

	SISTEMA DI GESTIONE PER LA RESPONSABILITA' SOCIALE	PGRS 02
		REV. N° 0 del 02/01/17
	PROCEDURA GESTIONALE	PAGINA 2 DI 4

1. Documenti di riferimento

- Norma SA 8000:2014 (Social Accountability);
- Manuale del Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale

1.1 Definizioni

Reclamo: Qualsiasi segnalazione presentata verbalmente o per iscritto da una parte interessata ad uno degli organismi membri del Network Lavoro etico (NLE), relativamente all'ottenimento della certificazione e/o qualsiasi altra questione connessa al rispetto dei requisiti

Della norma SA 8000.

Azione correttiva: una misura correttiva è un provvedimento preso per eliminare la causa principale di una non conformità esistente o di qualsiasi altro evento indesiderato esistente al fine di impedirne il ripetersi.

2. Finalità

La presente procedura definisce le modalità e le responsabilità per garantire una corretta gestione dei reclami presentati delle parti interessate (lavoratori dell'azienda, enti locali, associazioni sindacali, clienti e fornitori), al fine di segnalare in modo confidenziale ed anonimo eventuali non conformità rispetto ai principi dello standard SA 8000: 2008 e alla Politica Aziendale per la Responsabilità Sociale, piuttosto che suggerimenti in merito al miglioramento del sistema di Responsabilità Sociale.

3. Responsabilità

La Direzione: è responsabile della conformità della ZENITH SERVICES alla norma SA 8000.

Il Rappresentante della SA 8000: assicura il rispetto dei requisiti della norma SA 8000 e provvede a distribuire la procedura a tutti i lavoratori, così come le sue successive revisioni.

Il Rappresentante dei lavoratori SA 8000 facilita la comunicazione con la Direzione in materie collegate alla norma SA 8000.

4. Modalità Operative

4.1. Ricezione del reclamo

Ogni lavoratore può sporgere reclami in relazione a fatti e accadimenti aventi natura di abuso, offesa o illegalità verificatisi nell'ambito lavorativo o ad esso legati ed in contrasto con i principi di responsabilità sociale della norma SA 8000.

Il lavoratore può farsi promotore di reclami tramite:

- il Team delle Prestazioni Sociali (TPS)
- l'Ente Certificatore SA 8000.
- il SAAS

Il reclamo può avere anche forma anonima.

In ogni caso, ZENITH SERVICES si impegna ad indagare e garantisce la massima riservatezza sui fatti denunciati o evidenziati, nei limiti della libertà di indagine dell'organizzazione.

	SISTEMA DI GESTIONE PER LA RESPONSABILITA' SOCIALE	PGRS 02
	PROCEDURA GESTIONALE	REV. N° 0 del 02/01/17
		PAGINA 3 DI 4

Le segnalazioni di reclamo avanzate da una o più parti interessate e indirizzate a ZENITH SERVICES, aventi per oggetto temi inerenti il sistema di responsabilità sociale, sono raccolte dal Rappresentante della SA 8000.

Per garantire a tutti i lavoratori, e a tutte le parti interessate una facile comunicazione di rilievi e suggerimenti in merito agli aspetti inerenti SA 8000, la ZENITH SERVICES ha istituito un sistema di inoltro di comunicazioni:

Diretti all'organizzazione (anche in forma anonima):

Posta: ZENITH SERVICES GROUP S.R.L.

Via Oratorio San Francesco is. 306 n° 5 - 98122 - Messina (ME)

alla c.a. del Team delle Prestazioni Sociali (TPS)

e-mail: SA8000@zenitgroup.it; cellulare: 342/5594464

Diretti all'ente di certificazione SGS:

Fax +39 051 6389926;

e-mail: sa8000@sgs.com (casella di posta anonima) o laura.verlicchi@sgs.com

Diretti all'ente di accreditamento SAI

Posta: SAAS, 220 East 23rd Street, Suite 605, New York, New York 10010, USA

e-mail: saas@saasaccreditation.org

Fax: +212-684-1515

È compito del Rappresentante della SA 8000 verificare che gli indirizzi citati siano correttamente riportati nelle comunicazioni interne ed esterne relative alla SA 8000.

4.1 Modalità di Reclamo

Le comunicazioni possono essere in forma anonima e confidenziale o firmate secondo volontà.

Le segnalazioni pervenute potranno essere formalizzate in forma libera su carta, ad esclusione di carta intestata per uso aziendale, o essere registrate nel modulo **GSA:** "Gestione segnalazioni SA8000" specificando espressamente la volontà o meno che sia diffuso.

4.2. Gestione dei reclami

Il reclamo, ricevuto dall'organizzazione, è gestito dalla Direzione che, supportata dal Team delle Prestazioni Sociali (TPS), ne coordina la risoluzione facendo intervenire le funzioni competenti ed attivando le necessarie azioni correttive secondo quanto previsto nell'apposita procedura.

ZENITH SERVICES favorisce l'incontro diretto e lo scambio di valutazioni con il dipendente resosi autore del reclamo, eventualmente affiancato dal Rappresentante dei Lavoratori SA 8000, allo scopo di conseguire una completa conoscenza dei fatti e al fine di dare sostegno e concreto

	SISTEMA DI GESTIONE PER LA RESPONSABILITA' SOCIALE	PGRS 02
		REV. N° 0 del 02/01/17
	PROCEDURA GESTIONALE	PAGINA 4 DI 4

contributo al lavoratore vittima o testimone di forme di abuso, offesa o fenomeni di scorrettezza o illegalità.

ZENITH SERVICES garantisce il compimento di ogni tipo di sforzo e azione concreta atti a dare soluzione al problema evidenziato e a prevenire il verificarsi di situazioni analoghe o similari.

ZENITH SERVICES non attua alcuna forma di ritorsione o discriminazione nei confronti dell'autore di un reclamo.

L'Ente di Certificazione e l'Organismo di Accreditamento gestiscono i reclami attraverso proprie procedure.

4.3. Risposta al reclamo

La Direzione si impegna, altresì a dare risposta ai reclami entro 30 gg dal loro ricevimento.

L'organizzazione si impegna ad informare l'autore del reclamo delle azioni correttive intraprese per dare soluzione ai fatti denunciati.

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

5. Archiviazione

I reclami ricevuti ed i verbali di indagine sono conservati in apposito raccoglitore e sono archiviati dal Team delle Prestazioni Sociali (TPS) nell'apposito spazio presso l'ufficio amministrazione.

6. Documentazione correlata

[GSA](#) "Gestione segnalazioni SA 8000"