	<p>Procedura per la gestione delle Segnalazioni e dei Reclami</p>	<p>PR8302</p>
		<p>Pagina 1 di 4</p>


INDICE

1. SCOPO.....	2
2. CAMPO DI APPLICAZIONE.....	2
3. RESPONSABILITA'	2
4. MODALITA' OPERATIVE	2
4.1 Gestione dei reclami, suggerimenti/proposte	2
4.2 Elaborazione dati delle segnalazioni/suggerimenti.....	3
4.3 Elaborazione dati dei reclami.....	4
6. ALLEGATI	4

EDIZIONE	00	
REVISIONE		
INDICE	DATA	MOTIVO DELLA REVISIONE
00	16/05/2016	Emissione
01	25/10/2016	Modifica segnalazioni e reclami
02	06/02/2020	Modifica struttura della procedura e modifica par. 4.1

Preparata da: RSRS

Approvata da: A.U.

	<p>Procedura per la gestione delle segnalazioni interne e dei Reclami</p>	<p>PR8302</p>
		<p>Pagina 2 di 4</p>

1. SCOPO

La presente procedura ha lo scopo di fornire una guida per il personale aziendale e per le parti interessate, per segnalare in modo confidenziale ed anonimo eventuali non conformità rispetto ai principi dello standard SA8000:2014, e alla Politica e Impegno per la Responsabilità Sociale, piuttosto che suggerimenti in merito al miglioramento del Sistema di Responsabilità Sociale.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La procedura si applica all'intera organizzazione aziendale (personale) e alle parti interessate di Eredi G. Mercuri.

3. RESPONSABILITA'


Il Responsabile della corretta interpretazione della procedura è il RSRS unitamente al SPT per le parti relative allo standard SA8000.

4. MODALITA' OPERATIVE

4.1 Gestione dei reclami, suggerimenti/proposte

Il personale e le parti interessate di Eredi G. Mercuri che rilevi una non conformità relativa ai requisiti della norma SA8000 (come ad esempio situazioni di sopruso, discriminazione o molestia, criticità, situazioni critiche correlate con la salute e la sicurezza del posto di lavoro), oppure voglia suggerire spunti per il miglioramento, relativi alla gestione del personale e al miglioramento del clima aziendale può:

- segnalare verbalmente la non conformità/suggerimento direttamente al Responsabile del Sistema di Responsabilità Sociale Angelo Cillo (angelo.cillo@eredimercuri.com);
- documentare la segnalazione utilizzando il modulo "MD8303 Modulo segnalazioni e reclami SA 8000" o su foglio bianco, inserendola in forma anonima o firmata nella casettina della posta sita nella sede di Via Cupa Vicinale Sant'Aniello, 88 – 80046 San Giorgio a Cremano (NA);
- documentare la segnalazione utilizzando il modulo "MD8303 Modulo segnalazioni e reclami SA 8000" o su foglio bianco, inviandola per mezzo mail al RSRS all'indirizzo angelo.cillo@eredimercuri.com o all'indirizzo info@eredimercuri.com con richiesta di attenzione del SPT (Social Performance Team);
- documentare la segnalazione utilizzando il modulo "MD8303 Modulo segnalazioni e reclami SA 8000" o su foglio bianco, inviandola per posta all'ente di certificazione BVQI Italia Spa Bureau Veritas Italia Spa, Via S. Brigida, 39 –

	<p align="center">Procedura per la gestione delle segnalazioni interne e dei Reclami</p>	<p align="center">PR8302</p>
		<p align="right">Pagina 3 di 4</p>

80133, Napoli, Tel: +390814971511, Fax: +390810072036, oppure tramite e-mail csr@it.bureauveritas.com;

- documentare la segnalazione utilizzando il modulo “MD8303 Modulo segnalazioni e reclami SA 8000” o su foglio bianco, direttamente al SAAS: SAAS, 220 East 23rd Street, Suite 605, New York, New York 10010, USA (email: saas@saasaccreditation.org ; fax: +212-684-1515).

Le segnalazioni possono avere forma anonima.

In ogni caso la Eredi G. Mercuri SpA garantisce che nessuna forma di discriminazione viene esercitata su lavoratori/lavoratrici e parti interessate in seguito ad eventuali segnalazioni in merito ai principi di Responsabilità Sociale.

4.2 Elaborazione dati delle segnalazioni/suggerimenti

Il SPT analizza la segnalazione e ne valuta le modalità e i tempi di gestione coinvolgendo il Responsabile Gestione Sistema SA 80000. In questa fase si identificano le risorse adeguate e appropriate alla natura e alla gravità di ogni non- conformità.

I componenti del gruppo SPT effettuano una prima valutazione del contenuto della segnalazione; se ritengono non sussista nessuna violazione dei requisiti SA 8000 ne forniscono comunicazione in forma scritta all'autore della segnalazione (se questo è identificabile) argomentandone le motivazioni.

Nel caso in cui l'accertamento delle situazioni/fatti segnalati evidenzi un mancato rispetto dei requisiti dello Standard SA 8000, il referente del gruppo SPT ne registrerà il contenuto sulla modulistica interna di sistema entro due giorni dal ricevimento dello stesso.


Il gruppo SPT è responsabile del monitoraggio del processo, dei percorsi di assegnazione (uffici interessati come ad esempio: Ufficio Personale e/o paghe, Ufficio RSP, Addetto Ufficio Acquisti), dei tempi di presa in carico, dei tempi di trattamento e chiusura; avrà funzione di unica interfaccia tra il segnalante e l'ufficio di competenza che verrà incaricato del trattamento.

Il gruppo SPT dopo l'avvenuta registrazione effettua una attenta valutazione della segnalazione, predispone un'istruttoria eventualmente organizzando un incontro con il lavoratore/lavoratrice che ha inoltrato la segnalazione (se quest'ultimo/a ne ha dato il consenso). Viene individuato dal gruppo l'ufficio competente del trattamento, ed il referente del gruppo SPT inoltra all'ufficio la segnalazione per il trattamento.

Entro 5 giorni dal ricevimento della segnalazione l'ufficio individuato dovrà relazionare al gruppo SPT le azioni che intende intraprendere ed i tempi previsti per la risoluzione della stessa.

In caso di ritardo nella gestione delle segnalazioni da parte degli uffici di competenza, il gruppo SPT si riserva la facoltà di aprire una NC nei confronti degli stessi.

L'ufficio di competenza ha l'impegno di inoltrare al gruppo il trattamento della segnalazione, il gruppo ricevuta la risposta valuta la congruenza della stessa riservandosi la facoltà, prima della pubblicazione, di richiedere un ulteriore approfondimento o implementazione delle azioni previste.

	<p>Procedura per la gestione delle segnalazioni interne e dei Reclami</p>	<p>PR8302</p>
		<p>Pagina 4 di 4</p>

Nel caso invece la risposta ricevuta sia ritenuta congrua, provvede alla sua pubblicazione/comunicazione sulla rete interna.

4.3 Elaborazione dati dei reclami

La procedura di gestione dei reclami è identica a quella prevista per la gestione delle segnalazioni/suggerimenti.

I dati relativi ai reclami, inoltre, sono elaborati periodicamente secondo quanto definito nel Piano Indicatori dal RSRS e presentati alla Direzione di Eredi G. Mercuri SpA in sede di Riesame del Sistema di Gestione di Responsabilità Sociale.

I dati relativi ai reclami e segnalazioni in merito ai requisiti dello Standard SA 8000, insieme alle AC/AP aperte, sono oggetto di valutazione:

- annuale da parte della Direzione aziendale in sede di presentazione del Riesame,
- periodica da parte di SPT,

al fine di un adeguato monitoraggio e individuazione e pianificazione di opportunità di miglioramento.

6. ALLEGATI

MD8303 Modulo Segnalazioni e Reclami SA 8000