



GESTIONE DEI RECLAMI, RIMEDI E AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE

PG 07REV.
0Pag. 1
Di 4**INDICE**

- 1. SCOPO**
- 2. TERMINI E DEFINIZIONI, ABBREVIAZIONI**
- 3. GARANZIE DI ANONIMATO E DI NON DISCRIMINAZIONE**
- 4. INOLTRO DI RECLAMI E SEGNALAZIONI DA PARTE DEI LAVORATORI**
 - 4.1. ATTRAVERSO LA CASSETTA DELLE SEGNALAZIONI
 - 4.2. ATTRAVERSO L'ORGANISMO DI CERTIFICAZIONE
 - 4.3. ATTRAVERSO IL SAI
- 5. INOLTRO DI RECLAMI E SEGNALAZIONI DA PARTE DI ALTRE PARTI INTERESSATE**
- 6. AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE**
- 7. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO**

COPIA N°

Consegnata a :

Società/Funzione :

Data

1	09.09.22	Emissione		
N°	Data	Descrizione	EMESSO	APPROVATO
REVISIONE				

	GESTIONE DEI RECLAMI, RIMEDI E AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE		PG 07	
			REV. 0	Pag. 2 Di 4

1. SCOPO

Scopo del presente protocollo è quello di definire:

- le possibili modalità di gestione delle osservazioni, dei reclami e dei suggerimenti provenienti da dipendenti ed altre parti interessate rispetto ai requisiti della norma SA8000:2014;
- le eventuali segnalazioni di non conformità rispetto alla politica di responsabilità sociale della AEI srl con i requisiti della norma SA8000:2014;
- le corrette modalità di gestione di azioni correttive e preventive da attuare a seguito del ricevimento di reclami, suggerimenti e segnalazioni e, in generale, della individuazione di situazioni di non conformità rispetto ai requisiti SA8000:2014.

2. TERMINI E DEFINIZIONI, ABBREVIAZIONI

- Bambino: qualsiasi persona con meno di 15 anni di età
- Giovane lavoratore: qualsiasi lavoratore che superi l'età di bambino come sopra definito e abbia meno di 18 anni
- Lavoro infantile: qualsiasi lavoro effettuato da un bambino con un'età inferiore a 15 anni
- Azione di rimedio per i bambini: ogni forma di sostegno e azione necessari a garantire la sicurezza, la salute, l'educazione e lo sviluppo dei bambini che sono stati sottoposti a lavoro infantile, come sopra definito, e hanno terminato tale lavoro.
- Personale: tutti gli individui, uomini e donne, direttamente assunti come dipendenti o con altri tipi di contratto dall'azienda.
- Lavoratore: tutto il personale non dirigente

Le abbreviazioni utilizzate nella seguente procedura sono le seguenti:

- Non conformità: mancato rispetto di un requisito SA 8000:2014.
- Azione correttiva e preventiva: implementazione di una azione sul sistema per assicurare un rimedio immediato e permanente a una non conformità.

3. GARANZIE DI ANONIMATO E DI NON DISCRIMINAZIONE

La AEI Srl garantisce il diritto sull'anonimato a chiunque intenda presentare osservazioni, reclami e segnalazioni senza lasciare le proprie generalità; inoltre garantisce la gestione di tutte le segnalazioni pervenute.

Nel caso in cui la segnalazione non sia anonima o comunque si evincano le generalità di chi l'ha inviata, la AEI Srl garantisce che non attuerà nessuna forma di discriminazione nei suoi confronti.

	GESTIONE DEI RECLAMI, RIMEDI E AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE		PG 07	
			REV. 0	Pag. 3 Di 4

4. INOLTRO DI RECLAMI E SEGNALAZIONI DA PARTE DEI LAVORATORI

Le modalità per la presentazione dei reclami e delle segnalazioni che la AEI Srl ha implementato sono 4 e specificatamente:

4.1. ATTRAVERSO LA CASSETTA DELLE SEGNALAZIONI

Presso i locali di accettazione della AEI Srl è presente la cassetta dei reclami dove è possibile inserire una segnalazione o reclamo in busta chiusa.

I lavoratori possono scegliere se indicare il proprio nome o rimanere anonimi.

I membri del SPT (Social Performance Team) verificano con frequenza almeno settimanale la presenza di eventuali buste e provvedono, nell'eventualità, ad attivarsi come più avanti indicato. L'apertura delle buste avviene a seguito convocazione di riunione del SPT.

4.2. ATTRAVERSO L'ORGANISMO DI CERTIFICAZIONE

I dipendenti possono inoltrare un reclamo direttamente all'ente di certificazione tramite:

www.lavoroetico.org

4.3. ATTRAVERSO IL SAI

saas@saasaccreditation.org

5. INOLTRO DI RECLAMI E SEGNALAZIONI DA PARTE DI ALTRE PARTI INTERESSATE

Qualsiasi parte interessata può segnalare al SPT una segnalazione / reclamo in busta chiusa nell'apposita cassetta situata nei locali di accettazione della AEI srl, una situazione che ritiene non conforme rispetto ai requisiti SA8000 chiedendo che venga attentamente analizzata e successivamente portata all'attenzione della Direzione Generale.

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

Il SPT provvede a formalizzare i contenuti della segnalazione/reclamo per iscritto ed apporre la data e la propria firma sul Modello Allegato 2 (Modulo segnalazione / reclamo per il sistema di gestione della responsabilità).

6. AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE

L'organizzazione deve definire politiche e procedure per la tempestiva attuazione di azioni correttive e preventive, attribuendo adeguate risorse. Il SPT deve garantire che queste azioni siano realmente applicate.

	GESTIONE DEI RECLAMI, RIMEDI E AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE		PG 07	
			REV. 0	Pag. 4 Di 4

Il SPT deve mantenere le registrazioni che comprendano la sequenza temporale e l'elenco, come minimo, delle non conformità relative a SA8000, delle loro cause, delle azioni correttive e preventive intraprese e dei risultati conseguiti.

Le azioni correttive e preventive possono essere intraprese sulla base di non conformità o osservazioni scaturite in seguito a situazioni dette precedentemente oppure in seguito ad attività di audit interni, audit da parte dell'ente di certificazione e audit svolti presso i fornitori.

Tutte le segnalazioni ed i reclami ricevuti in modo scritto vengono aperti ed analizzati nella riunione del SPT, verificati nella loro pertinenza e successivamente gestiti rispetto alle azioni da attuare ed alla conseguente verifica dell'efficacia.

La Direzione Generale è responsabile della gestione di tutte le azioni correttive e preventive registrate su apposito modulo (Mod. Allegato 2) per la formalizzazione, attraverso il quale viene programmato l'iter di risoluzione della non conformità e verificato l'esito dell'azione intrapresa.

7. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

Mod. Allegato 1: Registro Reclami

Mod. Allegato 2: Modulo segnalazione / reclamo per il sistema di gestione della responsabilità.