



Procedura Operativa  
Reclami e Segnalazioni

<b>Mod.</b>	<b>PRS 11</b>
<b>Revisione</b>	<b>01</b>
<b>Data</b>	<b>02/12/2020</b>

## Reclami e Segnalazioni SA 8000

Redatto	<b>RSG</b>	Bartalini Davide
Verificato	<b>RSPP</b>	Possenti Iuri
Approvato	<b>DIR</b>	Danesi Orfelio
<b>N°</b>	<b>Data</b>	<b>Descrizione</b>
0	23 Agosto 2019	Prima emissione

	<b>Procedura Operativa</b> Reclami e Segnalazioni	<b>Mod.</b>	<b>PRS 11</b>
		<b>Revisione</b>	<b>01</b>
		<b>Data</b>	<b>02/12/2020</b>

## Sommario

SCOPO.....	3
CAMPO DI APPLICAZIONE.....	3
RIFERIMENTI NORMATIVI .....	3
Riferimenti internazionali .....	3
Riferimenti nazionali.....	3
RESPONSABILITA' .....	3
MODALITÀ OPERATIVE .....	3
ANALISI DEI RECLAMI .....	4

	<b>Procedura Operativa</b> Reclami e Segnalazioni	<b>Mod.</b>	<b>PRS 11</b>
		<b>Revisione</b>	<b>01</b>
		<b>Data</b>	<b>02/12/2020</b>

## **SCOPO**

La presente procedura ha lo scopo di definire le modalità di gestione dei reclami/suggerimenti 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 SA 8000 da parte di Danesi Evolution .

## **CAMPO DI APPLICAZIONE**

La procedura è applicata a tutti i reclami/suggerimenti provenienti da qualsiasi parte interessata ed aventi per oggetto il rispetto della SA 8000 ed in generale dei diritti umani.

## **RIFERIMENTI NORMATIVI**

### **Riferimenti internazionali**

Norma SA 8000

### **Riferimenti nazionali**

Manuale del Sistema di Responsabilità Sociale

## **RESPONSABILITA'**

Il Rappresentante SA 8000 della direzione è il responsabile della presente procedura e della sua applicazione, avvalendosi della collaborazione delle altre figure presenti nell'organigramma aziendale.

La presente procedura viene portata a conoscenza a cura del Rappresentante SA8000:

- Interno: distribuzione via mail e presenza nella bacheca aziendale
- Esterno: sito internet e comunicazioni periodiche via mail

## **MODALITÀ OPERATIVE**

Il lavoratore e le altre parti interessate possono effettuare suggerimenti e/o reclami in modo formale sia in modo informale (telefonata o verbale).

Il reclamo/suggerimento formale avviene con le seguenti modalità di inoltro:

- Inoltro a RSA8000 di un suggerimento/reclamo scritto compilato sull'apposito modello 0.4 "Suggerimento e reclamo" da collocarsi nel "box reclami SA8000" posizionato nel locale refettorio;
- Inoltro all'Ente di Certificazione di un suggerimento/reclamo scritto

	<b>Procedura Operativa</b> Reclami e Segnalazioni	<b>Mod.</b>	<b>PRS 11</b>
		<b>Revisione</b>	<b>01</b>
		<b>Data</b>	<b>02/12/2020</b>

Il Rappresentante dei Lavoratori SA8000 è responsabile del controllo quindicinale della cassetta reclami dipendenti per verificare costantemente la presenza di reclami dei lavoratori.

I reclami presentati dovranno essere presi in esame entro 30 giorni lavorativi dalla data di ritiro dalla cassetta SA8000.

Al ricevimento di un suggerimento/reclamo, che può essere fatto anche in forma anonima, è compito di RSA8000, ove ritenga che il Suggerimento/reclamo sia pertinente, aprire una NC, e in ogni caso registrarla nell'Elenco delle Non conformità.

RSA8000 inoltre sulla base del rapporto di suggerimento/reclamo, dei dati del fornitore (nel caso il suggerimento/reclamo si riferisca ad un prodotto di un fornitore) collaborando, se necessario con RLSA8000, decide le azioni necessarie alla relativa soluzione, da proporre alla Direzione.

Nel caso in cui RSA8000 decida di prendere in carico il Suggerimento/reclamo, individua le azioni necessarie per la risoluzione immediata del suggerimento/reclamo, ed a tale scopo compila l'Elenco Non conformità, riportando sullo stesso le seguenti informazioni:

- soluzioni da adottare;
- tempi di attuazione;
- responsabile/i attuazione
- esito del Suggerimento/reclamo
- data di chiusura.

Il rapporto viene archiviato da RSA8000 nell'apposito raccoglitore in conformità alle prescrizioni previste per la documentazione di registrazione del sistema.

## **ANALISI DEI RECLAMI**

Prima di ogni Riesame della Direzione RLSA8000 effettua sulla base dell'Elenco Non conformità un'analisi di tutti i reclami ricevuti per verificare se esistono delle ripetitività nei reclami stessi, allo scopo di individuare eventuali azioni correttive e/o preventive che si rendessero necessarie ad eliminare e/o prevenire il ripetersi dei reclami stessi.

In tale fase provvede inoltre a riportare, nel piè di pagina di ogni rapporto registrazione reclami, la data e la propria firma per attestare l'avvenuto esame del rapporto.

Nel caso in cui il reclamo sia stato presentato in forma anonima, RLSA8000 non potrà chiaramente comunicare all'interessato la risoluzione proposta e pertanto dovrà farsi carico di informare tutti i dipendenti dell'avvenuta presentazione del reclamo e delle azioni che l'azienda intende intraprendere per la risoluzione

Al termine dell'azione correttiva intrapresa, il RLSA8000 comunica al diretto interessato o a tutti i dipendenti l'efficacia dell'attuazione della azione correttiva intrapresa.

La risposta a tutti i suggerimenti/reclami ricevuti da parte dell'azienda, viene data in forma pubblica mediante affissione della stessa in bacheca.

Se il diretto interessato non risulta soddisfatto dell'esito delle azioni messe in opera, RLSA8000 e/o RSA8000 lo agevola nel rapporto diretto con l'ente terzo o con il SAI per un appello entro 10 giorni lavorativi dalla ricezione degli esiti della azione correttiva.

	<b>Procedura Operativa</b> Reclami e Segnalazioni	<b>Mod.</b>	<b>PRS 11</b>
		<b>Revisione</b>	<b>01</b>
		<b>Data</b>	<b>02/12/2020</b>

A tutti i lavoratori è stato reso noto che possono recapitare Reclami nei confronti dell'azienda direttamente all'Ente di certificazione e/o al SAI.

L'azienda effettua attività divulgative per portare a conoscenza dei lavoratori e delle parti interessate della possibilità di invio dei segnalazioni/reclami in maniera anonima.

I Reclami/segnalazioni possono essere inviati ad uno (o più di uno) dei seguenti indirizzi.

### SOCIAL ACCOUNTABILITY INTERNATIONAL (SAI)

15 West 44th Street | New York, NY 10036  
Phone: (212) 684-1414 | Fax: 212-684-1515  
Email: [info@sa-intl.org](mailto:info@sa-intl.org)

### SOCIAL ACCOUNTABILITY ACCREDITATION SERVICE, SAAS

15 West 44th Street, 6th Floor New York, NY 10036  
Phone: (212) 391-2106 | Fax: (212) 684-1515  
Email: [saas@saasaccreditation.org](mailto:saas@saasaccreditation.org)

### APAVE CERTIFICATION ITALIA S.R.L.

Via Giuseppe Rosaccio, 33 – 00156 Roma (RM).  
Tel. 06/33270123  
Email: [stefano.bertini@apave.com](mailto:stefano.bertini@apave.com)

### SEGNALAZIONI DIRETTE A DANESI EVOLUTION IN MANIERA ANONIMA

Sito internet [www.danesievolution.it](http://www.danesievolution.it)

nella sezione contatti c'è uno spazio in cui poter scrivere in maniera anonima.

I messaggi arriveranno in maniera anonima esclusivamente in una casella di posta elettronica del RSPP esterno (dott. Iuri Possenti)

