



SEGNALAZIONI

Complaints

2	10/10/2023	Aggiornamento	E.R.	J.M.	G.N.
1	31/01/2022	Aggiornato RLSA8000 e	N.B.	S.M.	G.N.
0	05/05/2021	Prima Emissione	N.B.	S.M.	G.N.
Revisione	Data	Descrizione	Redatto	Verificato	Approvato



Indice

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	3
2. NORMATIVA DI RIFERIMENTO	3
Riferimenti internazionali	3
Altri riferimenti	3
3. RESPONSABILITA'	3
4. MODALITÀ OPERATIVE	3
Analisi dei reclami	
5. COMUNICAZIONE	5
6. AGGIORNAMENTO	5

2	10/10/2023	Aggiornamento	E.R.	J.M.	G.N.
Revisione	Data	Descrizione	Redatto	Verificato	Approvato

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

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 SA8000 da parte di Fass S.p.A.

La procedura è applicata a tutte le segnalazioni provenienti da qualsiasi parte interessata, interna ed esterna, ed aventi per oggetto il rispetto della SA8000 ed in generale dei diritti umani.

2. NORMATIVA DI RIFERIMENTO

2.1. Riferimenti internazionali

- Norma SA8000:2014

2.2. Altri riferimenti

- Manuale del Sistema di Gestione Integrato - Fass S.p.A.;
- Politica Integrata - Fass S.p.A.

3. RESPONSABILITA'

Il Rappresentante SA8000 è il responsabile della presente procedura e della sua applicazione, avvalendosi della collaborazione delle altre figure presenti nell'organigramma aziendale (SPT).

La presente procedura viene portata a conoscenza a cura del Rappresentante SA8000 e del SPT verso tutti gli ambiti:

- Interno: pubblicando un estratto della stessa sul portale aziendale (Z-Connect) ed affiggendo una copia nelle bacheche aziendali accessibili a tutto il personale dipendente;
- Esterno: pubblicando sul sito internet e effettuando comunicazioni periodiche via mail alle parti interessate esterne;

4. MODALITÀ OPERATIVE

Il lavoratore e le altre parti interessate possono effettuare segnalazioni sia in modo formale che in modo informale (attraverso telefonata o comunicazione verbale al RLSA8000).

Il nominativo del RLSA8000 dell'azienda è riportato in bacheca nell'opuscolo riportante i ruoli per la SA8000.

2	10/10/2023	Aggiornamento	E.R.	J.M.	G.N.
Revisione	Data	Descrizione	Redatto	Verificato	Approvato

La **Segnalazione formale avviene con le seguenti modalità** di inoltro e può essere diretta all'interno o all'esterno dell'organizzazione:

Interna:

- Cassetta per le segnalazioni SA8000 (posizionata in prossimità delle tre bacheche e punti di timbratura dello stabilimento);
- e-mail: qualita@fass.it
- Indirizzo di posta: Fass S.p.A., Via Carlo Alberto Dalla Chiesa, 984, 51036 - Larciano (PT) - Italia

Esterna:

- Ente di certificazione (SGS): sa8000@sgs.com
- Ente di accreditamento (SAI) : SAAS, 220 East 23rd Street, Suite 605, New York, New York 10010, USA (email: saas@saasaccreditation.org; fax: +212-684-1515)

Il RLSA8000 è responsabile del controllo mensile della cassetta segnalazioni SA8000 dipendenti per verificare costantemente la presenza di reclami dei lavoratori e di tutte le altre forme di comunicazione previste dalla procedura.

I reclami presentati dovranno essere presi in esame immediatamente dalla data di reperimento della segnalazione.

Al ricevimento di una segnalazione, che può essere fatta anche in forma anonima, è compito del RLSA8000 avvertire il SPT che, ove ritenga che la segnalazione sia pertinente, aprirà una NC nel Registro Segnalazioni SA8000 (con conseguente evidenza della gestione dello stesso).

Il SPT inoltre sulla base del rapporto di segnalazione, relativo ad un fornitore (nel caso la segnalazione si riferisca ad un fornitore), decide le azioni necessarie alla soluzione, da proporre alla Direzione.

Nel caso in cui il SPT decida di prendere in carico la segnalazione, individua le azioni necessarie per la risoluzione immediata e riporterà sul Registro Segnalazioni SA8000 le seguenti informazioni:

- data ricevimento segnalazione;
- contenuto della segnalazione;
- descrizione delle azioni da intraprendere per la gestione della segnalazione;
- definizione del grado di efficacia dell'azione correttiva intrapresa.

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

La gestione delle segnalazioni viene portata a conoscenza delle parti interessate interne ed esterne.

2	10/10/2023	Aggiornamento	E.R.	J.M.	G.N.
Revisione	Data	Descrizione	Redatto	Verificato	Approvato

4.1. Analisi dei reclami

Prima di ogni Riesame della Direzione il SPT effettua, sulla base del Registro Segnalazioni SA8000, un'analisi di tutte le segnalazioni ricevute per verificare se esistono delle ripetitività nei reclami stessi, allo scopo di individuare eventuali azioni correttive e/o preventive che si rendessero necessarie per eliminare e/o prevenire il ripetersi dei reclami stessi.

Nel caso in cui il reclamo sia stato presentato in forma anonima, il SPT 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 SPT comunica al diretto interessato, o nel caso di anonimo a tutti i dipendenti, l'efficacia dell'attuazione dell'azione correttiva intrapresa.

La risposta a tutte le segnalazioni ricevute da parte dell'azienda, viene data in forma pubblica mediante affissione della stessa in bacheca e sul portale aziendale (Z-Connect).

Se il diretto interessato non risulta soddisfatto dell'esito delle azioni messe in opera dal SPT può fare comunicazione diretta al SAI per un appello entro 10 giorni lavorativi dalla ricezione degli esiti della azione correttiva.

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 delle segnalazioni/reclami in maniera anonima.

5. COMUNICAZIONE

La presente procedura viene portata a conoscenza delle parti interessate:

Interne:

- Affissione nella bacheca aziendale dell'estratto del presente documento riferentesi ai metodi di segnalazione;
- Pubblicazione della procedura nel sito internet dell'azienda;
- Formazione ed informazione del personale aziendale.

La presente Procedura è consultabile da tutti i dipendenti presso la bacheca principale di Produzione.

Esterne:

- Invio di mail periodica agli stakeholder individuati con estratto del presente documento riferentesi ai metodi di segnalazione;
- Pubblicazione nel sito internet dell'azienda.

6. AGGIORNAMENTO

La presente procedura viene revisionata ogni qualvolta se ne ravvisi la necessità.

2	10/10/2023	Aggiornamento	E.R.	J.M.	G.N.
Revisione	Data	Descrizione	Redatto	Verificato	Approvato