

GESTIONE E RISOLUZIONE RECLAMI			Codice	Pro-17
Redazione (RGI)	Verifica (SPT)	Approvazione (DIR)	Revisione	00
Giulia Genovese	Giulia Genovese	Cinzia Bolzon	del	09/01/24

TABELLA REVISIONI

Revisione	Data Rev.	Descrizione / Motivi Revisione
00	09/01/24	Prima emissione

INDICE

1.	SCOPO	2
2.	CAMPO DI APPLICAZIONE	2
3.	FUNZIONI COINVOLTE	2
4.	RIF. NORMA / PRESCRIZIONI LEGALI.....	2
5.	TERMINI E DEFINIZIONI.....	2
6.	PROCEDURA OPERATIVA	2
6.1.	Inoltro segnalazioni SA 8000	2
6.2.	Ricevimento segnalazioni e reclami SA 8000	2
6.3.	Gestione segnalazioni SA 8000.....	2
6.4.	Risposta al reclamo	3
7.	REGISTRAZIONI DI PROCEDURA.....	3
8.	DOCUMENTI COLLEGATI	3

1. SCOPO	2. CAMPO DI APPLICAZIONE
Scopo della presente procedura è definire le modalità di gestione delle segnalazioni e dei reclami presentati dalle parti interessate, relativamente a evidenza di non conformità per il mancato rispetto dei requisiti SA 8000 da parte di Minuterie Bolzon Srl .	La presente procedura si applica a tutte le segnalazioni e i reclami provenienti da qualsiasi parte interessata ed aventi per oggetto il rispetto della norma SA 8000 ed in generale dei diritti umani.
3. FUNZIONI COINVOLTE	4. RIF. NORMA / PRESCRIZIONI LEGALI
DIR (Direzione) RSI (Gestione Sistema Integrato) SPT (Social Performance Team)	SA8000:2014, par. IV “Requisiti di responsabilità sociale” – punto 9.6 (“Sistemi di Gestione”).
5. TERMINI E DEFINIZIONI	
<p>NC - Non conformità: Non soddisfacimento di un requisito.</p> <p>AC - Azione correttiva: Azione atta ad eliminare le cause alla radice di una non conformità individuata, al fine di prevenire il ripetersi della non conformità.</p> <p>AP – Azione preventiva: Azione atta ad eliminare la causa alla radice di una non conformità potenziale, al fine di prevenire il verificarsi di una non conformità.</p> <p>Reclamo: Segnalazione, commento, raccomandazione riguardanti il luogo di lavoro e/o non conformità, reali o presunte, allo standard SA8000.</p>	
6. PROCEDURA OPERATIVA	
6.1. Inoltro segnalazioni SA 8000	
<p>Il lavoratore o la parte interessata che riscontri una Non conformità riguardante i requisiti di SA 8000 (ad esempio situazioni di discriminazione o molestia, criticità inerenti la sicurezza del posto di lavoro), o voglia segnalare degli spunti di miglioramento o voglia sporgere un reclamo può utilizzare i seguenti canali:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Minuterie Bolzon Srl, Via Spessa, 52 – CREAZZO (VI), Tel. 0444 573623, info@minuteriebolzon.it ▪ Rappresentante dei lavoratori per la SA 8000 ▪ o presso l’ente di certificazione: TÜV Italia srl - TÜV SÜD Group, Viale Fulvio Testi 280/6, 20126 Milano info.it@tuevsud.com ▪ Ente internazionale SAI (Social Accountability International) e SAAS (Social Accountability Accreditation Services): 15 west 44th street 6th floor, New York NY 10036 info@sa-intl.org saas@saaaccreditation.org <p>L’Azienda mette a disposizione dei lavoratori apposita cassetta postale, accessibile a tutti, per l’effettuazione di segnalazioni o reclami tramite la compilazione dell’apposito modulo “MO-18 Scheda segnalazione reclami”.</p> <p>Minuterie Bolzon Srl in ogni caso garantisce di non attuare alcuna forma di ritorsione o discriminazione nei confronti dell’autore di un reclamo/segnalazione.</p>	
6.2. Ricevimento segnalazioni e reclami SA 8000	
<p>Il ricevimento di eventuali segnalazioni e/o reclami viene monitorato da RSI settimanalmente, sia per quel che riguarda le segnalazioni tramite posta/via telefonica/via mail sia per le segnalazioni verbali o presenti nella cassetta dei reclami.</p>	
6.3. Gestione segnalazioni SA 8000	
<p>Il reclamo, ricevuto da Minuterie Bolzon Srl, è gestito da RSI in collaborazione con SPT entro massimo 7 gg dalla ricezione. Il reclamo viene analizzato per verificare se pertinente e significativo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nel caso di reclamo non significativo e/o non pertinente si chiude il processo di gestione archiviando la segnalazione e dando riscontro alla parte interessata, motivando la conclusione. - Nel caso di segnalazione/reclamo significativo e pertinente, RSI in collaborazione con SPT apre una Non Conformità utilizzando il MO-18_Scheda segnalazione Reclami. <p>RSI, in collaborazione con SPT e se possibile con l’autore del reclamo / segnalazione, effettua un’analisi delle cause e del contesto che hanno portato al reclamo / segnalazione, allo scopo di conseguire una completa conoscenza dei fatti. Dopo aver sottoposto la segnalazione/reclamo al SPT, vengono successivamente attivate le azioni di trattamento immediato, approvate dalla Direzione, per chiudere la NC e attivare le necessarie AC per evitare il ripetersi della NC.</p>	

6.4. Risposta al reclamo

RSI fornisce al mittente del reclamo (se non anonimo) la risposta circa la modalità di risoluzione e trattamento del reclamo. Tutte le segnalazioni e reclami SA 8000 interne e/o esterne saranno oggetto di analisi e discussione in sede del Riesame della direzione e nelle riunioni periodiche di SPT.

7. REGISTRAZIONI DI PROCEDURA

DOCUMENTI DI REGISTRAZIONE	CONSERVAZIONE	RESP. ARCHIV.
MO-18_Scheda segnalazione Reclami MO-16_Registro Reclami, NC e azioni		RSI

8. DOCUMENTI COLLEGATI

Tutti i documenti collegati alla procedura sono rintracciabili tramite consultazione dell'ELENCO ID SGI