|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| GESTIONE E RISOLUZIONE RECLAMI | Codice | Pro-17 |
| Redazione (RGI) | Verifica (SPT) | Approvazione (DIR) | Revisione | ***01*** |
| Giulia Genovese | Giulia Genovese | Cinzia Bolzon | del | ***17/10/2024*** |

TABELLA REVISIONI

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Revisione | Data Rev. | Descrizione / Motivi Revisione |
| 00 | 09/01/24 | Prima emissione |
| 01 | 17/10/2024 | Revisione x aggiornamento mail  |

INDICE

[1. SCOPO 2](#_Toc134806625)

[2. CAMPO DI APPLICAZIONE 2](#_Toc134806626)

[3. FUNZIONI COINVOLTE 2](#_Toc134806627)

[4. RIF. NORMA / PRESCRIZIONI LEGALI 2](#_Toc134806628)

[5. TERMINI E DEFINIZIONI 2](#_Toc134806629)

[6. PROCEDURA OPERATIVA 2](#_Toc134806630)

[6.1. Inoltro segnalazioni SA 8000 2](#_Toc134806631)

[6.2. Ricevimento segnalazioni e reclami SA 8000 2](#_Toc134806632)

[6.3. Gestione segnalazioni SA 8000 2](#_Toc134806633)

[6.4. Risposta al reclamo 3](#_Toc134806634)

[7. REGISTRAZIONI DI PROCEDURA 3](#_Toc134806635)

[8. DOCUMENTI COLLEGATI 3](#_Toc134806636)

|  |  |
| --- | --- |
| 1. SCOPO
 | 1. 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. |
| 1. FUNZIONI COINVOLTE
 | 1. 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”). |
| 1. TERMINI E DEFINIZIONI
 |
| **NC - Non conformità:** Non soddisfacimento di un requisito.**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.**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.**Reclamo:** Segnalazione, commento, raccomandazione riguardanti il luogo di lavoro e/o non conformità, reali o presunte, allo standard SA8000. |
| 1. PROCEDURA OPERATIVA
 |
| * 1. Inoltro segnalazioni SA 8000
 |
| 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:* **Minuterie Bolzon Srl,** Via Spessa, 52 – CREAZZO (VI), Tel. 0444 573623
* **Attraverso mail dedicato:** segnalazioni@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 tuv.ms@tuvsud.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.orgL’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”.**Minuterie Bolzon Srl** in ogni caso garantisce di non attuare alcuna forma di ritorsione o discriminazione nei confronti dell’autore di un reclamo/segnalazione. |
| * 1. Ricevimento segnalazioni e reclami SA 8000
 |
| 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. |
| * 1. Gestione segnalazioni SA 8000
 |
| 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:* 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.

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 attivate le necessarie AC per evitare il ripetersi della NC. |
| * 1. 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.  |
| 1. REGISTRAZIONI DI PROCEDURA
 |
| DOCUMENTI DI REGISTRAZIONE | CONSERVAZIONE | RESP. ARCHIV. |
| MO-18\_Scheda segnalazione ReclamiMO-16\_Registro Reclami, NC e azioni |  | RSI |
| 1. DOCUMENTI COLLEGATI
 |
| Tutti i documenti collegati alla procedura sono rintracciabili tramite consultazione dell'ELENCO ID SGI |