

PROCEDURA OPERATIVA SA8000

PRS 03

“GESTIONE RECLAMI E SEGNALAZIONI”

DISTRIBUZIONE COPIA N.	
CONTROLLATA	<input type="checkbox"/>
NON CONTROLLATA	<input type="checkbox"/>
DESTINATA A	

EDIZIONE: 0	EMISSIONE SPT	VERIFICA SGI	APPROVAZIONE DIR
Revisione	Data	Oggetto	
0	18.11.2020	Prima emissione	

INDICE

1	SCOPO	3
2	CAMPO DI APPLICAZIONE	3
3	RIFERIMENTI	3
4	DEFINIZIONI	3
5	MODALITÀ OPERATIVE	3
	5.1 <i>RICEZIONE DEL RECLAMO</i>	3
	5.2 <i>GESTIONE DEL RECLAMO</i>	4
	5.3 <i>RISPOSTA AL RECLAMO</i>	5
6	REGISTRAZIONI	5

1 SCOPO

La presente procedura ha lo scopo di definire le modalità di gestione dei reclami e delle segnalazioni presentati dalle parti interessate (lavoratori, enti locali e nazionali, organizzazioni non governative, associazioni sindacali, associazioni di categoria, organi di stampa, mass media, clienti, ecc.) relativamente al rispetto dei requisiti dello standard di riferimento SA8000 da parte di DARF SRL.

2 CAMPO DI APPLICAZIONE

La procedura è applicata a tutti i reclami e segnalazioni provenienti da qualsiasi parte interessata e aventi per oggetto il rispetto della SA8000 e in generale dei diritti umani.

3 RIFERIMENTI

- SA8000:2014 - 9.6 Gestione e risoluzione dei reclami.
- GUIDANCE DOCUMENT FOR SOCIAL ACCOUNTABILITY 8000
- C.I.S.E. Lavoro Etico – Procedura dei reclami e dei ricorsi - EM 03 del 28/01/2004.

4 DEFINIZIONI

SPT: Social Performance Team

(Il Team include una rappresentanza equilibrata di: rappresentante dei lavoratori SA8000 e Dirigenza)

RECLAMO E SEGNALAZIONE: segnalazione, commento, raccomandazione riguardanti il luogo di lavoro e/o non conformità, reali o presunte, allo standard SA8000.

5 MODALITÀ OPERATIVE

5.1 RICEZIONE DEL RECLAMO

Ogni lavoratore può sporgere reclami e segnalazioni in relazione a fatti e accadimenti aventi natura di abuso, offesa o illegalità verificatisi nell'ambito lavorativo o ad esso legati e in contrasto con i principi di responsabilità sociale della norma SA8000.

Il lavoratore può farsi promotore di reclami anche tramite il Rappresentante dei Lavoratori SA8000 e/o l'Ente di Certificazione SA8000. È stato predisposto un modulo

(Mod.01 PRS 03) con il quale ogni lavoratore può sporgere reclamo o una segnalazione. Nel modulo è necessario inserire data, oggetto del reclamo e azione correttiva proposta.

Il reclamo può avere forma anonima. DARF SRL garantisce la massima riservatezza sui fatti denunciati o evidenziati, nei limiti della libertà di indagine, inoltre si impegna ad indagare anche in caso di segnalazioni anonime.

Le segnalazioni di reclamo avanzate da una o più parti interessate e indirizzate a DARF SRL, aventi per oggetto temi inerenti al sistema di responsabilità sociale, sono raccolte dal Responsabile SA.

I reclami possono essere inoltrati al SPT.

Inoltre, i reclami e le segnalazioni, sia dai lavoratori che dalle parti esterne, possono essere effettuati nelle seguenti modalità:

- Tramite il Rappresentante dei Lavoratori SA8000, inoltrando la segnalazione e/o reclamo verbalmente (è suo diritto chiedere di mantenere l'anonimato);
- Tramite il sito aziendale www.darf.it nella sezione "Segnalazioni" (garantito l'anonimato);
- Tramite mail all'indirizzo della società: spt@darf.it;
- Tramite membri del SPT, inoltrando la segnalazione e/o reclamo verbalmente (è suo diritto chiedere di mantenere l'anonimato);
- Tramite mail all'indirizzo dell'ente di certificazione: sa8000@sgs.com;
- Tramite mail dell'ente di accreditamento SAAS: saas@saasaccreditation.org.

5.2 GESTIONE DEL RECLAMO

La DARF si impegna a gestire tutte le segnalazioni e/o reclami pervenuti.

Il Rappresentante dei Lavoratori SA8000 e il Responsabile del Sistema di Gestione SA8000, verificano con cadenza settimanale, la presenza di segnalazioni e/o reclami nella apposita cassetta e nell'account di posta elettronica.

Il reclamo è gestito dalla Direzione che, supportata dal SPT, ne coordina la risoluzione facendo intervenire le funzioni competenti ed attivando le necessarie azioni correttive secondo quanto previsto nell'apposita procedura.

DARF favorisce l'incontro diretto e lo scambio di valutazioni con il dipendente resosi autore del reclamo, eventualmente affiancato dal SPT, allo scopo di conseguire una completa conoscenza dei fatti e al fine di dare sostegno e concreto contributo al lavoratore vittima o testimone di forme di abuso, offesa o fenomeni di scorrettezza o illegalità.

Al ricevimento della segnalazione il contenuto viene esaminato dal SPT per valutarne la relativa gestione; entro tre giorni, qualora si valuti che non sussiste nessuna violazione dei requisiti SA 8000, viene archiviata la segnalazione e si provvede a informare le parti interessate attraverso mail. Non sono prese in considerazione le segnalazioni con contenuti offensivi e/o lesivi della dignità delle persone.

Qualora, invece, si riscontri pertinenza del contenuto della segnalazione con i requisiti dello standard SA8000, la stessa viene gestita dal Responsabile del Sistema di Gestione SA8000 e dal SPT, che ne coordina la risoluzione attivando le necessarie azioni correttive. Nei casi in cui la segnalazione e/o reclamo non sia pervenuta in forma anonima, la DARF SRL favorisce l'incontro diretto e lo scambio di valutazioni con il lavoratore/Parte Interessata autore della stessa, affiancato dal Rappresentante dei Lavoratori SA8000, al fine di acquisire completa conoscenza dei fatti e dare, poi, concreto sostegno al lavoratore/Parte Interessata eventualmente destinatario o testimone di forme di abuso, offesa o altri fenomeni di scorrettezza o illegalità, sempre garantendone l'anonimato nei confronti degli altri soggetti; entro 7 gg. lavorativi dalla presa visione, la DARF SRL si impegna, altresì, a fornire ai soggetti interessati dalla segnalazione e/o reclamo, mediante mail (se conosciuta), risposta e rendicontazione di quanto deciso e attuato per la risoluzione della stessa.

DARF garantisce il compimento di ogni tipo di sforzo e azione concreta atti a dare soluzione al problema evidenziato e a prevenire il verificarsi di situazioni analoghe o simili.

DARF di non attua alcuna forma di ritorsione o discriminazione nei confronti dell'autore di un reclamo.

I reclami inoltrati sono annotati in un apposito registro dove si dà evidenza dell'oggetto del reclamo, della sua origine, della persona a cui è stato dato incarico di gestirlo a livello operativo e delle azioni correttive che sono state intraprese per dargli soluzione.

Le annotazioni sul Registro Reclami sono affidate al SPT.

5.3 RISPOSTA AL RECLAMO

DARF, si impegna ad informare l'autore del reclamo delle azioni correttive intraprese per dare soluzione ai fatti denunciati.

6 REGISTRAZIONI

- Mod.01 PRS 03 "modulo reclami"
- Mod.02 PRS 03 "registro reclami"