

SIE FER srl	SISTEMA DI GESTIONE PER LA RESPONSABILITA' SOCIALE		
Procedura	Gestione e risoluzione dei Reclami	Codice PRO 9.6 A	Pag. 1 di 6
PROCEDURA GESTIONE E RISOLUZIONE DEI RECLAMI			
Elaborato da: RSRS Cettina Di Benedetto Approvato da: DIR Gaetano Di Benedetto			

SIE FER srl	SISTEMA DI GESTIONE PER LA RESPONSABILITA' SOCIALE		
Procedura	Gestione e risoluzione dei Reclami	Codice PRO 9.6 A	Pag. 2 di 6
INDICE 1. Matrice delle revisioni..... 3 2. Elenco moduli richiamati..... 3 3. Riferimenti..... 3 4. Scopo e generalità 4 5. Campo di applicazione 4 6. Definizioni 4 7. Modalità operativa..... 4 <i>7.1. Segnalazione Reclamo 4</i>			

SIE FER srl	SISTEMA DI GESTIONE PER LA RESPONSABILITA' SOCIALE		
Procedura	Gestione e risoluzione dei Reclami	Codice PRO 9.6 A	Pag. 3 di 6

1. Matrice delle revisioni

Indice di Revisione	Data di Aggiornamento	Descrizione Modifica	Elaborato da RSGE	Approvato da DL
0	06.02.2020	Emissione		
1	13.07.2020	Correzioni audit di certificazione ST1		
2	15.01.2026	Modifiche e aggiornamenti		
3				
4				
5				

2. Elenco moduli richiamati

M RSA Gestione Reclami

3. Riferimenti

SA 8000:2014 Par. 9.6

SIE FER srl	SISTEMA DI GESTIONE PER LA RESPONSABILITA' SOCIALE		
Procedura	Gestione e risoluzione dei Reclami	Codice PRO 9.6 A	Pag. 4 di 6
4. Scopo e generalità Scopo della presente procedura è quello di descrivere le attività da svolgere per la gestione e risoluzione dei reclami. 5. Campo di applicazione La presente procedura si applica a tutti i settori dell'Organizzazione ogniqualvolta sia necessario gestire e risolvere un reclamo. 6. Definizioni Non Applicabile 7. Modalità operativa 7.1. Segnalazione Reclamo L'Organizzazione considera reclamo qualunque scostamento rispetto alla Politica ed allo Standard SA8000 di riferimento. I reclami possono essere inoltrati: ⇒ dai lavoratori, in forma confidenziale, direttamente al Rappresentante dei lavoratori per la Responsabilità Sociale (RLRS) e/o al Datore di Lavoro (DL) mediante la compilazione della prima parte del modulo Gestione Reclami (M GRC); ⇒ dalle parti interessate, mediante Mail o altri mezzi. Nel primo caso, RLRS e/o DL, ricevuti gli input relativi al reclamo, valutano con la collaborazione del RSRS, l'esigenza di adottare azioni compilando la II parte (Definizione Azioni) del modulo indicando le azioni da intraprendere, la data di scadenza e la data in cui sono state individuate le Azioni. Al completamento delle attività previste nella sezioni Definizione Azioni, il modulo è sottoposto al SPT per la verifica dell'efficacia delle azioni intraprese. Il SPT ne compila la terza parte (Verifica Efficacia) riportando l'esito (conforme / non conforme).			

SIE FER srl	SISTEMA DI GESTIONE PER LA RESPONSABILITA' SOCIALE		
Procedura	Gestione e risoluzione dei Reclami	Codice PRO 9.6 A	Pag. 5 di 6
Nota: Se il succitato strumento non dovesse risultare efficace, il lavoratore ha la possibilità di presentare ricorso direttamente a: ▪ Organismo di Certificazione che è stato incaricato dall'Organizzazione per verificare la conformità e l'adeguatezza del proprio Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale ai requisiti della norma SA8000:2008; Nota: L'organizzazione non applica azioni disciplinari, licenzia o in alcun modo discrimina il personale o le parti interessate che abbiano fornito informazioni sulla conformità a SA8000 o che abbiano avanzato reclami relativi al luogo di lavoro. <i>IL SPT ha il compito di gestire ed investigare sugli incidenti, sulle situazioni pericolose e su tutte le Non Conformità/reclami che si possono presentare per il mancato rispetto di requisiti legislativi, normativi o di Sistema.</i> <i>Tutte le segnalazioni, anche se in forma anonima, saranno registrate su apposito supporto informatico a cura del RSRS e sottoposte al Rappresentante della Direzione SA8000:2014 al fine di attivare, ove possibile, un'azione riparatrice o correttiva/preventiva e verificarne l'efficacia.</i> <i>Presa in carico la segnalazione/reclamo, da parte del RSRS comunica al mittente i tempi stimati per la soluzione della problematica segnalata.</i> <i>Nel caso in cui la comunicazione sia pervenuta in forma anonima, la presa in carico sarà comunicata a al SPT.</i> <i>La comunicazione di presa in carico della segnalazione/reclamo sarà nel più breve tempo possibile dalla ricezione della stessa a cura del RSRS SA8000.</i> <i>Il reclamo/segnalazione è gestito secondo le modalità definite nella presente procedura:</i> <i>Verificare la pertinenza del reclamo;</i> <i>Individuare le cause scatenanti il reclamo/segnalazione;</i> <i>Predisporre le misure necessarie al superamento delle cause scatenanti (es. azioni correttive);</i> <i>Dare le comunicazioni del caso all'utente, se sottoscritte.</i>			

SIE FER srl	SISTEMA DI GESTIONE PER LA RESPONSABILITA' SOCIALE		
Procedura	Gestione e risoluzione dei Reclami	Codice PRO 9.6 A	Pag. 6 di 6
<i>La verifica della risoluzione dei reclami, gestiti come una NC è svolta dal SPT (con l'eventuale collaborazione delle funzioni coinvolte) che ha il compito di rendere i risultati disponibili non solo ai dipendenti ma anche, su richiesta, alle parti interessate.</i>			