

Gestione reclami e suggerimenti SA8000

Rev.	Data	Descrizione delle modifiche	Redazione	Approvazione
00	01.06.2022	Prima stesura	F. Carlin	F. Carlin
01	27.01.2023	Integrazione per SA8000	F. Carlin	F. Carlin

INDICE

1. Scopo e campo di applicazione.....	3
2. Modalità operative.....	3
3. Chi può inviare una segnalazione	3
4. Come si invia una segnalazione	3
4.1. Segnalazione diretta.....	3
4.2. Segnalazione tramite lettera anonima.....	3
4.3. Segnalazione al Rappresentante dei Lavoratori	4
4.4. Segnalazione al SAAS (Social Accountability Accreditation Services).....	4
5. Chi raccoglie e valuta le segnalazioni.....	4
6. Cosa viene fatto a seguito di una segnalazione.....	4
7. Come è possibile rimanere informati sulla gestione delle segnalazioni	5

1. Scopo e campo di applicazione

I lavoratori ed anche le parti interessate esterne (es. fornitori, clienti, enti, etc.) possono segnalare alla Marfur SRL:

- commenti e raccomandazioni
- segnalazioni
- anomalie
- reclami

per quanto riguarda il luogo di lavoro e non conformità allo standard SA8000.

Di seguito tutti i suddetti casi saranno richiamati con il termine 'segnalazione'.

2. Modalità operative

PREMESSA IMPORTANTE

Mai ed in nessun caso la Marfur Srl intraprenderà azioni disciplinari, licenzierà o discriminerà un proprio lavoratore (o altro soggetto esterno) per aver fatto una segnalazione o presentato un reclamo.

Viceversa, l'Alta Direzione ritiene che un adeguato canale di comunicazione ed informazione con le parti interessate sia uno strumento necessario ed importante, da perseguire.

3. Chi può inviare una segnalazione

Tutti i lavoratori possono autonomamente e senza chieder alcun permesso possono inviare segnalazioni. Anche il personale di ditte fornitrici o di enti esterni lo può fare usando le modalità di seguito indicate. Anche un normale cittadino può inviare una segnalazione.

4. Come si invia una segnalazione

Vi sono vari modi utilizzabili e tra questi anche alcuni che garantiscono anonimato:

4.1. Segnalazione diretta

All'Alta Direzione (Fabio Carlin all'indirizzo mail fabio.carlin@marfur.it).

All'Addetta del Sistema SA8000 (Cosetta Donolato all'indirizzo mail cosetta.donolato@marfur.it).

Ai membri del Social Performance Team (Fabio Carlin, Cosetta Donolato, Silvano Righetto).

Le segnalazioni possono essere fatte anche via mail all'indirizzo: info@marfur.it

Ognuno dei soggetti sopra indicati prenderà nota della segnalazione e la farà pervenire al Gruppo di Lavoro/SPT SA8000.

4.2. Segnalazione tramite lettera anonima

E' possibile inviare una lettera anonima all'indirizzo: Via Oltrebrenta, 15 – 35027 Noventa Padovana PD).

La lettera viene raccolta dai Rappresentanti dei Lavoratori per l'SA8000/SPT che provvederanno a prelevare il documento ed analizzarlo.

4.3. Segnalazione al Rappresentante dei Lavoratori

Potranno essere fatte segnalazioni rivolgendosi direttamente ai Rappresentanti dei Lavoratori per SA8000 o al Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza

Essi provvederanno a prendere nota della segnalazione e farla pervenire al Gruppo di Lavoro/SPT SA8000 per essere analizzata.

4.4. Segnalazione al SAAS (Social Accountability Accreditation Services)

Trattasi dell'Organismo internazionale SAAS che controlla gli Organismi di Certificazione (vedasi www.saasaccreditation.org)

Esso può ricevere e valutare le richieste pervenute dai dipendenti o da altri soggetti, mantenendo l'anonimato. Tale organismo potrà attivare dei controlli tramite l'Organismo di Certificazione scelto.

È possibile rivolgersi a:

SOCIAL ACCOUNTABILITY ACCREDITATION SERVICES (SAAS)

9 East 37th Street, 10th Floor, New York, NY 10016

tel: +1-(212)-391-2106 fax: +1-(212)-684-1515

saas@saasaccreditation.org

5. Chi raccoglie e valuta le segnalazioni

Le segnalazioni vengono raccolte dai Rappresentanti dei Lavoratori e dai soggetti contattati direttamente, quindi presentate in occasione di una riunione periodica (o indetta specificatamente) del Gruppo di Lavoro /SPT SA8000.

Le segnalazioni giunte dall'esterno vengono raccolte in genere dall'Alta Direzione e presentate al Gruppo di lavoro/SPT SA8000.

La valutazione deve essere fatta per ogni segnalazione (interna ed esterna) ed ha il fine di capire:

- l'attinenza della segnalazione per la responsabilità sociale
- la chiarezza e completezza delle informazioni
- le possibili cause che l'hanno originata
- gli impatti sull'azienda, sulle parti interessate e sul sistema di gestione
- i rischi per la conformità allo standard SA8000.

Tutte le segnalazioni dovranno essere riportate nelle registrazioni delle NC aziendali e trattate con i criteri definiti dal sistema di gestione.

6. Cosa viene fatto a seguito di una segnalazione

Il Gruppo di Lavoro/SPT SA8000 deve, necessariamente ed in tempi rapidi, proporre un trattamento e/o un'azione correttiva per risolvere l'anomalia oggetto della segnalazione; dovrà essere quindi applicato il criterio di gestione delle Non Conformità e delle Azioni Correttive del sistema di gestione. Ciò che viene deciso a seguito della segnalazione viene riportato nei medesimi documenti.

Per quanto riguarda suggerimenti/reclami pervenuti da:

Lavoratori: le attività che scaturiscono da segnalazioni devono essere rendicontate in ambito del lavoro del Gruppo di Lavoro/SPT SA8000

Parti interessate esterne: l'azienda definirà le adeguate azioni correttive di cui fornirà una sintesi nel documento di Bilancio SA8000.

Sulla base della tipologia dell'input ricevuto, in materia di sistema SA8000 sarà il Gruppo di Lavoro/SPT SA8000 a definire come verrà data adeguata informazione ai lavoratori.

Il Gruppo di Lavoro /SPTSA8000 ha anche il compito di monitorare che le azioni decise a seguito di una segnalazione siano attuate fino al loro completamento.

7. Come è possibile rimanere informati sulla gestione delle segnalazioni

Il Gruppo di Lavoro/SPT SA8000 è responsabile di informare correttamente i lavoratori e le parti interessate coinvolte sulla gestione delle segnalazioni.

L'informazione ai lavoratori viene data esponendo nella bacheca copia della gestione di tale rilievo NC, il quale deve riportare una sintesi chiara delle attività svolte.

Le parti interessate esterne che hanno effettuato la segnalazione, qualora siano identificabili, verranno informate (con lo strumento più adeguato) a cura del Gruppo di Lavoro/SPT.

Altrimenti, le informazioni sui trattamenti effettuate verranno fornite su richiesta.

-