

INDICE:

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE
2. RIFERIMENTI NORMATIVI
3. RESPONSABILITA' E AUTORITA'
4. DEFINIZIONI
5. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA' PER LA GESTIONE DEI RECLAMI
6. REGISTRAZIONI E PUBBLICAZIONE
7. MODALITA' DI RICORSO

Rev.	Natura della revisione	Elaborato da Senior Managemet	Approvato da
0.0	1° Emissione	Massimo Galasso	Francesco di Maio
0.1	Introduzione del SPT	Massimo Galasso	Francesco di Maio

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Definire le modalità per raccogliere, indagare, gestire e comunicare i risultati relativi a commenti, raccomandazioni, segnalazioni, reclami e suggerimenti provenienti da tutte le parti interessate, riguardanti il luogo di lavoro e /o le non conformità allo standard SA8000, politiche e procedure adottate.

2. RIFERIMENTI

- Norma SA 8000:2014 PUNTO 9.6
- Manuale Integrato **Qualità, Ambiente, Sicurezza, Responsabilità Sociale**

3. RESPONSABILITA' E AUTORITA'

Il Social Performance Team: ha la responsabilità di prendere in esame tutte le segnalazioni, i suggerimenti, i reclami pervenuti, analizzarne in maniera critica i contenuti, raccogliere tutte le informazioni necessarie a verificarne la fondatezza e definire le modalità di risoluzione e di comunicazione ritenute più opportune.

E' responsabilità del SPT tutelare la riservatezza della provenienza, assicurando che nessuna forma di ritorsione verrà esercitata sulle segnalazioni e reclami pervenuti.

4. DEFINIZIONI

Norma SA 8000:2014 – III DEFINIZIONI

Norma SA 8000:2014 –SOCIAL FINGERPRINT GLOSSARIO

Parti interessate: individuo o gruppo interessato alla, o che subisce influenza delle, performance sociali e /o attività dell'organizzazione.

Risame della direzione: Analisi dei successi di un'azienda in termini di prestazioni sociali, sfide e status, a confronto con i suoi obiettivi sociali. Prende in considerazione, politiche, procedure e risultati.

Rappresentante dei Lavoratori: uno o più rappresentanti liberamente eletti dai lavoratori per facilitare la comunicazione con la direzione e con il senior management su tematiche relative alla SA8000. Nei siti sindacalizzati deve essere membro del sindacato riconosciuto, se questo sceglie di ricoprire tale ruolo. Se il sindacato non individua un rappresentante o l'organizzazione non è sindacalizzata, i lavoratori possono eleggere liberamente il proprio rappresentante SA8000.

Social Performance Team: è un organismo interno aziendale composto in maniera equilibrata da rappresentanti dei lavoratori SA8000 e management aziendale. Nei siti sindacalizzati, la rappresentanza dei lavoratori nel SPT deve essere assunta da uno o più membri del sindacato riconosciuto se questo sceglie di ricoprire tale ruolo. Se il sindacato non individua un rappresentante o l'organizzazione non è sindacalizzata, i lavoratori possono eleggere liberamente il proprio rappresentante SA8000.

Non conformità: non soddisfacimento di un requisito previsto da una norma o da predefinite disposizioni aziendali. In ambito SA8000 può riguardare i seguenti aspetti:

- ✓ LAVORO INFANTILE
- ✓ LAVORO FORZATO O OBBLIGATO
- ✓ SALUTE E SICUREZZA
- ✓ LIBERTA' DI ASSOCIAZIONE E DIRITTO ALLA CONTRATTAZIONE COLLETTIVA
- ✓ DISCRIMINAZIONE
- ✓ PRATICHE DISCIPLINARI
- ✓ ORARIO DI LAVORO
- ✓ RETRIBUZIONE
- ✓ SISTEMA DI GESTIONE AZIENDALE (inteso come politiche, procedure, registrazioni)

Azione correttiva: un'azione atta ad eliminare la causa alla radice della non conformità individuata ed evitarne il ripetersi.

5. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA' PER LA GESTIONE DEI RECLAMI

5.1 Modalità di PRESENTAZIONE delle segnalazioni e reclami

Tutte le parti interessate a vario titolo all'attività aziendale possono, in qualsiasi momento, presentare in forma scritta raccomandazioni, segnalazioni, reclami e suggerimenti riguardanti il luogo di lavoro, i requisiti dello standard SA8000 oppure politiche e procedure adottate attraverso i seguenti canali:

1. Indirizzo mail: cosvega@cosvega.it o al fax: 085 2309575;
2. Pec: cosvega@pec.cosvega.it
3. indirizzo postale: Cosvega Srl – C.da piane 55- 66023 Francavilla al mare (CH).
4. Consegna a mano presso la sede operativa in C.da piane 55- 66023 Francavilla al mare (CH).

5.2 Modalità di ANALISI, GESTIONE, RISOLUZIONE e COMUNICAZIONE dei risultati

La segnalazione pervenuta, viene trasmessa ai membri del SPT che indicano una riunione per analizzarne il contenuto e determinare se vi sono o meno i presupposti per un'inadempienza ai requisiti dello standard SA8000.

L'indagine può evidenziare che:

1. **NON SUSSISTONO i presupposti per una Non Conformità SA8000:** in tal caso la conclusione viene adeguatamente motivata per iscritto e inviata direttamente alla parte interessata, se nota. Il processo di gestione si chiude archiviando tutta la documentazione elaborata.
 2. **SUSSISTONO i presupposti per aprire una Non Conformità SA8000;** in tal caso, l'SPT attiva la procedura di apertura e gestione della Non conformità descritta nel **Pro_Amm_06 - GESTIONE AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE SA8000**, che prevede nello specifico di:
 - ✓ indagare ed analizzare le cause;
 - ✓ attivare le azioni di trattamento immediato;
-

- ✓ attivare Azioni Correttive per rimuoverne le cause, definendo tempi, risorse e responsabilità di attuazione;
- ✓ verificare l'efficacia delle Azione Correttiva attuata.
- ✓ Chiudere la NC e definire il responsabile della comunicazione dei risultati alla parte interessata coinvolta.

Il processo viene tracciato da apposita modulistica interna.

6. REGISTRAZIONI E PUBBLICAZIONE

Tutte le raccomandazioni, segnalazioni, reclami e suggerimenti pervenuti e gestiti vengono raccolti in un apposito riepilogo e valutate nel corso del Riesame della Direzione.

Con cadenza annuale viene inoltre pubblicato il riepilogo delle segnalazioni presentate e gestite sul sito aziendale www.cosvega.it.

7. MODALITA' DI RICORSO

Nel caso in cui tali reclami o segnalazioni non fossero presi adeguatamente in carico dalla Cosvega viene riconosciuta la possibilità, per tutte le parti interessate, di comunicare in forma scritta direttamente all'Ente di Certificazione Bureau Veritas al seguente indirizzo:

- IQNet Ltd - Bollwerk 31, CH-3011, Bern- Switzerland - Phone: +41 31 310 24 40- Fax: +41 31 310 24 49 - e-mail: headoffice@iqnet.ch - website: www.iqnet-certification.com

Qualora IQNet Ltd si dimostrasse carente nella presa in carico della segnalazione, viene riconosciuta la possibilità di comunicare in forma scritta direttamente all'Ente di Accredimento al seguente indirizzo:

- Social Accountability Accreditation Services (SAAS) 220 East 23rd Street, Suite 605, New York, NY 10010 fax: +212-684-1515 email: saas@saasaccreditation.org.