sistema di gestione le cause che hanno generato il reclamo.

Se necessario, viene aperta una non-conformità e vengono pianificate, in accordo tra Direzione e SPT, le azioni correttive necessarie alla risoluzione. Nel caso in cui il reclamo sia stato presentato in forma non anonima, il reclamante viene informato sulle azioni intraprese o pianificate. In caso di reclamo anonimo, viene data adeguata pubblicità alle azioni intraprese o pianificate.

In ogni caso, salvo assenza dei responsabili o gravi imprevisti, viene garantita la presa in consegna dei reclami entro 5 gg. e la loro gestione entro le 48 ore successive alla registrazione.

6. DOCUMENTI APPLICATIVI

M R 01.1 – Reclamo/suggerimento SA8000