

**PROCEDURA PER LA GESTIONE DEI RECLAMI E SEGNALAZIONI IN
AMBITO DI RESPONSABILITA' SOCIALE**

Indice Revisioni			Copia distribuita in forma:
Data	Rev.	Motivazione	
02/12/19	0	Prima emissione	<input type="checkbox"/> Controllata N° Destinatario: <input type="checkbox"/> Non controllata
04/10/2021	1	Revisione completa del Manuale a seguito dell'acquisizione di SELTA-DP-DP da parte del gruppo DIGITAL PLATFORMS S.p.A.	
			Elaborato da: <i>Carpi</i>
			Approvato da: RSG
			La Direzione

INDICE

Sommario

1. SCOPO	3
2. CAMPO DI APPLICAZIONE	3
3. RIFERIMENTI	3
4. RESPONSABILITA'	3
5. MODALITÀ OPERATIVE	3

1.

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 della direzione. RGI, in collaborazione il RL SA8000, 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. CAMPO DI APPLICAZIONE

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

- SA 8000 Social Accontability- Ed. 2014

4. RESPONSABILITA'

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

5. MODALITÀ OPERATIVE

Inoltro reclami / proposte di miglioramento

Le parti interessate interne possono inoltrare i loro reclami o suggerimenti direttamente al responsabile lavoratori per la SA 8000 oppure, scegliere di utilizzare l'apposito "RACCOGLITORE SEGNALAZIONI SA 8000" collocato presso la zona ristoro, oppure tramite altra forma che ritengano più opportuna (e-mail, lettera, fax).

I dipendenti possono inoltrare reclami e suggerimenti anche in maniera anonima.

L'azienda assicurerà che non si verifichino ritorsioni nei confronti dei segnalatori, a tal fine il Gruppo applica la procedura di tenuta sotto controllo degli atti ritorsivi .

Le parti interessate esterne possono inoltrare i loro reclami o suggerimenti all'indirizzo mail generale:

I reclami e i suggerimenti possono essere inviati anche tramite posta ordinaria alla Società
all'indirizzo : info@selta.com

(PT), all'attenzione del RL SA8000.

Le segnalazioni reclami o proposte di miglioramento possono essere anche direttamente inoltrate all'organismo di certificazione e al SAI-SAAS (Social Accountability International con sede a New York che è l'ente che ha emanato la norma SA 8000) ai seguenti indirizzi mail:

segnalazioni@gcerti.it

saas@saasaccreditation.org

Per quanto riguarda la priorità di invio suggeriamo di inviare la segnalazione sempre prima alle società info@selta.com - Fax: +39 0523 5016333 e in caso di mancata risoluzione o di soluzione insoddisfacente è possibile rivolgersi all'ente di certificazione e solo qualora anche in questo caso si riscontri una mancata risoluzione o una soluzione insoddisfacente suggeriamo di ricorrere al SAI-SAAS.

Gestione del reclamo / proposta di miglioramento

Il Rappresentante dei lavoratori per la SA 8000 con frequenza mensile (entro il decimo giorno di ogni mese):

- Controlla l'eventuale presenza di segnalazioni
- raccoglie i moduli
- appura la fondatezza del reclamo e delle proposte di miglioramento,
- insieme al Senior Manager/Direzione e al SPT effettua una prima analisi delle cause che hanno generato il reclamo.

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, in accordo con quanto specificato nella procedura di gestione dei reclami. Il Senior Manager/Direzione stessa 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 della azione di rimedio al problema sollevato. Nel caso in cui il reclamo non abbia "paternità" (reclamo anonimo) rende pubblica la soluzione adottata affiggendo in bacheca la comunicazione del piano di miglioramento in atto o l'attuazione dell'azione di rimedio al problema sollevato.

Si ricorda che in caso di segnalazione anonima relativa ad uno specifico soggetto o questione personale, è probabile che, la necessità della gestione, potrà comportare la caduta della condizione di anonimato.

L'organizzazione garantisce la gestione della segnalazione in 30 giorni dal momento della presa in carico. Eventuali processi di analisi che comporteranno un tempo maggiore di trattamento/risoluzione saranno comunicati al RLS SA 8000.

La presa in carico della gestione ed il risultato della gestione del reclamo/segnalazione viene reso pubblico nella bacheca aziendale in caso di segnalazione interna e direttamente al segnalatore esterno (se pubblico) o sul sito e in bacheca se il segnalatore esterno è anonimo.