



PROCEDURA RESPONSABILITÀ SOCIALE (SA8000)

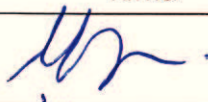
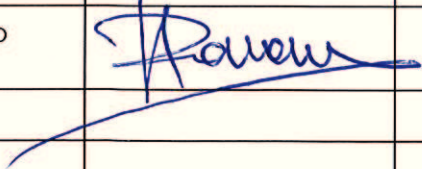
Gestione Segnalazioni delle parti interessate

Documento: **PRS 9.6**

Data 22/03/2017

Revisione **0**

Gestione Segnalazioni delle parti interessate

Responsabilità	Settore	Nominativo	Firma	Data/ Rev.
Emesso da:	FSA	Barbini		Rev. 0 22/03/2017
Autorizzato da:	Senior Management	Toscano		
Approvato da:	SPT			
Vistato da:	SPT			



0. TABELLA DELLE REVISIONI	2
1. SCOPO	3
2. CAMPO DI APPLICAZIONE.....	3
3. DEFINIZIONI	3
4. RIFERIMENTI	3
5. FASI E ATTIVITA'	4
5.1. Ricezione segnalazione	4
5.2. Garanzia di anonimato e non discriminazione	5
5.3. Gestione delle segnalazioni	5
5.4. Comunicazione della risposta-risoluzione della segnalazione.....	6
6. MATRICE DELLE RESPONSABILITA'	6
7. PARAMETRI DI CONTROLLO.....	7
8. DOCUMENTI DI REGISTRAZIONE E ARCHIVI DI RIFERIMENTO	8

0. TABELLA DELLE REVISIONI

REVISIONE		NATURA DELLE MODIFICHE APPORTATE	PARTI INTERESSATE	
N.	DATA		SEZ.	PAG.
0	22.03.17	Emissione	tutte	



1. SCOPO

Scopo della presente procedura è definire le modalità di gestione delle segnalazioni, reclami, suggerimenti, osservazioni provenienti dal personale-lavoratore Copit o da stakeholders (cliente, fornitore etc...) attinenti alla norma SA8000.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La procedura si applica ogni qualvolta pervenga una segnalazione, un reclamo, un'osservazione etc... da parte delle parti interessate.

3. DEFINIZIONI

Segnalazione Potenziale causa di non conformità lamentata dalle parti interessate (stakeholders) rispetto alla gestione delle attività gestionali/operative e alla Responsabilità Sociale di Copit, la cui eliminazione, del caso, può richiedere l'attivazione di azioni correttive/preventive. La segnalazione si può classificare in:

- **Reclamo:** Segnalazione che prevede l'apertura di una non conformità
- **Osservazione:** Segnalazione che non prevede l'apertura di una non conformità

SPT : Social Performance team

FSA: Resp. aziendale Funzione SA

RLSA: Rappresentante lavoratori per la Responsabilità Sociale

4. RIFERIMENTI

Norma SA 8000 : 2014 – punto 5. Discriminazione

Norma SA 8000 – punto 6 Pratiche Disciplinari

Norma SA 8000 : 2014 – punto 9.6 Gestione e risoluzione dei reclami

Norma SA 8000 : 2014 – punto 9.7.2. Verifica esterna e coinvolgimento delle parti interessate

Norma SA 8000 : 2014 – punto 9.8 Azioni correttive e preventive

Regolamento SPT

PQRS 8.3.a Gestione non conformità

PQRS 8.5.a Gestione delle azioni preventive e correttive



5. FASI E ATTIVITA'

5.1. Ricezione segnalazione

Si considera segnalazione un'osservazione, un suggerimento, una lamentela, un reclamo espresso dalle parti interessate in senso generico, inerente una potenziale causa di non conformità delle attività aziendali attinenti alla norma SA8000, la cui eliminazione, dunque, può richiedere l'adozione di azioni correttive/preventive.


5.1.1 Segnalazioni da parte dei Personale-Lavoratori

I lavoratori possono effettuare segnalazioni in relazione a fatti e accadimenti in contrasto con i principi di responsabilità sociale contenuti nella norma SA 8000 come segue:

- ✓ tramite il diretto superiore e/o Responsabile di Area;
- ✓ tramite i Rappresentanti dei Lavoratori SA 8000, inoltrando la segnalazione per scritto utilizzando il Mod. M01 PRS 9.6 (firmato o in forma anonima);
- ✓ tramite il Rappresentante dell'Azienda SA 8000, inoltrando la segnalazione per scritto utilizzando il Mod. M01 PRS 9.6 (firmato o in forma anonima);
- ✓ tramite la trasmissione del Mod. M01 PRS 9.6 direttamente al SPT (firmato o in forma anonima);
- ✓ tramite l'apposite "Cassette Segnalazioni SA8000" presenti nei locali dell'Azienda ed accessibili a tutto il personale utilizzando Mod. M01 PRS 9.6 (firmato o in forma anonima);
- ✓ tramite gli indirizzi di posta elettronica info@copitspa.it; P.E.C. copitspa@legalmail.it, fax 0573-364266 utilizzando il Mod. M01 PRS 9.6;
- ✓ tramite l'Ente di certificazione di parte terza CISE, Centro per l'innovazione e lo sviluppo economico, Azienda Speciale della Camera di Commercio di Forlì-Cesena, C.so della Repubblica 5, 47100 Forlì; <http://www.lavoroetico.org>, indirizzo e-mail info@lavoroetico.org, tel. 0534-38211, fax 0543-38219.;
- ✓ tramite l'Ente SAAS "Social Accountability Accreditation Services International", e-mail saas@saasaccreditation.org. L'Ente si occupa di supervisionare lo standard Social Accountability 8000 (SA8000) ovvero lo standard internazionale di riferimento sviluppato dal Social Accountability International (SAI).

I rappresentanti dei lavoratori SA verificano, con cadenza mensile, la presenza di segnalazioni nelle apposite cassette di cui dispongono in forma esclusiva della chiave.

Con cadenza mensile vengono riepilogate anche le segnalazioni inviate tramite l'account di posta elettronica. Le modalità operative inerenti la gestione delle segnalazioni del personale, sono comunicate al personale con Avviso al personale.

	PROCEDURA RESPONSABILITÀ SOCIALE (SA8000)	
	Gestione Segnalazioni delle parti interessate	
Documento: PRS 9.6	Data 22/03/2017	Revisione 0

5.1.2 . Segnalazioni da parte delle altre parti interessate

Le parti interessate possono effettuare segnalazioni in relazione a fatti e accadimenti in contrasto con i principi di responsabilità sociale contenuti nella norma SA 8000 come segue:

- ✓ tramite il Senior Management inoltrando la segnalazione per scritto utilizzando il Mod. M01 PRS 9.6 a disposizione sul sito dell'azienda nella sezione o su carta bianca, firmato o in forma anonima, da recapitare a COPIT SPA;
- ✓ tramite la trasmissione del modulo Mod. M01 PRS 9.6 (firmato o in forma anonima) o su carta bianca direttamente al SPT ;
- ✓ tramite i seguenti indirizzi di posta elettronica – info@copitspa.it - pec; copitspa@legalmail.it, fax. 0573-364266 utilizzando il Mod. M01 PRS 9.6 o su carta bianca;
- ✓ tramite l'Ente di certificazione di parte terza CISE, Centro per l'innovazione e lo sviluppo economico, Azienda Speciale della Camera di Commercio di Forlì-Cesena, C.so della Repubblica 5, 47100 Forlì; <http://www.lavoroetico.org>, indirizzo e-mail info@lavoroetico.org, tel. 0534-38211, fax 0543-38219;
- ✓ tramite l'Ente SAAS "Social Accountability Accreditation Services International", e-mail saas@saasaccreditation.org. L'Ente si occupa di supervisionare lo standard Social Accountability 8000 (SA8000) ovvero lo standard internazionale di riferimento sviluppato dal Social Accountability International (SAI).

5.2. Garanzia di anonimato e non discriminazione


COPIT spa una volta ricevuto la segnalazione garantisce:

- ✓ la massima riservatezza sui fatti contenuti nello stesso;
- ✓ il diritto al mantenimento dell'anonimato;
- ✓ nel caso di segnalazione 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.

5.3. Gestione delle segnalazioni

COPIT si impegna a gestire tutte le segnalazioni pervenute anonime e non.

- **Segnalazione dai lavoratori-personale.** La segnalazione è gestita dai Rappresentanti SA dei lavoratori e dal Responsabile aziendale SA8000 (o suo delegato) che ne coordina la risposta-risoluzione trasmettendola alle funzione di area interessata/competente. Nel caso che la segnalazione investa la competenza di vari settori, la risposta-risoluzione dovrà essere definita congiuntamente dai responsabili.

	PROCEDURA RESPONSABILITÀ SOCIALE (SA8000)	
	Gestione Segnalazioni delle parti interessate	
Documento: PRS 9.6	Data 22/03/2017	Revisione 0

Il Responsabile aziendale SA ed i Responsabili dei lavoratori stabiliscono se la segnalazione è da definirsi o meno reclamo. Nel caso in cui la segnalazione venga classificata come:

- **Osservazione:** il Responsabile di area coinvolto scrive una risposta sul Mod. M01 PRS 9.6 e lo trasmette al FSA – RLSA.
- **Reclamo:** viene aperta una non conformità secondo quanto precisato nelle procedure PQRS. Il Responsabile di Area, coadiuvato dal FS propone e gestisce l'azione correttiva o preventiva. Il Responsabile di area scrive la risoluzione (azione correttiva o preventiva) sul Mod. M01 PRS 9.6.
- **Segnalazione presentati dalle altre parti interessate:** sono trasmesse al SPT che procederà alla valutazione di cui sopra (Osservazione-Reclamo). La competenza della risposta-risoluzione del reclamo è del Resp. Area come descritto.

5.4. Comunicazione della risposta-risoluzione della segnalazione

Il Responsabile di Area scrive una risposta-risoluzione sul Mod. M01 PRS 9.6 e comunica a FSA- RLSA le azioni intraprese. Se si tratta di reclamo sul modulo vengono indicate le azioni preventive/correttive proposte.

- **Segnalazione dai lavoratori-personale:** FSA, previo coinvolgimento di SPT tramite l'invio del Mod. M01 PRS 9.6 compilato con la risposta-risoluzione, dà istruzioni per l'affissione in bacheca. In ogni caso FSA e RLSA relazionano al SPT.
- **Segnalazione presentati dalle altre parti interessate:** Il Mod. M01 PRS 9.6 con la risposta/risoluzione è presentato, tramite FSA, al SPT che valuterà come inoltrare la risposta (e-mail, posta...) all'interessato.

In caso di azioni correttive/preventive, FSA comunicherà successivamente la conclusione della pratica, nei modi indicati a seconda del mittente della segnalazione.

Le segnalazioni inoltrati sono registrati su appositi *registri*, Mod. M02 PRS 9.6 registro interno, e Mod. M03 PRS 9.6 registro esterno (secondo il mittente della segnalazione) a cura della FSA. Le segnalazioni sono conservati agli atti per un periodo di 5 anni. Il registro è periodicamente consultato da SPT per la verifica.

6. MATRICE DELLE RESPONSABILITA'

SPT è responsabile della emissione della presente procedura; le responsabilità delle varie fasi ed attività sono riportate nella seguente matrice delle responsabilità.



	Fase - Attività	SPT	RLSA	FSA	Funzione Area competente	Funzione aziendali indicate par. 5.1
5.1	Ricezione segnalazioni					R
5.3	Assegnazione e analisi segnalazioni mittente Lavoratore-personale	C	R	R		
5.3	Assegnazione e analisi dei reclami mittente altre parti interessate	R	C	C		
5.3	Classificazione segnalazione mittente Lavoratore-personale	C	R	R		
5.3	Classificazione segnalazione mittente altre parti interessate	R	C	C		
5.3	Individuazione della soluzione del reclamo				R	
5.4	Comunicazione risoluzione della segnalazione come sopra secondo il mittente					
5.4	Verifica della soluzione adottata	R				

7. PARAMETRI DI CONTROLLO

I parametri di controllo sono funzionali a tenere sotto controllo il processo o i processi descritti nella presente procedura. Essi sono i seguenti:


Numero segnalazioni catalogate;

Numero osservazioni catalogate;

Numero reclami catalogati;

Numero segnalazioni riguardanti la responsabilità sociale sul numero totale ricevute;

Numero segnalazioni avente lo stesso oggetto sul numero totale di segnalazioni ricevute.

	PROCEDURA RESPONSABILITÀ SOCIALE (SA8000)	
	Gestione Segnalazioni delle parti interessate	
Documento: PRS 9.6	Data 22/03/2017	Revisione 0

Responsabile della rilevazione dei suddetti parametri è SPT in quanto responsabile della emissione della presente procedura. Sarà sua cura analizzare tali parametri, con cadenza annuale.

8. DOCUMENTI DI REGISTRAZIONE E ARCHIVI DI RIFERIMENTO

E' responsabilità di FSA archiviare e tenere aggiornati i documenti di registrazione

- Mod. M01 PRS 9.6 Segnalazioni
- Mod. M02 PRS 9.6 Registro segnalazioni del personale – interno-
- Mod. M02 PRS 9.6 Registro segnalazioni delle altre parti interessate – esterno-
- Mod. M03. PQRS 8.2 a Rapporto di Non Conformità
- A.P. relativi alle modalità di reperimento e gestione segnalazioni del personale.