



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 di definire le modalità di gestione dei reclami presentati dalle parti interessate (lavoratori, enti locali e nazionali, organizzazioni non governative, associazioni sindacali, associazioni di categoria, organi di stampa, mass media, clienti, ...) relativamente al rispetto dei requisiti dello standard di riferimento SA8000 da parte dell'Organizzazione.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La procedura è applicata a tutti i reclami provenienti da qualsiasi parte interessata e aventi per oggetto il rispetto della SA8000 e in generale dei diritti umani.

3. DEFINIZIONI

RSGRS	Responsabile del Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale
Reclamo	segnalazione, commento, raccomandazione riguardanti il luogo di lavoro e/o non conformità, reali o presunte, allo standard SA8000 giunta all'organizzazione in qualsiasi modo e da qualsiasi fonte
SPT	Social Performance Team

4. RIFERIMENTI

- SA 8000:2014 "Social Accountability" Paragrafo 9.6 "Gestione e risoluzione dei reclami"

5. AUTORITA' E RESPONSABILITA'

L'Alta Direzione è responsabile per l'effettuazione dell'analisi delle segnalazioni, definisce le azioni da intraprendere, assegna le risorse e si accerta della loro implementazione. È inoltre responsabile della revisione di tutte le denunce.

Il RSGRS è responsabile per l'implementazione della procedura e supporta l'Alta Direzione nella gestione dell'implementazione delle azioni correttive/preventive che si rendono necessarie in seguito ad una segnalazione.

6. MODALITA' OPERATIVE

6.1 Ricezione del reclamo

Ogni lavoratore può sporgere reclami in relazione a fatti e accadimenti aventi natura di abuso, offesa o illegalità verificatisi nell'ambito lavorativo o ad esso legati e in contrasto con i principi di responsabilità sociale della norma SA8000.

Il lavoratore può farsi promotore di reclami anche tramite il Social Performance Team e/o l'Ente di Certificazione SA8000.

L'Organizzazione garantisce la massima riservatezza sui fatti denunciati o evidenziati, nei limiti della libertà di indagine, e si impegna ad indagare anche in caso di segnalazioni anonime.

Le segnalazioni di reclamo avanzate da una o più parti interessate e indirizzate all'Organizzazione, aventi per oggetto temi inerenti al sistema di responsabilità sociale, sono raccolte e gestite dal Social Performance Team.

Inoltre, per garantire ai lavoratori e a tutte le parti interessate una facile comunicazione di rilievi e suggerimenti in merito agli aspetti inerenti SA 8000, l'azienda ha istituito un sistema di inoltro segnalazioni come indicato nella Procedura P009 "Invio segnalazioni e reclami".

La segnalazione può avvenire, in caso di omissione o di mancata risposta da parte dell'Organizzazione, anche direttamente all'Organismo di Certificazione e ove quest'ultimo non riuscisse a gestire e/o risolvere la segnalazione, chiunque può rivolgersi direttamente ai seguenti enti di certificazione:

SAAS

Social Accountability Accreditation Services
9 East 37th Street, 10th Floor
New York, NY 10016 - USA
Telephone: +1 -(212)-391-2106
email: saas@saasaccreditation.org

SI CERT S.A.G.L.

Sede Italia
Strada Statale 18, 119-121
84047 Capaccio Paestum (SA)
Telephone: 800.98.38.73
email: reclamisa8000@sicert.net

Tutte le segnalazioni verranno prese in esame dal SPT. Nell'arco di 7 giorni la Direzione si impegna a definire le eventuali linee di azione che intende intraprendere ed a fornire riscontro, in caso di segnalazione non anonima, al segnalante.

6.2 Gestione del reclamo

Il reclamo è gestito dalla Direzione che, supportata dal SPT, ne coordina la risoluzione facendo intervenire le funzioni competenti ed attivando le necessarie azioni correttive secondo quanto previsto nell'apposita procedura.

L'Organizzazione favorisce, nella massima libertà, l'incontro diretto e lo scambio di valutazioni con il segnalante, eventualmente affiancato dal SPT, allo scopo di conseguire una completa conoscenza dei fatti e al fine di dare sostegno e concreto contributo al lavoratore vittima o testimone di forme di abuso, offesa o fenomeni di scorrettezza o illegalità.

L'Organizzazione garantisce il compimento di ogni tipo di sforzo e azione concreta atti a dare soluzione al problema evidenziato e a prevenire il verificarsi di situazioni analoghe o similari.

QUESTION MARK COMMUNICATION s.r.l. – Società Benefit non attua alcuna forma di ritorsione o discriminazione nei confronti dell'autore di un reclamo.

6.3 Risposta al reclamo

QUESTION MARK COMMUNICATION s.r.l. – Società Benefit si impegna ad informare l'autore del reclamo delle azioni correttive intraprese per dare soluzione ai fatti denunciati entro 7 giorni dalla presentazione della segnalazione.

 Question Mark Communication s.r.l. Società Benefit Unipersonale	GESTIONE RECLAMI	P010
		Rev. 2 del 15.11.2023

7. REGISTRAZIONI

I reclami inoltrati all'Organizzazione sono annotati in un apposito registro MOD-10.01 "Registro reclami" dove si dà evidenza dell'oggetto del reclamo, della sua origine, della persona a cui è stato dato incarico di gestirlo a livello operativo e delle azioni correttive che sono state intraprese per dargli soluzione.

Le annotazioni sul Registro Reclami sono affidate al SPT.

8. MODULISTICA APPLICABILE

P009 "Invio segnalazioni e reclami"

MOD-09.01 "Segnalazione reclami"

MOD-10.01 "Registro reclami"