

RECLAMI SA 8000

Definizioni dei termini richiamati nel presente paragrafo che corrispondono a quanto riportato nella norma SA 8000.

Reclamo: qualsiasi segnalazione presentata verbalmente o per iscritto dalle parti interessate alla Direzione Aziendale e/o all'Organismo di Certificazione.

Reclami in forma anonima: Per reclami presentati in forma anonima si intendono tutte quelle comunicazioni, quesiti ed informazioni, considerate di carattere riservato, che i dipendenti intendono porre all'attenzione della Direzione Aziendale senza necessariamente qualificarsi

Ricorso: "contestazione" presentata esclusivamente per iscritto dalle parti interessate, che dà luogo all'avvio di un procedimento con il coinvolgimento di una terza parte.

MODALITA' OPERATIVE

Reclami da parte del personale alla Direzione aziendale

Qualunque lavoratore può esporre un reclamo (in materia di Responsabilità Sociale) alla Direzione Aziendale:

- verbalmente:
comunicandolo al Rappresentante dei Lavoratori SA8000 o al Responsabile del Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale (registrata poi dal ricevente sul mod. **MRS 4.9 N** "**Modulo reclami per SA8000**");
- per iscritto:
inviando le proprie osservazioni, utilizzando l'apposito contenitore (cassetta dedicata ai "suggerimenti/reclami) dove poter introdurre il mod. **MRS 4.9 N** per i reclami debitamente compilato, oppure tramite mail facendo richiesta per la ricezione del modello sumensionato, all'indirizzo amministrazione@metanofoligno.it.
- per email
inviando al seguente indirizzo:amministrazione@metanofoligno.it il mod. **MRS 4.9 N** per i reclami debitamente compilato, reperibile tramite richiesta alla medesima mail.

Reclami verbali

Ciascuna osservazione raccolta verbalmente, è trascritta sul modulo relativo a cura del Responsabile / personale preposto che raccoglie la segnalazione, il quale si impegna a tutelare l'anonimato del lavoratore e quello di eventuali altri lavoratori citati nel reclamo in qualità di testimoni, a meno che gli stessi non comunichino la volontà di rivelare la propria identità. Allo scopo di garantire il diritto del lavoratore di sporgere un reclamo, l'Organizzazione stessa rende

nota al personale la presente procedura.

Entro pochi giorni dal ricevimento del reclamo, il Rappresentante dei Lavoratori SA8000 ed il Responsabile del Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale, dopo aver valutato l'entità della segnalazione, concordano l'attuazione o meno dell'apertura di un'azione correttiva.

La documentazione relativa al reclamo viene sottoposta ad analisi e controllo in sede di Riesame del Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale da parte della Direzione.

Reclami scritti

La gestione del reclamo presentato dal lavoratore alla Direzione Aziendale in forma scritta deve seguire nelle sue linee generali la stessa procedura illustrata al punto precedente.

Reclami del personale diretti all'Organismo di certificazione

Qualunque lavoratore dell'Organizzazione, direttamente o tramite il suo Rappresentante dei Lavoratori SA8000, può esporre un reclamo all'Organismo di Certificazione inviando le proprie osservazioni scritte tramite posta, fax o e-mail.

In caso di non risposta da parte dell'Organismo di Certificazione, dopo 90 giorni, il lavoratore può inoltrare il medesimo reclamo anche all'Ente di Accreditamento.

Allo scopo di garantire il diritto del lavoratore di sporgere un reclamo all'Organismo di Certificazione e all'Ente di Accreditamento, l'Organizzazione garantisce la diffusione tra i suoi lavoratori dei riferimenti relativi ad indirizzo, telefono, fax e indirizzo di posta elettronica di queste due Istituzioni che erogano servizi di Certificazione SA8000 in Italia.

Reclami provenienti all'Organizzazione dalle parti interessate

La gestione dei reclami presentati all'Organizzazione dalle parti interessate (stakeholder esterni quali fornitori, clienti, istituzioni pubbliche, sindacati, mass-media, ecc..), deve seguire nelle sue linee generali la procedura di seguito riportata.

La Direzione Aziendale, a seguito di segnalazioni pervenute in merito a problematiche di carattere sociale, convoca:

- il Rappresentante dei Lavoratori SA8000 e il Responsabile del Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale nel caso di problematiche legate al personale interno e collegialmente viene decisa, dopo aver trascritto la segnalazione sul modello "Rapporto di Non Conformità in ambito Responsabilità Sociale" e valutatane l'entità, l'attuazione o meno di una azione correttiva;
- il Responsabile del Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale nel caso di anomalie presunte riguardo ai servizi forniti dall'Organizzazione.

Nel caso in cui, al contrario, il Responsabile del Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale, riceva direttamente un reclamo dalle parti interessate (stakeholder esterni) tramite fax, e-mail, posta o telefono, sottopone tali comunicazioni alla Direzione Aziendale e di concerto decidono se attuare o meno una azione correttiva.

Garanzie di anonimato e di non discriminazione

L'Organizzazione garantisce:

- il diritto all'anonimato di chiunque intenda inoltrare osservazioni, reclami e segnalazioni senza rendersi riconoscibile;
- la gestione di tutte le segnalazioni pervenute indipendentemente dalla presenza o meno dell'indicazione o meno di chi le ha inviate.
- in caso di segnalazione non darà sostegno o tollererà l'utilizzo di punizioni corporali, coercizione mentale o fisica, abuso verbale nei confronti del personale.

La Direzione Aziendale ha esposto una dichiarazione su apposito modello che assicura i dipendenti che inoltreranno osservazioni, comunicazioni riservate, reclami, sull'assoluta immunità da qualsiasi conseguenza di tipo amministrativo o disciplinare legata a tale evento, impegnandosi altresì a non avviare in nessun caso indagini tendenti ad individuare gli autori delle comunicazioni e/o dei reclami anonimamente presentati.

Analisi dei suggerimenti / reclami interni ed esterni

Tutte le segnalazioni raccolte sono oggetto di un primo esame per la verifica della veridicità, effettuato direttamente dalla Direzione (e di concerto con il Responsabile Lavoratori SA8000 se proveniente dal personale interno).

In caso di appurata non attendibilità del reclamo/osservazione viene comunque data evidenza del trattamento, comunicando il fatto direttamente all'interessato (ove possibile) o mettendone comunicazione in bacheca degli uffici.

In caso di fondatezza del reclamo/suggerimento la Direzione, di concerto con il Responsabile Lavoratori SA8000, se il reclamo è interno:

- analizza le cause del suggerimento/reclamo, se necessario con il coinvolgimento delle funzioni interessate;
- studia le possibili azioni di rimedio da intraprendere;
- individua l'azione di rimedio da intraprendere indicandola sullo stesso modulo reclami/suggerimenti;
- comunica l'azione di rimedio personalmente all'interessato (solo nel caso di reclamo non anonimo) e a mezzo affissione nella bacheca aziendale.

Il personale, incaricato dell'attuazione dell'azione di rimedio approvata, realizza l'intervento programmato. A seguito della realizzazione dell'intervento, la Direzione, di concerto con il Responsabile Lavoratori SA8000:

- rileva e registra i risultati dell'azione di rimedio sullo stesso modulo;
- valuta l'opportunità di dar seguito ad un'azione correttiva o preventiva.

Il rapporto del modulo reclami/suggerimenti viene archiviato secondo procedura.



CENTRALE METANO FOLIGNO s.r.l.

- Gas metano per usi civili, industriali ed autotrazione
- Interventi su reti di distribuzione
- Assistenza tecnica
- Trasporto metano con carri bombolai

Gestione ricorsi

Nel momento in cui si verifica l'apertura di un procedimento scaturito in seguito ad una contestazione presentata per iscritto dalle parti interessate, l'Organizzazione segue la pratica con il coinvolgimento della Direzione e di un suo Legale.

*Per quelle comunicazioni che richiedono un intervento immediato, il Responsabile del Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale, dopo aver aperto **l'apposito modello**, provvede alla loro risoluzione. In sede di Riesame della Direzione tutte le segnalazioni sono sottoposte a controllo e verifica.*

Nella bacheca è esposta una dichiarazione che assicura i lavoratori che inoltreranno reclami sull'assoluta immunità da qualsiasi conseguenza di tipo amministrativo o disciplinare e che la Direzione non inizierà attività indagatorie tendenti ad individuare gli autori dei reclami anonimamente presentati.