

Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale

PROCEDURA AZIENDALE AQ002.1

**GESTIONE RECLAMI
RELATIVI ALLA RESPONSABILITA'
SOCIALE SA8000**

MATRICE DI VALIDAZIONE

Rev	del	REDATTA <i>Social Performance Team</i>	VERIFICATA <i>Social Performance Team</i>	APPROVATA <i>Direzione Generale</i>
A	07/05/2018			

TABELLA DI AGGIORNAMENTO

REV.	PUNTI MODIFICATI	MOTIVI
A	Procedura	Prima stesura

La proprietà della presente procedura è della "ERA COOP SOC" la quale è anche l'unico soggetto autorizzato a gestirne l'emissione, la revisione ed il ritiro.

La distribuzione della presente procedura deve essere gestita per mezzo di Lista di Distribuzione.

TITOLO PROCEDURA:

GESTIONE RECLAMI SA8000

PROCEDURA PER LA SEGNALAZIONE DEI RECLAMI

I reclami che intendete rivolgere all'azienda, ma anche semplici segnalazioni o consigli che riguardano i punti della norma sulla Responsabilità Sociale, **possono essere anonimi** e possono essere inviati in azienda all'attenzione di una o più delle s funzioni preposte all'interno del **Social Performance Team SA8000 (SPT)**

Le modalità per inviare le comunicazioni sono:

1. **A Mano: su un semplice foglio di carta** da recapitare personalmente al Social Performance Team o da rilasciare nell'apposita cassetta per la raccolta delle segnalazioni ubicata presso la Bacheca SA8000 aziendale
2. **Via Mail:** agli indirizzi dei membri del SPT
3. **Via Fax:** all'attenzione del Social Performance Team
4. **Via posta:** all'indirizzo del consorzio

Il Social Performance Team per quanto di propria competenza, ha il compito di valutare i reclami/segnalazioni e, se necessario, attivare le opportune azioni per la loro risoluzione. Sarà cura del RDSA8000 rendervi note le azioni eventualmente messe in atto dall'azienda in seguito alle segnalazioni/reclami ricevuti.

Qualora non dovessero sentirsi idoneamente rappresentati e tutelati nell'ambito delle figure previste dal Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale, e su riportate, si segnala la facoltà di interpellare direttamente :

- a) l'organismo di certificazione che effettua le ispezioni sul Sistema SA8000
- b) l'organismo internazionale di accreditamento in ambito responsabilità Sociale :



SAI-SAAS – SOCIAL ACCOUNTABILITY INTERNATIONAL

220 East 23rd Street, Suite 605, New York, New York 10010 USA

fax (+212) 684-1515

E- mail: saas@saasaccreditation.org