

# **RECLAMI E SEGNALAZIONI IN AMBITO RESPONSABILITA' SOCIALE**

---

Rev	Data	Oggetto	Redatto da	Approvato da
00	14/11/14	Prima emissione	Resp. SGRS	DIR
01	31/07/15	Revisione § 5 e mod. allegato	Resp. SGRS	DIR
02	30/06/17	Revisione generale per adeguamento SA800:2014	SPT	DIR



**PROCEDURA DEL SISTEMA DI RESPONSABILITA' SOCIALE**

**INDICE**

SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	3
DOCUMENTI DI RIFERIMENTO	3
DEFINIZIONI	3
RESPONSABILITA'	3
MODALITA' OPERATIVE	3



**PROCEDURA DEL SISTEMA DI RESPONSABILITA' SOCIALE**

**1.0 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE**

La presente procedura ha lo scopo di descrivere le modalità attraverso le quali i dipendenti o le altre parti interessate possono sporgere reclami o suggerimenti riguardo il sistema di responsabilità sociale di CROCCO E. s.r.l., al fine di individuare eventuali aree di intervento nelle quali l'azienda si è dimostrata più carente, attraverso l'attuazione di azioni di miglioramento.

La presente procedura si applica a tutte le forme di reclamo sia scritte che verbali e a tutte le proposte di miglioramento sia scritte che verbali provenienti sia dai dipendenti che da tutte le parti interessate all'azienda, inerenti alle tematiche di Responsabilità Sociale.

**2.0 DOCUMENTI DI RIFERIMENTO**

- Manuale di gestione del sistema di responsabilità sociale MGRS (ultima revisione)
- Norma SA 8000:2014

**3.0 DEFINIZIONI**

- DIR : direzione aziendale
- Parte interessata: individuo o gruppo interessato alle, o che subisce l'influenza delle, performance sociali e/o attività dell'organizzazione
- SPT Social Performance Team sa8000: gruppo di soggetti nominati da DIR con il compito di applicare tutti gli elementi di SA8000 (identificazione e valutazione dei rischi, monitoraggio conformità agli standard.)

**4.0 RESPONSABILITA'**

Il responsabile della corretta interpretazione della procedura è SPT .

**5.0 MODALITA' OPERATIVE**

**5.1 Inoltro reclami / proposte di miglioramento**

Le parti esterne o interne interessate possono inoltrare i loro reclami o suggerimenti al gruppo SPT scegliendo di utilizzare il modulo "Reclami e suggerimenti" disponibile presso la segreteria o scaricabile da internet dal sito [www.croccoimpianti.it](http://www.croccoimpianti.it) oppure tramite altra forma che ritengano più opportuna (e-mail, lettera, fax). I dipendenti possono inoltrare reclami e suggerimenti anche in maniera anonima.

In ogni caso l'azienda si astiene da prendere provvedimenti disciplinari, licenziare o in altro modo discriminare qualsiasi membro del personale per aver fornito informazioni riguardanti il rispetto dello standard SA8000.

Il ricevimento di eventuali segnalazioni o reclami è monitorato da STP con cadenza settimanale. ☒

**5.2 Gestione del reclamo / segnalazioni interne**

Al ricevimento della segnalazione, in caso di reclamo che implichi una inadempienza rispetto allo standard



**PROCEDURA DEL SISTEMA DI RESPONSABILITA' SOCIALE**

SA8000, STP avvia un'indagine di accertamento; tale verifica può evidenziare:

a) che non sussistono le basi di Non Conformità SA8000, in tal caso si dà risposta motivando la conclusione alla parte interessata (nel caso in cui la segnalazione pervenga non in forma anonima) o al Rappresentante dei Lavoratori SA8000 (nel caso in cui la segnalazione pervenga in forma anonima) e si chiude il processo di gestione archiviando la segnalazione.

b) La necessità di aprire una Non Conformità SA8000.

Nel caso in cui si rilevi una Non Conformità Etica, viene attivata la procedura di sistema SGI Proc. 09 MODALITA' DI CONTROLLO DEL PRODOTTO NON CONFORME, AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE che prevede di:

- indagare ed analizzare le cause; ☐
- attivare le azioni di trattamento immediato; ☐
- attivare le azioni correttive che ne evitino il ripetersi e ne rimuovano le cause; ☐
- verificare l'efficacia delle Azione Correttiva prevista. ☐

Le Segnalazioni SA8000 e gli eventuali suggerimenti o proposte inerenti il sistema di gestione etico, applicabili alla realtà aziendale e concretamente realizzabili, sono valutate nel corso del Riesame della Direzione a cui, in conformità ai requisiti previsti dallo standard SA8000, parteciperanno i rappresentanti dei lavoratori o un Coordinatore dei Rappresentanti SA8000 da loro nominato. ☐

### **5.3 Gestione del reclamo / segnalazioni parti interessate esterne**

Al ricevimento della segnalazione STP in collaborazione con RSGI analizza la stessa in modo tale da valutare la necessità o meno di aprire un NC.

Qualora non sussistano le basi della Non Conformità SA8000, STP in collaborazione con RSGI provvedono a fornire adeguata spiegazione alla parte interessata secondo quanto previsto dalla procedura PGRS 03 "Comunicazioni interne ed esterne". Viceversa se risulta necessario aprire una NC, viene attivata la procedura di sistema SGI Proc. 09 MODALITA' DI CONTROLLO DEL PRODOTTO NON CONFORME, AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE.

Anche in questo caso le Segnalazioni SA8000 e gli eventuali suggerimenti provenienti dall'esterno, sono valutate nel corso del Riesame della Direzione a cui, in conformità ai requisiti previsti dallo standard SA8000.

Nel caso in cui il reclamo non abbia "paternità" (reclamo anonimo) SPT rende pubblica la soluzione adottata affiggendo in bacheca la comunicazione del piano di miglioramento in atto o l'attuazione della azione di rimedio al problema sollevato.

In ogni caso si garantisce il trattamento del reclamo entro le 24 ore successive dalla presa in gestione; in caso di ritardo nella gestione delle segnalazioni da parte degli uffici di competenza, il gruppo SPT si riserva la facoltà di aprire una non conformità nei confronti degli stessi.

SPT è responsabile del monitoraggio del processo, dei tempi di presa in carico, dei tempi di trattamento e chiusura. Inoltre il gruppo SPT dopo l'avvenuta registrazione effettua una attenta valutazione del reclamo, predispone un'istruttoria eventualmente organizzando un incontro con il lavoratore/lavoratrice che ha inoltrato la segnalazione (se quest'ultimo/a ne ha dato il consenso).

La tabella sottostante riassume le modalità e gli strumenti per inoltrare le segnalazioni/reclami/spunti di miglioramento

**PROCEDURA DEL SISTEMA DI RESPONSABILITA' SOCIALE**

TIPO DI SEGNALAZIONE	MODALITA'	NOTE
segnalazione/reclamo/suggerimento Rappresentante dei lavoratori per SA 8000	Contattare direttamente : Simone Riva E-mail : <a href="mailto:s.riva@croccoimpianti.it">s.riva@croccoimpianti.it</a>	
segnalazione/reclamo/suggerimento SPT per SA 8000	Contattare direttamente : Luciano Trebbi E-mail : <a href="mailto:lt@croccoimpianti.it">lt@croccoimpianti.it</a>	
segnalazione/reclamo/suggerimento direttamente all'organismo di certificazione	Tramite e-mail all'indirizzo : CISE E-mail : <a href="mailto:info@lavoroetico.org">info@lavoroetico.org</a>	Indicare nel testo Ragione sociale CROCCO E. s.r.l. e motivo della segnalazione
segnalazione/reclamo/suggerimento direttamente all'ente di accreditamento SAI(Social Accountability International New York ) (*)	Tramite e-mail all'indirizzo : <a href="mailto:saas@saasaccreditation.org">saas@saasaccreditation.org</a>	Indicare nel testo Ragione sociale CROCCO E. s.r.l. e motivo della segnalazione

(\*) NB: Suggeriamo di inoltrare i reclami e i suggerimenti sempre prima alla azienda. In caso di mancata risoluzione o di soluzione insoddisfacente è possibile rivolgersi direttamente all'ente di certificazione SGS

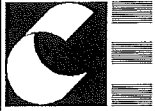
Qualora anche in questo caso si riscontri una mancata risoluzione o una soluzione insoddisfacente suggeriamo di ricorrere al SAI.

**Registrazioni**

Il gruppo SPT provvede ad assicurare adeguate registrazioni delle azioni intraprese e l'eventuale aggiornamento della documentazione.

In particolare il referente del gruppo SPT effettua la registrazione della segnalazione (autore, processo di appartenenza/attività parte interessata, descrizione) sul modulo Azioni correttive/preventive del Sistema Integrato aziendale. Il gruppo SPT redige una relazione semestrale di monitoraggio nel caso di azioni di rimedio per il lavoro infantile intraprese a seguito di situazioni rilevate.

I dati relativi ai reclami sono analizzati periodicamente in sede del Riesame da parte SPT



**PROCEDURA DEL SISTEMA DI RESPONSABILITA' SOCIALE**

**MODULO**

<input type="checkbox"/> SEGNALAZIONE	<input type="checkbox"/> RECLAMO	<input type="checkbox"/> SPUNTO DI MIGLIORAMENTO
<input type="checkbox"/> NOME COGNOME		
(SPECIFICARE SE SI VUOLE ESSERE RICONOSCIUTI INSERENDO IL PROPRIO NOME O SE SI PREFERISCE RIMANERE ANONIMI)		

**DESCRIZIONE**

--

**COMPILAZIONE A CURA SPT**

**PRESA IN CARICO**

- APERTURA NON CONFORMITA'
- APERTURA AZIONE CORRETTIVA/PREVENTIVA

*Questo modulo può essere trasmesso a: [s.riva@croccoimpianti.it](mailto:s.riva@croccoimpianti.it) - [info@lavoroetico.org](mailto:info@lavoroetico.org) - [saas@saasaccreditation.org](mailto:saas@saasaccreditation.org). Oppure depositato presso la segreteria di Crocco E. s.r.l.*