

<p>I.TEC SRL COSTRUZIONI GENERALI Via Marsara, 4 – Villa Del Conte (PD)</p> <p>☎ 049.93.90.166 E-Mail info@i-tecsrl.it</p>		
---	--	--

PROCEDURA PRC 04

Gestione dei reclami SA8000

Rev.	Data	Oggetto	Redatto da	Approvato da
0	01.09.17	Prima emissione	<i>Resp Sa 8000</i>	<i>Senior Management</i>

<p>I.TEC SRL COSTRUZIONI GENERALI Via Marsara, 4 – Villa Del Conte (PD)</p> <p>☎ 049.93.90.166 E-Mail info@i-tecsrl.it</p>		
--	--	--

Sommario

1. Scopo	3
2. Campo di applicazione	3
3. Riferimenti	3
4. Modalità operative.....	3
4.1. Ricezione del reclamo.....	3
4.2. Gestione del reclamo	4
4.3. Risposta al reclamo.....	4
4.4. reclami in forma anonima.....	4
5. RegISTRAZIONI.....	5

I.TEC SRL COSTRUZIONI GENERALI Via Marsara, 4 – Villa Del Conte (PD) ☎ 049.93.90.166 E-Mail info@i-tecsrl.it		
--	--	--

1. Scopo

La presente procedura ha lo scopo di definire le modalità di gestione dei reclami 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 dell'azienda.

2. Campo di applicazione

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

3. Riferimenti

SA 8000 Responsabilità Sociale 8000 - §§ 5; 9.

Manuale del Sistema di Responsabilità Sociale

SAI GUIDELINE: 304 - Making a complaint or appeal - January 2001

4. Modalità operative

4.1. Ricezione del reclamo

Ogni lavoratore può sporgere reclami in relazione a fatti e accadimenti aventi natura di abuso, offesa o illegalità verificatisi nell'ambito lavorativo o ad esso legati ed in contrasto con i principi di responsabilità sociale della norma SA 8000.

Il lavoratore può farsi promotore di reclami tramite il Rappresentante dei Lavoratori SA 8000 o l'Ente Certificatore SA 8000.

In ogni caso, l'azienda si impegna ad indagare e garantisce la massima riservatezza sui fatti denunciati o evidenziati.

Le segnalazioni di reclamo avanzate da una o più parti interessate e indirizzate all'azienda aventi per oggetto temi inerenti il sistema di responsabilità sociale, sono raccolte dal Responsabile SA.

I reclami possono essere indirizzati alle seguenti organizzazioni:

Organizzazione I.TEC. SRL	Indirizzo Via Marsara, 4 Villa del Conte (PD) CAP 35010 Italia RESPONABILE SA 8000: <i>SIRO FACCO</i>
Ente di certificazione SGS	e-mail sa8000@sgs.com
Organismo di accreditamento EXECUTIVE DIRECTOR, SAI	e-mail saas@saasaccreditation.org

È compito del Responsabile SA verificare che gli indirizzi citati siano correttamente riportati nelle comunicazioni interne ed esterne relative alla SA8000.

<p>I.TEC SRL COSTRUZIONI GENERALI Via Marsara, 4 – Villa Del Conte (PD)</p> <p>☎ 049.93.90.166 E-Mail info@i-tecsrl.it</p>		
---	--	--

4.2. Gestione del reclamo

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

L'azienda favorisce l'incontro diretto e lo scambio di valutazioni con il dipendente resosi autore del reclamo, eventualmente affiancato dal Rappresentante dei Lavoratori SA8000, 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.

L'azienda 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 similari.

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

L'Ente di Certificazione e l'Organismo di Accreditamento gestiscono i reclami attraverso proprie procedure.

4.3. Risposta al reclamo

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

4.4 Reclami e segnalazioni in forma anonima

Qualora il reclamo o la segnalazione pervenisse in forma anonima, sia tramite i canali definiti esterni o interni (sito internet aziendale, mod. segnalazioni, reclami e suggerimenti) che tramite qualsiasi altra forma possibile (comunicazione scritta anonima, comunicazione verbale per interposta persona, ecc.) l'azienda per prima cosa si preoccuperà di verificare con l'SPT8000 sia la possibile fondatezza che la criticità degli elementi espressi nel reclamo stesso.

Sia negli incontri informativi con i dipendenti che nei documenti e registrazioni SA8000 viene resa esplicita la possibilità di tutti gli stakeholder di inviare reclami anche in forma anonima.

In caso il reclamo o la segnalazione possa verosimilmente essere fondato, la Direzione convocherà SPT 8000 per discutere la questione e le azioni conseguenti più appropriate. Sia del reclamo che dell'azione sarà tenuta registrazione (vedi punto 5). Data l'impossibilità di comunicare al mittente interessato sia la presa in carico del reclamo che dei risultati ottenuti, di questi sarà data evidenza all'interno del riesame della Direzione.

<p>I.TEC SRL COSTRUZIONI GENERALI Via Marsara, 4 – Villa Del Conte (PD)</p> <p>☎ 049.93.90.166 E-Mail info@i-tecsrl.it</p>		
---	--	--

5.Registrazioni

I reclami inoltrati all'azienda 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 Responsabile SA8000.