
	SA8000:2014	Rev. 00
	PROCEDURA RECLAMI E SEGNALAZIONI	PGRS - B

PROCEDURA RECLAMI E SEGNALAZIONI


REDATTO IN CONFORMITÀ ALLA NORMA SA8000:2014

Rev.	Data	Oggetto	Redatto da	Approvato da
00	02/05/2017	Prima emissione	SPT	PRE

	SA8000:2014	Rev. 00
	PROCEDURA RECLAMI E SEGNALAZIONI	PGRS - B

Sommario

1.	SCOPO.....	3
2.	CAMPO DI APPLICAZIONE	3
3.	RESPONSABILITA'.....	3
4.	MODALITA' OPERATIVE	3

	SA8000:2014	Rev. 00
	PROCEDURA RECLAMI E SEGNALAZIONI	PGRS - B

1. SCOPO

Scopo della procedura è quello di definire e descrivere le responsabilità e le modalità di raccolta, gestione ed elaborazione dei reclami e delle segnalazioni degli utenti, dei familiari, dei genitori dei bambini e della Committenza in merito all'erogazione del servizio.

La procedura definisce inoltre le modalità di gestione delle segnalazioni/reclami in merito ai requisiti definiti dallo Standard SA8000:2014.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La procedura si applica all'intera organizzazione aziendale di CAIEC e afferisce al processo di misurazione del livello di soddisfazione dei portatori d'interesse e all'applicazione dei principi dello Standard SA8000:2014.

3. RESPONSABILITA'

Il Responsabile della corretta interpretazione della procedura è il SPT.

4. MODALITA' OPERATIVE

4.1 Gestione dei reclami, suggerimenti/proposte, elogi di utenti e familiari

4.1.1 Modalità di raccolta dei reclami e suggerimenti/proposte

Gli utenti dei servizi hanno il diritto di sporgere un reclamo ogniqualvolta ne ravvisino le condizioni. Gli utenti possono sporgere un reclamo attraverso la compilazione del MODRS-B1 Modello di segnalazione criticità, mediante e-mail o lettera, da inviare al SPT (vedi successivo punto 4.2.1).

É responsabilità del SPT mettere a disposizione di tutti i portatori d'interesse, mediante consegna al momento dell'accesso al servizio/contatto e mediante posizionamento in appositi spazi organizzati (es. bacheche, cassette ecc.):

- MODRS-B1 "Modello di segnalazione criticità e non conformità" (reclami);
- MODRS-B2 "Registro reclami e segnalazioni"


4.1.2 Gestione dei reclami

Il SPT provvede a registrare il reclamo ricevuto sul MODRS-B2 "Registro reclami e segnalazioni".

Il SPT appronterà tutte le verifiche in merito al reclamo o segnalazione ricevuta e, nel caso in cui si trattasse di una criticità, provvederà ad informare la Presidenza.

Quindi SPT ha il compito di eseguire una valutazione del reclamo, di predisporre una eventuale istruttoria e di comunicare la disponibilità ad effettuare entro 5 giorni dalla data di presa in carico del reclamo stesso un incontro con il portatore d'interessi che ha inoltrato la contestazione.

All'incontro possono partecipare altri collaboratori individuati dal SPT, al fine di fornire una comunicazione più completa in merito all'oggetto del reclamo. Durante tale incontro SPT fornisce al portatore d'interessi una valutazione esaustiva dell'accaduto, la posizione conseguente di merito e l'indicazione delle eventuali azioni che si intendono adottare per prevenire il ripetersi dell'evento accaduto.

	SA8000:2014	Rev. 00
	PROCEDURA RECLAMI E SEGNALAZIONI	PGRS - B

Al termine dell'incontro il Coordinatore redige un verbale indicante, in sintesi, quanto comunicato al cliente in merito al reclamo:

- valutazione dell'evento,
- individuazione delle cause,
- eventuali azioni che verranno intraprese.

Il verbale deve essere firmato dai componenti del SPT e sottoscritto per presa visione dal portatore d'interessi, a cui viene consegnata copia.

Qualora non sia possibile effettuare l'incontro con il portatore d'interessi che ha inoltrato il reclamo (per esclusiva impossibilità del cliente stesso), i membri del SPT provvedono a redigere una risposta scritta e ad inviarla al portatore d'interessi.

4.1.3 Gestione dei reclami della Committenza

Nel caso di reclami inoltrati dalla Committenza, l'SPT provvede a registrare il reclamo nel MODRS-2 "Registro reclami e segnalazioni".

4.2 Gestione Segnalazioni SA8000:2014

4.2.1 Inoltro delle segnalazioni o suggerimenti

Tutti i lavoratori/lavoratrici e le parti interessate, qualora ravvisino una situazione di contrasto o violazione dei principi di responsabilità sociale definiti nello Standard SA8000:2014, possono effettuare una segnalazione al gruppo SPT.

Le segnalazioni possono essere effettuate secondo le seguenti modalità:


- LA SEGNALAZIONE PUO' ESSERE INVIATA AL SEGUENTE INDIRIZZO EMAIL:
info@caiec.it – Rappresentante dei lavoratori SA8000
- LA SEGNALAZIONE PUO' ESSERE ANONIMA ED INVIATA
 - ai suddetti indirizzi mail da una mail "fittizia" e non riconoscibile, utilizzando indirizzi di posta elettronica gratuiti disponibili su siti come libero, tiscali, yahoo, hotmail, ecc. ecc.
 - via posta ordinaria presso la sede di CAIEC Via Pitagora, 435 – 47521 Cesena (FC) all'attenzione del Rappresentante dei Lavoratori SA8000
 - depositandola nell'apposita urna posta nella sala riunione

Le segnalazioni possono avere forma anonima.

In ogni caso CAIEC garantisce che nessuna forma di discriminazione venga esercitata su lavoratori/lavoratrici e parti interessate in seguito ad eventuali segnalazioni in merito ai principi di Responsabilità Sociale.

4.2.2 Gestione delle segnalazioni SA8000 interne e/o parti interessate esterne

Al ricevimento della segnalazione inviata secondo le diverse modalità indicate al punto precedente, i componenti del gruppo SPT effettuano una prima valutazione del contenuto della segnalazione; se ritengono non sussista nessuna violazione dei requisiti SA 8000 ne forniscono comunicazione in forma scritta all'autore della segnalazione (se questo è identificabile) argomentandone le motivazioni.

	SA8000:2014	Rev. 00
	PROCEDURA RECLAMI E SEGNALAZIONI	PGRS - B

Nel caso in cui l'accertamento delle situazioni/fatti segnalati evidenzi un mancato rispetto dei requisiti dello Standard SA8000, il referente del gruppo SPT ne registrerà il contenuto entro due giorni dal ricevimento dello stesso.

Il gruppo SPT è responsabile del monitoraggio del processo, dei percorsi di assegnazione (uffici interessati come ad esempio: Ufficio Personale e/o paghe, l'RSPP, ecc.), dei tempi di presa in carico, dei tempi di trattamento e chiusura; avrà funzione di unica interfaccia tra il segnalante e l'ufficio di competenza che verrà incaricato del trattamento.

Il gruppo SPT dopo l'avvenuta registrazione effettua una attenta valutazione del reclamo, predispone un'istruttoria eventualmente organizzando un incontro con il lavoratore/lavoratrice che ha inoltrato la segnalazione (se quest'ultimo/a ne ha dato il consenso). Viene individuato dal gruppo l'ufficio competente del trattamento, ed il referente del gruppo SPT inoltra all'ufficio il reclamo per il trattamento.

Entro 5 giorni dal ricevimento del reclamo l'ufficio individuato dovrà relazionare al gruppo SPT le azioni che intende intraprendere ed i tempi previsti per la risoluzione dello stesso.

In caso di ritardo nella gestione delle segnalazioni da parte degli uffici di competenza, il gruppo SPT si riserva la facoltà di aprire una NC nei confronti degli stessi.

L'ufficio di competenza ha l'impegno di inoltrare al gruppo il trattamento del reclamo, il gruppo dopo aver ricevuta la risposta valuta la congruenza della stessa riservandosi la facoltà, prima della pubblicazione, di richiedere un ulteriore approfondimento o implementazione delle azioni previste.

Nel caso invece la risposta ricevuta sia ritenuta congrua, provvede alla sua registrazione.

4.2.3 RegISTRAZIONI

Il gruppo SPT provvede ad assicurare adeguate registrazioni delle azioni intraprese e l'aggiornamento della documentazione.

Il gruppo redige una relazione di monitoraggio quando riceve le segnalazioni.

4.3 Elaborazione dati reclami

I dati relativi ai reclami in merito all'erogazione del servizio sono elaborati periodicamente e presentati alla Direzione/Presidenza di CAIEC in sede di Riesame della SA8000:2014.

I dati relativi ai reclami e segnalazioni in merito ai requisiti dello Standard SA8000, insieme alle eventuali segnalazioni aperte, sono oggetto di valutazione:

- annuale da parte della Direzione aziendale in sede di presentazione del Riesame
- periodica da parte di SPT

al fine di un adeguato monitoraggio e individuazione e pianificazione di opportunità di miglioramento.

4.4 Comunicazione dati relativi ai reclami

Al fine di garantire una adeguata ed esaustiva comunicazione all'intera organizzazione e alle parti interessate, i dati relativi ai reclami in merito ai requisiti di responsabilità sociale sono riportati nel documento di Riesame.