



PROCEDURA PER LA GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI INTERNE E DEI RECLAMI

1. Scopo e campo di applicazione

La presente istruzione ha lo scopo fornire una guida per il personale aziendale e per le parti interessate, per segnalare in modo confidenziale ed anonimo eventuali non conformità rispetto ai principi dello standard SA 8000:2014 e alla Politica e Impegno per la Responsabilità Sociale, piuttosto che suggerimenti in merito al miglioramento del sistema di Responsabilità Sociale.

2. Modalità operative

2.1 Segnalazioni / non conformità

Il personale CONTESTOINFANZIA che rilevi una non conformità relativa ai requisiti della norma SA 8000 (come ad esempio situazioni di sopruso, discriminazione o molestia, criticità, situazioni critiche correlate con la salute e la sicurezza del posto di lavoro), oppure voglia suggerire spunti per il miglioramento, relativi alla gestione del personale e al miglioramento del clima aziendale può:

- + segnalare verbalmente la non conformità/suggerimento direttamente al Rappresentante dei Lavoratori per la SA 8000;
- + documentare la segnalazione utilizzando il modulo “Modulo segnalazioni e reclami SA 8000” o su foglio bianco (inserendola in forma anonima o firmata nella cassetta della posta di color rosso posta all’ingresso della Sede della Cooperativa).

Le chiavi della cassetta sono state consegnate dal Responsabile Sistema di Gestione per la Qualità al Rappresentante dei lavoratori e al Rappresentante della Direzione per la SA 8000.

Il personale che ha ufficio o svolge il proprio lavoro lontano dalla sede può inviare segnalazione anonima via posta all’indirizzo della Sede della Cooperativa in Via Guido Rossa n° 58, Rosignano Solvay, in busta chiusa, indicando sulla busta la dicitura “SA 8000”.

Al ricevimento il personale presente all’accoglienza provvede immediatamente a inserire la busta nella cassetta della posta come sopra indicato e a informare RLSA8000/RDSA8000.

Il Rappresentante dei Lavoratori (RLSA8000) e il Rappresentante della Direzione per la SA 8000 (RDSA8000), controllano periodicamente (indicativamente ogni 15 giorni) il contenuto della cassetta ed analizzano la segnalazione e ne valutano modalità e tempi di gestione coinvolgendo la Direzione.

In questa fase si identificano le risorse adeguate e appropriate alla natura e alla gravità di ogni non-conformità.

Dalla segnalazione, può scaturire un’azione correttiva (Utilizzo del Modulo Azioni correttive/preventive).

Dal suggerimento / proposta può scaturire un'azione preventiva o di miglioramento (Utilizzo del Modulo Azioni correttive/preventive) .

Il RD SA 8000:

- + archivia i moduli / fogli di segnalazione in apposito raccoglitore, mantenendo aggiornato il registro segnalazioni / reclami
- + gestisce le azioni correttive / preventive secondo gli stessi criteri adottati nella procedura P/8.5/01 "Azioni correttive/preventive"
- + monitora periodicamente lo stato di avanzamento delle azioni e la loro efficacia.

Qualsiasi parte interessata può segnalare al Rappresentante della Direzione per la SA 8000 (RDSA) una situazione che ritiene non conforme rispetto ai requisiti SA 8000 chiedendo che venga attentamente analizzata e successivamente portata all'attenzione della Direzione.

Le segnalazioni possono essere inoltrate tramite:

- posta a Cooperativa Sociale Contesto Infanzia Via Guido Rossa n°58
- telefono: 0586/792330
- fax: 0586/766161
- mail: francesca@contestoinfanzia.it; staff@contestoinfanzia.it;

È riconosciuto il diritto di qualsiasi richiedente di rimanere anonimo.

I dipendenti e le parti interessate, nel caso l'Azienda non risponda in alcun modo o non risponda in modo soddisfacente alle segnalazioni / reclami, possono inviare la segnalazione direttamente all'Organismo di Certificazione :

- + Ente di Certificazione
Posta elettronica: sa8000@sgs.com
Fax: +39 051 63 89 926
- + Ente di accreditamento
Posta ordinaria: SAAS, 220 East 23rd street, Suite 605, New York 10010, USA
Posta elettronica: saas@saasaccreditation.org
Fax: +212 684 1515

3. Registrazioni

Tutte le registrazioni previste dall'applicazione delle presente Procedura:

- + MOD RS 01 Moduli di segnalazioni e Reclami
- + Azioni Correttive e preventive Sistema Qualità (Mod. 8.4 e Mod.8.5)

Sono conservate dal Responsabile Gestione del Sistema di Responsabilità Sociale (RDSA8000).

Rev	Data	Descrizione	Redatto	Approvato
1	1/02/2017	Riferimenti SA8000:2014	RDSA8000	DIR