



Procedure SA 8000:2014

Procedure del sistema di gestione della Responsabilità Sociale

	Data	Firma
Verifica - RSGRS	15.11.2023	Annunziata Di Caprio
Approvazione - Direzione Generale	15.11.2023	Pietro Nannola

Stato delle revisioni			
Revisione	Data	Descrizione	Autore
2	15.11.2023	Prima emissione	A.Di Caprio

1. SCOPO

La presente procedura ha lo scopo fornire una guida per il personale aziendale e per le parti interessate alla segnalazione, in modo anche confidenziale ed anonimo, di eventuali non conformità rispetto ai principi dello standard SA 8000:2014 e alla Politica e Impegno per la Responsabilità Sociale aziendale.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

Organizzazione e tutte le parti interessate.

3. DEFINIZIONI

RDSA8000	Rappresentante della Direzione per la SA 8000
RLSA8000	Rappresentante dei Lavoratori per la SA8000
RSGRS	Responsabile del Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale
SPT	Social Performance Team

4. RIFERIMENTI

p.m.

5. MODALITA' OPERATIVE

Il personale Question Mark Communication S.r.l. – Società Benefit Unipersonale che rilevi una non conformità relativa ai requisiti della norma SA 8000 (come ad esempio situazioni di sopruso, discriminazione o molestia, situazioni critiche correlate con la salute e la sicurezza del posto di lavoro, ...) oppure voglia suggerire spunti per il miglioramento può:

- segnalare verbalmente la non conformità/suggerimento direttamente alla Direzione o al Rappresentante dei Lavoratori per la SA 8000 o al Responsabile del Sistema di Gestione Responsabilità Sociale;
- documentare la segnalazione utilizzando il modulo MOD-09.01 “Segnalazioni, suggerimenti e reclami” o su foglio bianco ed inserendolo, all’interno di una busta chiusa, nella cassetta della posta della Question Mark Communication Srl – Società Benefit Unipersonale ed indirizzandola alla Direzione o al Rappresentante dei Lavoratori per la SA 8000 o al Responsabile del Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale.

Ove il segnalatore non abbia possibilità di accedere alla sede dell’Organizzazione, può spedire la busta contenente la segnalazione a

Question Mark Communication s.r.l. – Società Benefit

Via Vincenzo Forcella, 7/13

20144 Milano

Verranno esaminate anche segnalazioni anonime.

- inviare una mail all’indirizzo amministrazione@questionmark.itscrivendo le osservazioni nel testo della mail o allegando il modello o altri scritti. Verranno esaminate anche segnalazioni anonime.



All'arrivo di una segnalazione, la stessa è analizzata e gestita in accordo con la procedura P010 "Gestione reclami": in particolare, contattata la Direzione e avvisati i membri del SPT, vengono definiti, ove necessari, le azioni preventive/correttive da implementare e le eventuali modifiche da apportare al Sistema di Gestione. In questa fase si definiscono anche le risorse da destinare alla risoluzione in funzione della natura, alla gravità e all'urgenza emersa dalla segnalazione. Il RSGRS aggiorna i documenti del sistema e tiene traccia di tutte le segnalazioni pervenute, comprese quelle che non hanno comportato da parte dell'Organizzazione una azione diretta.

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.

6. MODULISTICA APPLICABILE

P010 "Gestione reclami"

MOD-09.01 "Segnalazioni, suggerimenti e reclami"