



**SA 8000**

**PR.02**

**REV.01**

**22/10/2018**

## Procedure Reclami

	POSIZIONE	FIRMA
ELABORAZIONE	RD SA8000	
APPROVAZIONE	Direzione	
APPROVAZIONE	RL SA8000	
DESTINATARIO		
DATA CONSEGNA	FIRMA RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE	

- DISTRIBUZIONE CONTROLLATA
- DISTRIBUZIONE NON CONTROLLATA

**RD:** \_\_\_\_\_

**RLSA8000:** \_\_\_\_\_

## **1. Scopo e campo di applicazione**

La presente istruzione ha lo scopo fornire una guida per il personale aziendale e per le parti interessate, per segnalare in modo confidenziale ed anonimo eventuali non conformità rispetto ai principi dello standard SA 8000: 2014 e alla Politica e Impegno per la Responsabilità Sociale, piuttosto che suggerimenti in merito al miglioramento del sistema di Responsabilità Sociale.

## **2. Modalità operative**

### **2.1 Segnalazioni / non conformità**

Il personale della C&S srl che rilevi una non conformità relativa ai requisiti della norma SA 8000 (come ad esempio situazioni di sopruso, discriminazione o molestia, criticità, situazioni critiche correlate con la salute e la sicurezza del posto di lavoro), oppure voglia suggerire spunti per il miglioramento, relativi alla gestione del personale e al miglioramento del clima aziendale può

- segnalare verbalmente la non conformità/suggerimento direttamente al Rappresentante dei Lavoratori per la SA 8000
- documentare la segnalazione utilizzando il modulo “Modulo segnalazioni e reclami SA 8000” o su foglio bianco (inserendola in forma anonima o firmata nella cassetta delle lettere posta nel locale fotocopiatrici e recupero toner sito al primo piano)

Le chiavi della cassetta sono state consegnate dal Responsabile Sistema di Gestione per la Qualità al Rappresentante dei lavoratori per la SA 8000.

Inoltre le segnalazioni possono essere inviate anche a mezzo :

- posta :LOCALITA' VERNA UMBERTIDE 80012 (PG)
- telefono: 075/9410340
- fax: 075/9410340
- mail: CSJEANS@PEC

indicando sulla busta o nell'oggetto la dicitura “SA 8000”.Nel caso di invio postale al ricevimento il personale alla reception provvede immediatamente a inserire la busta nella cassetta della posta come sopra indicato e a informare RLSA/RDSA.

Il Rappresentante dei Lavoratori (RLSA) e il Rappresentante della Direzione per la SA 8000 (RDSA), controllano periodicamente (indicativamente ogni 15 giorni) il contenuto della cassetta.

La cassetta è posta in un punto dell'azienda tale da garantire la riservatezza e La privacy, ovvero in modo da non inibire il personale.

In particolare abbiamo:

CASSETTA 1: In corrispondenza del locale Wc piano terra (per garantire riservatezza)

CASSETTA 2: In corrispondenza del locale Wc piano 2° (per garantire riservatezza)

Una volta arrivate le segnalazioni RLSA e RDSA analizzano la segnalazione e ne valutano modalità e tempi di gestione coinvolgendo il Responsabile Gestione Sistema SA 80000. In questa fase di identificano le risorse adeguate e appropriate alla natura e alla gravità di ogni non-conformità.

Dalla segnalazione/non conformità, può scaturire un'azione correttiva (Utilizzo del Modulo M\_AC\_01 Azioni correttive/preventive) .

Dal suggerimento / proposta può scaturire un' azione preventiva o di miglioramento (Utilizzo del Modulo M\_AC\_01 Azioni correttive/preventive) .

La DG approva le azioni correttive e preventive proposte da RLSA e RDSA.

Il Responsabile della Gestione Sistema SA 8000 invia, via mail, a tutti i dipendenti l'azione correttiva e preventiva e pubblica l'azione sulla directory "RESPONSABILITÀ SOCIALE SA 8000" nella cartella AZIONI CORRETTIVE / PREVENTIVE.

Il Responsabile Gestione Sistema SA 8000

- archivia i moduli / fogli di segnalazione/reclami in apposito raccoglitore, mantenendo aggiornato il registro segnalazioni / non conformità / reclami
- gestisce le azioni correttive / preventive secondo gli stessi criteri adottati nella procedura P/8.5/01 "Azioni correttive/preventive"
- monitora periodicamente lo stato di avanzamento delle azioni e la loro efficacia.

## **2.2 Reclami**

Qualsiasi parte interessata può segnalare al Rappresentante della Direzione per la SA 8000 (RDSA) una situazione che ritiene non conforme rispetto ai requisiti SA 8000 chiedendo che venga attentamente analizzata e successivamente portata all'attenzione della Direzione Generale.

Le segnalazioni possono essere inoltrate tramite:

- posta :LOCALITA' VERNA UMBERTIDE 80012 (PG)
- telefono: 075/9410340
- fax: 075/9410340
- mail: CSJEANS@PEC

E' riconosciuto il diritto di qualsiasi richiedente di rimanere anonimo.

RDSA provvede a formalizzare i contenuti del colloquio nel modulo "Registrazione segnalazioni e reclami" e ad attivarsi come sopra descritto coinvolgendo il Rappresentante dei Lavoratori e il Responsabile Gestione Sistema SA 8000.

I dipendenti e le parti interessate, nel caso l'Azienda non risponda in alcun modo o non risponda in modo soddisfacente alle segnalazioni / reclami, possono inviare la segnalazione direttamente all'Organismo di Certificazione :

**IQNet Ltd**

Bollwerk 31 Phone: +41 31 310 24 40

CH-3011 Fax: +41 31 310 24 49

Bern e-mail: [headoffice@iqnet.ch](mailto:headoffice@iqnet.ch)

Switzerland website: [www.iqnet-certification.com](http://www.iqnet-certification.com)

Social Accountability (SAAS):

Fax: +1 212 684 1515

e-mail: [saas@saasaccreditation.org](mailto:saas@saasaccreditation.org)

### **3. Registrazioni**

Tutte le registrazioni previste dall'applicazione delle presente Procedura:

- Moduli di segnalazioni
- Reclami
- Azioni Correttive

Sono conservate dal Responsabile Gestione del Sistema di Responsabilità Sociale (RGSA).