

Indice:

1. SCOPO
2. DEFINIZIONI
3. RESPONSABILITÀ
4. LINEA ADOTTATA

REV.	Descrizione della modifica	DATA
1		Maggio 17
Preparato (RAQ)	Verificato (rsa8000)	Approvato (DG)

1 SCOPO

La presente procedura ha lo scopo di illustrare le modalità adottate da SeRist per la gestione delle comunicazioni di segnalazioni e/o reclami in merito ai requisiti di SA 8000.

2 RESPONSABILITA'

E' responsabilità del Rappresentante della Direzione per SA8000 unitamente al Rappresentante dei Lavoratori per SA 8000 raccogliere tutte le comunicazioni di segnalazioni in merito ai requisiti di SA 8000, analizzarle e riportarle alla Direzione al fine di definire eventuali adeguate misure.

3 LINEA ADOTTATA

Comunicazioni dirette a SeRist

- Tel Fax
- Posta elettronica sa8000@serist.it
- Sito internet
- Tramite cassetta apposita posta in sede legale nei siti di erogazione dei Servizi di Ristorazione

Le segnalazioni/reclami vengono condivise dal Responsabile Sistemi di Gestione (RSG) assieme al Rappresentante dei lavoratori per la Responsabilità Sociale (RLRS) durante le riunioni almeno semestralmente anche con i membri del SPT (Social Performance Team).

Le segnalazioni/reclami pervenute devono essere registrate nel modulo per non conformità e trattate coinvolgendo RSG, RLRS e le funzioni interessate.

L'avvio dell'analisi segnalazioni/reclami pervenute sarà comunicato entro 15 giorni dal ricevimento delle stesse attraverso comunicazione via mail dedicata.

L'aggiornamento periodico dello stato di avanzamento della gestione delle segnalazione avverrà attraverso la modalità sopracitata.

Qualora si renda necessario, a fronte del trattamento di una segnalazione può essere richiesta una azione correttiva.

RLRS, con la collaborazione di RSG, monitora con ragionevole frequenza che la segnalazione sia gestita dalla funzione competente e collabora alla verifica della chiusura della segnalazione sul modulo non conformità o nel caso azione correttiva/preventiva.

La presente procedura è:

- a. Disponibile a tutto il personale;
- b. Finalizzata a raccogliere commenti, raccomandazioni, rapporti o reclami riguardanti il luogo di lavoro e/o non conformità allo Standard SA8000;
- c. Confidenziale;
- d. Imparziale; e
- e. Non ritorsiva.

Le segnalazioni/ reclami sono accettati dall'organizzazione e la persona o le persone interessate riceve/ricevono informazioni sull'esito delle segnalazioni/reclami ricevuti.

I passi che l'organizzazione intraprende quando riceve dei segnalazioni/reclami da qualsiasi parte interessata esterna sono gestiti in base della presente procedura.