

GUASTAMACCHIA S.p.a.	<i>PROCEDURA DI QUALITA'</i>	SA 9.6
	GESTIONE RECLAMI	Rev. 1 del 27/10/2020 Pagina 1 di 2

1.0 Scopo

Tale documento definisce le prassi definite per la segnalazione e la gestione dei reclami.

2.0 Applicabilità

Tale procedura si applica al solo Sistema di Responsabilità Sociale e va integrato con l'analogo documento definito per i restanti schemi per cui l'Azienda è certificata.

3.0 Procedura Operativa

Chiunque sia vittima o venga a conoscenza di atti lesivo dei diritti dei lavoratori, quali ad esempio discriminazione, comportamenti coercitivi, minacciosi, offensivi e/o volti allo sfruttamento o abbia segnalazioni da esporre in merito a ostruzione e/o impedimento di libertà sindacale, in merito al proprio livello di assunzione e/o retribuzione, in merito ad ammanchi e/o dinieghi di ferie e/o di permessi, etc..

- ne riporta indicazione sul modello "Reclami e/o suggerimenti",
- ripone il modello compilato in tutti i suoi campi nella cassetta reclami presente su ciascun cantiere o lo trasmette via e-mail al Responsabile della Direzione per la SA8000 e/o al Rappresentante dei lavoratori per la SA 8000.

L'indirizzo e-mail del Responsabile della Direzione per la SA8000 e del Rappresentante dei lavoratori per la SA 8000 è riportato nella parte bassa del modello "Reclami e/o suggerimenti".

La segnalazione a volontà di chi la emette potrà avvenire anche in forma anonima.

Per tale ragione sul modello "Reclami e/o suggerimenti" non è riportato il campo per l'indicazione del nominativo e la firma di chi emette la segnalazione.

Qualora chi emette la segnalazione non rilevi riscontro alla sua segnalazione in tempo congruo (un mese), lo stesso potrà inoltrare la segnalazione al SI CERT o al SAI.

L'indirizzo e-mail del SI CERT o del SAI sono anch'essi riportati nella parte bassa del modello "Reclami e/o suggerimenti".

Il Rappresentante della Direzione per la SA8000 congiuntamente con il Rappresentante del Lavoratori per la SA8000 analizza e valuta mensilmente le segnalazioni pervenute.

Per i cantieri fuori sede il Rappresentante della Direzione per la SA8000 incarica il Capo cantiere gli trasmettergli settimanalmente copia delle segnalazioni riposte nella cassetta reclami.

Il Rappresentante della Direzione per la SA8000 per le segnalazioni che a fronte della propria analisi ritiene fondate, avvia la procedura di gestione delle azioni correttive.

A prescindere dalla propria valutazione in merito alla fondatezza o meno di ciascuna segnalazione pervenuta, il Rappresentante della Direzione per la SA8000 rende noto attraverso bollettini di informazione affissi nelle bacheche di sede e di cantiere sul numero e tipologia delle segnalazioni pervenute e sui risultati delle analisi effettuate ed azioni correttive e preventive avviate.

4.0 Documenti richiamati

Mod. 8.3.0-02 – Reclami e/o suggerimento

RECLAMI E/O SUGGERIMENTI**

GUASTAMACCHIA S.p.a.

PRESIDIO E/O SEDE:.....

PARTE EMITTENTE Ente appaltante Lavoratore*
 Organizzazione Sindacale Consociata Altro

SEGNALAZIONE ATTINENTE Qualità servizio Comportamenti lavoratori Macchinari -Prodotti
 Lavoro minorile Lavoro obbligato Sicurezza
 Libertà sindacale Discriminazione Pratiche disciplinari
 Orario lavoro Retribuzione

DESCRIZIONE FATTI:.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

SUGGERIMENTI:.....
.....
.....
.....
.....
.....

Data:

**include anche il Rappresentante SA8000 per i lavoratori*
***da riporre nella "cassetta segnalazioni" o da trasmettere al Social Performace Team ad uno od entrambi i seguenti indirizzi e-mail: desario.andrea@guastamacchiaspa.com e/o antuofermo.gaetano@guastamacchiaspa.com*
In caso di segnalazione all'Organismo di Certificazione SI CERT e/o al SAI mandare ad uno o ad entrambi i seguenti indirizzi e-mail: reclamisa8000@sicert.net e/o saas@saasaccreditation.org