

	PROCEDURA ETICA	PE 02
	GESTIONE DEI RECLAMI E COMUNICAZIONE ESTERNA	Pag. 1 di 6

Copia controllata n° _____

Allegati n° 4

M02A

Modulo di reclamo
Rapporto di Azione correttiva
Registro Azioni correttive

	Redazione	Verifica	Approvazione
Funzione	Responsabile SGI	Responsabile SGI	Direzione
Firma			
Funzione		SPT	
Firma			

REVISIONI	
Riferimenti	Descrizione aggiornamento

	PROCEDURA ETICA	PE 02
	GESTIONE DEI RECLAMI E COMUNICAZIONE ESTERNA	Pag. 2 di 6

1. SCOPO

In linea con i principi e valori espressi nella Politica di Responsabilità sociale, PERNA ECOLOGIA s'impegna ad affrontare

- ogni segnalazione proveniente dai propri dipendenti nonché dagli stakeholders coinvolti, inerente la non corretta applicazione dei requisiti previsti dalla norma SA8000;
- la comunicazione di tutti i dati e le performance aziendali.

Questa procedura ha il fine di assicurare a tutte le Parti Interessate di poter contribuire attivamente al miglioramento del Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale.

La presente procedura, inoltre, descrive le modalità con cui PERNA ECOLOGIA stabilisce, documenta, mantiene attive e comunica alle parti interessate:

- le azioni intraprese in occasione di consigli o suggerimenti/segnalazioni/reclami presentati dal personale di PERNA ECOLOGIA, inerenti i temi della SA 8000:2014,
- i risultati del riesame della direzione
- i risultati delle attività di monitoraggio avviate.

2. RIFERIMENTI E MODULISTICA

Questa Procedura è stata redatta avendo come riferimento la normativa nazionale e internazionale vigente relativa al Sistema Integrato ed in particolare i seguenti documenti:

Riferimenti

Esterni: Norma SA8000:2014 paragrafo 9.6, 9.7.2

Interni:

Sezione 5 del Manuale Integrato della PERNA ECOLOGIA
REG. 01 Regolamento di Disciplina della PERNA ECOLOGIA

Modulistica

M02A	Modulo Reclamo
M85A	Rapporto di Azione correttiva
M85C	Registro Azioni correttive

3. DEFINIZIONI

Reclamo: è uno strumento messo a disposizione degli utenti di PERNA ECOLOGIA per segnalare eventuali disfunzioni del Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale.

Osservazione: indicazione fornita dai dipendenti tesa a segnalare eventuali problematiche del SGRS.

Suggerimento: indicazione fornita dai dipendenti tesa a segnalare possibili miglioramenti al SGRS

	PROCEDURA ETICA	PE 02
	GESTIONE DEI RECLAMI E COMUNICAZIONE ESTERNA	Pag. 3 di 6

4. ATTIVITA'

4.1 GESTIONE RECLAMI

4.1.1 SEGNALAZIONE/RECLAMO DA PERSONALE INTERNO

Il personale PERNA ECOLOGIA può presentare segnalazioni inerenti eventuali anomalie delle attività aziendali rispetto ai principi di Responsabilità Sociale della norma SA 8000. L'Azienda non attua alcuna forma di ritorsione o discriminazione nei confronti dell'autore delle segnalazioni. Il personale può effettuare segnalazioni o suggerimenti attraverso recapito, anonimo o non anonimo, nei seguenti modi:

- direttamente al Rappresentante dei Lavoratori Social Accounting verbalmente o compilando l'apposito modulo di reclamo M02A scaricabile anche sul sito internet di www.pernaecologia.it
- utilizzando la cassetta per i reclami appositamente creata da PERNA ECOLOGIA posizionata in un luogo accessibile a tutto il personale e allo stesso tempo discreto, al fine di garantire l'anonimato della segnalazione. Si prega di utilizzare questa casella di posta solo ed esclusivamente per invio di reclami/segnalazioni aziendali.
- tramite i Responsabili di Funzione. Ogni responsabile deve a sua volta trasmettere al RLSA la documentazione relativa ai reclami interni e/o gerarchici in loro possesso e devono altresì fornire la massima collaborazione nonché tutte le informazioni necessarie che saranno richieste per l'esperimento delle pratiche entro i termini previsti dalla presente procedura;
- tramite comunicazione scritta inviata al responsabile del sistema di gestione integrato (Sig. Vincenzo Feliciello) attraverso il servizio postale all'indirizzo

Perna Ecologia SPA
Via Provinciale per Nola 15
80030 San Vitaliano (NA)

Qualora la segnalazione non sia stata gestita correttamente dall'azienda, il segnalatore può rivolgersi:

- direttamente all'ente di certificazione e/o al SAAS utilizzando gli indirizzi di posta elettronica dedicati: sa8000@sgs.com – saas@saasaccreditatione.org.

Tutto il personale, anche quello impiegato non a tempo pieno, viene informato della modalità di inoltrare di reclami e segnalazioni tramite la distribuzione della presente procedura e apposita comunicazione affissa in bacheca.

	PROCEDURA ETICA	PE 02
	GESTIONE DEI RECLAMI E COMUNICAZIONE ESTERNA	Pag. 4 di 6

4.1.2 SEGNALAZIONE/RECLAMO DA PARTE DELLE ALTRE PARTI INTERESSATE

Le parti interessate possono effettuare segnalazioni e/o reclami in relazione a fatti e accadimenti aventi natura di abuso, offesa o illegalità verificatisi nell'ambito lavorativo ed in contrasto con i principi di responsabilità sociale contenuti nella norma SA 8000 come segue:

- tramite segnalazione e/o reclamo per scritto su apposito modulo M02A, scaricabile sul sito www.pernaecologia.it, o carta bianca, firmato o in forma anonima, da recapitare a Perna Ecologia S.P.A. - Via Provinciale per Nola 15 - 80030 San Vitaliano (NA);
- tramite contatto telefonico Tel. +39 081 5197051 sig. Vincenzo Feliciello (Responsabile Sistema di Gestione Integrato);
- tramite l'ente di certificazione e/o il SAAS utilizzando gli indirizzi di posta elettronica dedicati: sa8000@sgs.com – saas@saasaccreditatione.org, qualora la segnalazione non sia stata presa in carico e gestita correttamente dall'azienda

Nella comunicazione, è possibile indicare eventuali modalità di contatto per avere riscontro in merito alla segnalazione.

4.1.3 GARANZIA DI ANONIMATO

Perna Ecologia, ricevuta la segnalazione e/o reclamo, garantisce:

- la massima riservatezza sui fatti contenuti nello stesso;
- il diritto al mantenimento dell'anonimato;
- nel caso di segnalazione e/ reclamo non anonimo, o qualora sia possibile identificare il soggetto che lo ha inoltrato, di non attuare alcuna forma di discriminazione nei confronti del soggetto mittente.

4.1.4 ANALISI DELLE SEGNALAZIONI

Perna Ecologia si impegna a gestire tutte le segnalazioni e/o reclami pervenuti, anonimi e non. Il Rappresentante dei Lavoratori SA8000 ed il Responsabile del Sistema di Gestione Integrato, verificheranno con cadenza mensile, la presenza di segnalazioni e/o reclami nell'apposita cassetta, di cui dispongono in forma esclusiva la chiave.

Tutte le segnalazioni saranno gestite dal Social Performance Team (SPT) in apposita riunione.

Il SPT:

- prende visione delle segnalazioni pervenute in ogni forma, ne verifica la pertinenza ai temi trattati dalla SA8000;
- analizza la problematica, avviando con discrezione, se necessario, una indagine volta a chiarire i fatti e/o raccogliere informazioni utili;
- stabilisce un'azione riparatrice (del singolo caso) o correttiva (per evitarne il ripetersi)
- verifica l'efficacia delle azioni intraprese.

Nei casi in cui la segnalazione e/o reclamo non sia in forma anonima, Perna Ecologia favorisce l'incontro diretto e lo scambio di valutazioni con il lavoratore autore dello stesso, affiancato dal Rappresentante dei Lavoratori SA 8000, in sede di riunione del SPT, al fine di acquisire completa conoscenza dei fatti allo scopo di dare concreto sostegno al lavoratore eventualmente destinatario o testimone di forme di abuso, offesa o altri fenomeni di scorrettezza o illegalità, sempre garantendone l'anonimato nei confronti degli altri soggetti.

	PROCEDURA ETICA	PE 02
	GESTIONE DEI RECLAMI E COMUNICAZIONE ESTERNA	Pag. 5 di 6

La registrazione dell'azione correttiva è a cura del Responsabile del Sistema di Gestione Integrato (sig. Vincenzo Feliciello).

Il RSGI aggiornerà il Registro delle Azioni Correttive (mod. M85C) riportandovi i dati più significativi relativi alla Non Conformità.

4.1.5 COMUNICAZIONE DELLA RISOLUZIONE DEL RECLAMO – ARCHIVIAZIONE

Perna Ecologia si impegna a dare evidenza della ricezione della segnalazione e/o reclamo entro 3 gg. lavorativi dalla presa visione dello stesso dal Rappresentante dei Lavoratori SA8000 e dal Responsabile del Sistema di Gestione Integrato, per mezzo di avviso di ricevimento affisso in bacheca, consentendo così al soggetto interessato di verificarne la presa in carico da parte dell'azienda e dei tempi dalla stessa stimati e necessari alla sua risoluzione, a seconda dell'oggetto.

Perna Ecologia si impegna altresì a fornire ai soggetti interessati dalla segnalazione e/o reclamo, risposta e quanto è stato deciso ed attuato per la risoluzione dello stesso con modalità diverse da stabilire di volta in volta da parte a seconda dell'oggetto, entro 10 gg. lavorativi dalla presa visione.

	PROCEDURA ETICA	PE 02
	GESTIONE DEI RECLAMI E COMUNICAZIONE ESTERNA	Pag. 6 di 6

4.2 GESTIONE COMUNICAZIONE ESTERNA

Per comunicazione esterna si intende anche il flusso di informazioni attinenti la gestione delle tematiche relativa alla Responsabilità Sociale, rivolti all'Azienda e provenienti da tutte le parti interessate esterne, e viceversa.

La comunicazione esterna avviene mediante i seguenti strumenti:

- comunicazioni scritte (lettere, fax, ecc.);
- posta elettronica;
- posta elettronica certificata;
- sito web aziendale per la pubblicazione della Politica integrata e del Bilancio Sociale SA8000.

Le comunicazioni scritte e i messaggi di posta elettronica in uscita dall'azienda vengono definiti dal RSGI, in collaborazione con le altre funzioni eventualmente interessate e, nei casi ritenuti strategici, approvati nei contenuti dalla Direzione.

La comunicazione agli stakeholders esterni viene definita dal RSGI; viene effettuata tramite il mod. M74P (Comunicazione agli stakeholders) ed ha i seguenti obiettivi:

- far conoscere ai vari stakeholders la politica integrata e di Responsabilità Sociale dell'Azienda;
- favorire la conoscenza e la comprensione da parte di tutti gli stakeholders degli impegni reali dell'Azienda conformemente allo standard SA8000;
- acquisire, tramite suggerimenti o segnalazioni, delle informazioni utili per il riesame interno della politica di Responsabilità Sociale e per la verifica del raggiungimento degli obiettivi aziendali.

Relativamente al Bilancio Sociale SA8000, di seguito vengono sintetizzate le principali attività per la redazione del documento e le rispettive funzioni aziendali coinvolte:

Funzioni coinvolte	Attività
Ufficio amministrazione RSGI	Raccolta dati ed informazioni e interviste al personale
Social Performance Team	Elaborazione dati, costruzione degli indicatori sociali e redazione della bozza del Bilancio Sociale SA8000
Social Performance Team	Revisione della bozza del Bilancio Sociale SA8000 sulla base delle indicazioni fornite dal personale
Direzione	Approvazione del Bilancio Sociale SA8000
Direzione	Pubblicazione del Bilancio Sociale SA8000 e suo inserimento sul sito internet aziendale
RSGI	Ricevimento ed elaborazione di eventuali opinioni, commenti e suggerimenti provenienti dalle parti interessate

La comunicazione esterna comprende anche la possibilità per i dipendenti dell'Azienda di esporre eventuali reclami/segnalazioni relativi agli aspetti della Responsabilità Sociale direttamente all'ente di certificazione tramite le modalità sopra specificate.