

	SA8000 ALL.2. Gestione Reclami.	ALL 1 MRS Rev. 0
--	--	-----------------------------------

Il presente documento rileva per la gestione dei reclami secondo il paragrafo 9.6 della SA8000.

Generalità

Le segnalazioni e i reclami SA 8000 possono essere rilevate dal personale o da altre parti interessate e riguardano spunti di miglioramento, rilievi, osservazioni, non conformità o reclami inerenti la politica per la Responsabilità Sociale e/o i requisiti della norma SA 8000; le relative attività sono descritte di seguito

Le modalità di gestione della segnalazione sono articolate nelle fasi di seguito elencate:

- individuazione e documentazione, valutazione;
- se occorre, azione di rimedio, intervento correttivo o di miglioramento;
- chiusura della segnalazione.

Individuazione e documentazione

La segnalazione può essere inviata a :

1) GMP SPA

- e-mail: segnalazioni&reclami@gmpspa.it

2) Ente di certificazione RINA SPA

- e-mail info@rina.org telefono 39 02 52876 000

3) Ente di accreditamento SAI/SAAS:

- posta SAAS, 220 East 23rd Street, Suite 605, New York, New York 10010, USA
- e-mail: saas@saasaccreditation.org
- Fax: +212-684-1515

Utilizzando il modulo o inviando direttamente una mail o telefonicamente.

Azione di rimedio, intervento correttivo o di miglioramento

La definizione dell'intervento correttivo coinvolge la Direzione e riporta:

- la descrizione dell'azione di rimedio, intervento correttivo o di miglioramento decisa;
- il responsabile dell'attuazione;
- il riferimento ad eventuali azioni correttive da avviare e documentare;
- la pianificazione prevista per il completamento.

L'applicazione degli interventi disposti è riportata all'interno del "NC/ Reclami/ AC" ed è comunicata ai responsabili interessati.

La presente procedura garantisce al lavoratore o alla lavoratrice o alla parte interessata esterna la riservatezza e l'anonimato, e comunque qualsiasi azione di ritorsione non è ammessa e la direzione aziendale si impegna a garantire la massima protezione per la persona che emette il reclamo/segnalazione.

Chiusura della segnalazione

La gestione dell'intervento a chiusura della segnalazione/reclamo è sempre notificata a SPT. La parte interessata dovrà essere informata sull'esito delle azioni di rimedio adottate.

LA PRESENTE PROCEDURA VIENE AFFISSA NELLE BACHECHE AZIENDALI E PUBBLICATA SUL SITO INTERNET