	PROCEDURA PER LA RESPONSABILITA' SOCIALE	SAP 01	
PROCEDURA PER LA GESTIONE DEI RECLAMI E SEGNALAZIONI IN AMBITO DI RESPONSABILITA' SOCIALE		Rev. 1 del 15/01/2022	Pagina 1 di 4

INDICE

1. SCOPO
2. CAMPO DI APPLICAZIONE
3. RIFERIMENTI
4. RESPONSABILITÀ
5. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ


COPIA CONTROLLATA MASTER

COPIA NON CONTROLLATA

redazione	Verifica e approvazione
SPT	DIREZIONE

Modifiche apportate rispetto la precedente revisione:

Aggiornamento modalità

	PROCEDURA PER LA RESPONSABILITA' SOCIALE	SAP 01	
PROCEDURA PER LA GESTIONE DEI RECLAMI E SEGNALAZIONI IN AMBITO DI RESPONSABILITA' SOCIALE		Rev. 1 del 15/01/2022	Pagina 2 di 4

1. SCOPO

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 nei confronti dell'alta direzione
- la direzione gestisce i reclami e i suggerimenti dei dipendenti e delle altre parti interessate, al fine di individuare eventuali aree di intervento nelle quali l'azienda si è dimostrata più carente, attraverso l'attuazione di azioni di miglioramento

2. APPLICABILITA'


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.

3. RIFERIMENTI

- Manuale del Sistema di RS
- SA 8000 Social Accontability- Ed. 2014

4. RESPONSABILITA'

La responsabilità generale delle attività descritte nella presente procedura è affidata alla Direzione e a SPT.

	PROCEDURA PER LA RESPONSABILITA' SOCIALE	SAP 01	
PROCEDURA PER LA GESTIONE DEI RECLAMI E SEGNALAZIONI IN AMBITO DI RESPONSABILITA' SOCIALE		Rev. 1 del 15/01/2022	Pagina 3 di 4

5. MODALITÀ OPERATIVE

Inoltro reclami / proposte di miglioramento

Le parti esterne o interne interessate possono inoltrare i loro reclami \ suggerimenti all'alta direzione nel seguente modo:

1. **A Mano:** su un modulo disponibile sul sito intranet per i dipendenti o sito internet aziendale da recapitare al SPT o al RLSA8000 personalmente;
2. **Via Mail:** segnalazioniSA8000@principium.it ;
3. **Via posta:** all'indirizzo dell'azienda all'attenzione del SPT e\o Rappresentante dei lavoratori SA8000.

I dipendenti possono inoltrare reclami e suggerimenti anche in maniera anonima

Gestione del reclamo / proposta di miglioramento

Il SPT alla ricezione:


- riceve il modulo o email;
- appura la fondatezza del reclamo e delle proposte di miglioramento;
- effettua un'analisi delle cause che hanno generato il reclamo coinvolgendo se del caso anche altre funzioni aziendali.

Se necessario, apre un'azione correttiva finalizzata all'attuazione di un piano di miglioramento con indicazione di responsabilità e tempistiche entro le quali esso deve essere attuato. Il Rappresentante del SPT fornisce al dipendente o al personale esterno che ha sporto il reclamo (qualora questi abbia dichiarato la sua identità) la comunicazione del piano di miglioramento in atto o l'attuazione dell'azione di rimedio al problema sollevato **garantendo che lo stesso venga gestito max entro 30 gg. dalla ricezione.** Nel caso in cui il reclamo non abbia "paternità" (reclamo anonimo) rende pubblica la soluzione adottata comunicando ai lavoratori il piano di miglioramento in atto o l'attuazione dell'azione di rimedio al problema sollevato.

Segnalazioni reclami o proposte di miglioramento all'organismo di certificazione e al SAI.

Diretti all'ente di certificazione DNV:

- e-mail: feedback.Italia@dnv.com

	PROCEDURA PER LA RESPONSABILITA' SOCIALE	SAP 01	
PROCEDURA PER LA GESTIONE DEI RECLAMI E SEGNALAZIONI IN AMBITO DI RESPONSABILITA' SOCIALE		Rev. 1 del 15/01/2022	Pagina 4 di 4

Le segnalazioni o i reclami possono essere inoltrate anche al SAI-SAAS (Social Accountability International) con sede a New York che è l'ente che ha emanato la norma SA 8000) all'indirizzo

Email: info@sa-intl.org

NYC Headquarters 9 East 37th Street; 10th Floor New York, NY 10016 United States of America

NB: Sugeriamo di inoltrare i reclami e i suggerimenti sempre prima alla Principium Srl. In caso di mancata risoluzione o di soluzione insoddisfacente è possibile rivolgersi direttamente all'ente di certificazione.

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