

SA 8000:14

Indice della PRSA004

1	Scopo	2
2	Campo di applicazione.....	2
3	Responsabilità.....	2
4	Modalità operative.....	2

Modelli riferiti alla presente procedura.

Numero	Titolo
1	Modulo Gestione Reclami

Stato di revisione del documento.

Rev.	Descrizione	Redatto e verificato da	Approvato da
0	1ª edizione	RSA8000 	AD 

SA 8000:14

1 Scopo

La presente procedura ha lo scopo di descrivere le modalità attraverso le quali:

- regolamentare il flusso dei reclami o dei suggerimenti dai dipendenti e dalle parti interessate.
- gestire i rapporti con dipendenti e parti interessate ai fini della definizione dei reclami.
- promuovere l'attivazione di azioni correttive o preventive mirante a individuare eventuali aree di intervento nelle quali l'azienda si trova carente in modo da eliminare le cause dei reclami o suggerimenti, in termini di non conformità ai requisiti del codice di condotta e responsabilità sociale.

2 Campo di applicazione

La presente procedura si applica all'interno dei siti della COSMOPOL in relazione a tutte le forme di reclamo ed a qualunque proposta di miglioramento, siano esse scritte o verbali, provenienti da dipendenti e da parti interessate all'azienda ed inerenti tematiche di Responsabilità Sociale.

3 Responsabilità

È responsabilità dell'RSA8000, di concerto con l'RLS di riferimento, investigare, gestire e archiviare i reclami provenienti dai dipendenti

4 Modalità operative

COSMOPOL, al fine di assicurare, a tutti i dipendenti ed alle parti interessate, di poter contribuire attivamente al miglioramento del Sistema di Gestione Responsabilità Sociale, ha predisposto un sistema di comunicazione per la gestione dei reclami e/o dei suggerimenti inerenti all'applicazione dei principi del codice di condotta e responsabilità sociale.

SA 8000:14

Le parti interessate interne possono inoltrare i loro reclami o suggerimenti alla Direzione, scegliendo di utilizzare il modulo per i reclami secondo i suggerimenti disponibili:

- per i dipendenti che dispongono di un indirizzo di posta elettronica, sulla rete interna nell'ambito di distribuzione della documentazione;
- per dipendenti che non dispongono di tale servizio di distribuzione documentazione (es produzione e manutenzione) è disponibile in ogni sito una cassetta per la raccolta delle segnalazioni.

Le segnalazioni possono essere fatte anche in maniera anonima ed, in qualunque caso, l'azienda assicura che non si abbia luogo a forme di discriminazione nei confronti di dipendenti che abbiano segnalato delle non conformità potenziali o reali nell'ambito di aspetti di responsabilità sociale.

Oltre a tale modulo di segnalazione reclami è possibile effettuare rilievi in materia di responsabilità sociale anche tramite altra forma che si ritenga opportuna (es: e-mail, lettera, telefono, fax).

Le modalità sopra descritte, sono anche quelle previste per la raccolta dei reclami/segnalazioni dalle parti interessate esterne all'azienda.

Le segnalazioni raccolte, purché contenenti i riferimenti oggettivi, saranno registrate ed analizzate dal Rappresentante della Direzione per la Responsabilità sociale, supportato dal Rappresentante dei Lavoratori per la responsabilità sociale, in modo da attivare, laddove possibile, un'azione riparatrice di trattamento del singolo caso, o una azione correttiva o preventiva, per evitarne il ripetersi, e verificarne poi l'esito. La risposta alla parte interessata sarà comunicata entro 30 giorni lavorativi dalla segnalazione.

SA 8000:14

Per ogni reclamo, formalizzato ed inoltrato al RSA8000, saranno seguiti i seguenti step, secondo lo schema di seguito riportato:

- analisi della fondatezza del reclamo
- azione riparatrice di trattamento, laddove possibile, per rimuovere il problema
- analisi della causa
- avviamento di azione correttiva/preventiva, se ritenuto necessario e possibile, con indicazione di responsabilità e tempistiche entro le quali tali azioni debbono essere attuate
- comunicazione alla parte interessata delle azioni intraprese (in caso di reclamo anonimo viene resa pubblica la soluzione adottata affiggendo la comunicazione in bacheca aziendale e sul portale)
- registrazione (registro NC, AC e Ap) e archiviazione del reclamo.

I reclami che si intendono rivolgere alla Società, anche semplici segnalazioni o suggerimenti che riguardano i punti della Norma SA 8000, possono essere anonimi e possono essere inviati indifferentemente in azienda all'attenzione del RSA8000 o del RLSA8000. Le modalità possono essere le seguenti:

IN FORMA SCRITTA

- È a disposizione di ogni collaboratore una specifica modulistica per i reclami: Sarà cura del RSA8000 raccogliere periodicamente tali segnalazioni.
- Segnalazioni attraverso posta ordinaria: I documenti possono essere inviati all'indirizzo di Cosmopol S.p.a. zona Industriale Piano Dardine, 83100 Avellino (AV) all'attenzione del RSA8000 o del RLSA8000.
- Segnalazioni attraverso posta elettronica (e-mail):
- Le comunicazioni e-mail debbono essere inviate all'indirizzo **COSMOPOL@CASELLACERTIFICATA.IT** all'attenzione del RSA8000.

SA 8000:14

IN FORMA VERBALE

- Nel caso di segnalazioni verbali (anche telefoniche) il RSA8000 o il RLSA8000 ha il dovere di mantenere l'anonimato del lavoratore, qualora richiesto.
- Le eventuali azioni messe in atto dall'azienda in seguito alle segnalazioni/reclami ricevuti saranno rese note attraverso riunioni e/o circolari e/o diffusione di rapporti.
- I tempi di gestione delle segnalazioni pervenute, indipendentemente dalle modalità di inoltro, saranno di circa 60 giorni dal ricevimento.

Nel caso in cui l'azienda non riuscisse a gestire o risolvere completamente un reclamo, o che tale risoluzione non fosse ritenuta equa, i collaboratori possono rivolgersi in appello a:

Organismo di Certificazione
Sicert SAGL
<tel:0039800983873>
reclamisa8000@sicert.net

Organismo di accreditamento
SAAS Social Accountability Accreditation Services.
tel: +1-212- 684-1414
fax: 1-212-684-1515
e-mail: saas@saasaccreditation.org