

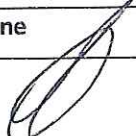
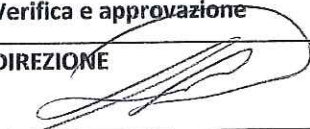
	PROCEDURA PER LA RESPONSABILITA' SOCIALE	SAP 04	
PROCEDURA PER LA GESTIONE DEI RECLAMI E SEGNALAZIONI IN AMBITO DI RESPONSABILITA' SOCIALE		Rev. 2 del 02/01/2017	Pagina 1 di 4

INDICE


1. SCOPO
2. CAMPO DI APPLICAZIONE
3. RIFERIMENTI
4. RESPONSABILITÀ
5. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ

COPIA CONTROLLATA MASTER

COPIA NON CONTROLLATA

redazione 	Verifica e approvazione 
SPT	DIREZIONE

Modifiche apportate rispetto la precedente revisione:
Adeguamento norma SA8000:2014

	PROCEDURA PER LA RESPONSABILITA' SOCIALE	SAP 04	
PROCEDURA PER LA GESTIONE DEI RECLAMI E SEGNALAZIONI IN AMBITO DI RESPONSABILITA' SOCIALE		Rev. 2 del 02/01/2017	Pagina 2 di 4

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 suggerire nei confronti dell'alta direzione e la direzione 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. APPLICABILITA'

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

- Manuale del Sistema di RS
- SA 8000 Social Accontability- Ed. 2014

4. RESPONSABILITA'

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

	PROCEDURA PER LA RESPONSABILITA' SOCIALE	SAP 04	
PROCEDURA PER LA GESTIONE DEI RECLAMI E SEGNALAZIONI IN AMBITO DI RESPONSABILITA' SOCIALE		Rev. 2 del 02/01/2017	Pagina 3 di 4

5. MODALITÀ OPERATIVE

Inoltro reclami / proposte di miglioramento

Le parti esterne o interne interessate possono inoltrare i loro reclami \ suggerimenti all'alta direzione nel seguente modo:

1. **A Mano:** su un semplice foglio di carta \ modulo disponibile sul sito o presso gli impianti da recapitare al SPT o al RLSA8000 personalmente
2. **Via Mail:** segnalazionisa8000@pedevilla.it
3. **Via fax:** 065042914 all'attenzione del SPT e\o Rappresentante dei lavoratori SA8000
4. **Via posta:** all'indirizzo Pedevilla S.p.A. Via della Fonte Meravigliosa 74/76 00143 Roma all'attenzione del SPT e\o Rappresentante dei lavoratori SA8000

I dipendenti possono inoltrare reclami e suggerimenti anche in maniera anonima

Gestione del reclamo / proposta di miglioramento

Il SPT con frequenza periodica:

- raccoglie i moduli,
- appura la fondatezza del reclamo e delle proposte di miglioramento
- insieme al Rappresentante dei lavoratori per la SA 8000 effettua una prima analisi delle cause che hanno generato il reclamo.

Se necessario, aprono un'azione correttiva finalizzata all'attuazione di un piano di miglioramento con indicazione di responsabilità e tempistiche entro le quali esso deve essere attuato. Il Rappresentante della Direzione per la SA8000 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 **garantendo che lo stesso venga gestito max entro 30 gg. dalla ricezione.** 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 della azione di rimedio al problema sollevato.

	PROCEDURA PER LA RESPONSABILITA' SOCIALE	SAP 04	
PROCEDURA PER LA GESTIONE DEI RECLAMI E SEGNALAZIONI IN AMBITO DI RESPONSABILITA' SOCIALE		Rev. 2 del 02/01/2017	Pagina 4 di 4

Segnalazioni reclami o proposte di miglioramento all'organismo di certificazione e al SAI.

Diretti all'ente di certificazione SGS Italia Spa:

- e-mail: sa8000@sgs.com (casella di posta anonima)
- e-mail: laura.ligi@sgs.com
- fax: 0516389926

Le segnalazioni o i reclami possono essere inoltrate anche al SAI (Social Accountability International con sede a New York che è l'ente che ha emanato la norma SA 8000) all'indirizzo **SAI-SAAS – SOCIAL ACCOUNTABILITY INTERNATIONAL**

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

fax (212) 684-1515

Email saas@saasaccreditation.org

NB: Sugeriamo di inoltrare i reclami e i suggerimenti sempre prima alla PEDEVILLA SpA. In caso di mancata risoluzione o di soluzione insoddisfacente è possibile rivolgersi direttamente all'ente di certificazione SGS .

Qualora anche in questo caso si riscontri una mancata risoluzione o una soluzione insoddisfacente suggeriamo di ricorrere al SAI.