	PROCEDURA OPERATIVA	PO 09
GESTIONE DEI RECLAMI delle PARTI INTERESSATE		Rev. 02 Data 05/06/2017
		Pagina 1 di 6


ELENCO DEGLI ALLEGATI

Codice	Descrizione
All 31 PO 09	Comunicazione Reclami e Ricorsi

ELENCO ISTRUZIONI TECNICHE

Codice	Descrizione	Allegati

02	05/06/2017	Aggiornamento SA8000:2017			
01	05/06/2015	Prima stesura			
Rev.	Data	Descrizione	emissione RGQ	verifica RGQ	approvazione DG

	<p style="text-align: center;">PROCEDURA OPERATIVA</p>	<p style="text-align: center;">PO 09</p>	
<p style="text-align: center;">GESTIONE DEI RECLAMI delle PARTI INTERESSATE</p>		<p>Rev. 02 Data 05/06/2017</p>	<p>Pagina 2 di 6</p>

SOMMARIO

1.	GENERALITÀ _____	3
1.2.	Scopo _____	3
1.3.	Campo di applicazione _____	3
1.4.	Responsabilità _____	3
1.5.	Riferimenti _____	3
1.6.	Definizioni _____	3
2.	CRITERI OPERATIVI _____	4
2.2.1.	Analisi delle cause _____	4
2.3.	Gestione operativa dei Reclami e delle Segnalazioni _____	5
2.3.1.	Necessità di Azione _____	5
2.3.2.	Approfondire l'Analisi ed Intraprendere l'Azione conseguente _____	5
2.3.3.	Verifica Efficacia di Azione _____	5
3.	DOCUMENTAZIONE _____	6

	<p style="text-align: center;">PROCEDURA OPERATIVA</p>	<p style="text-align: center;">PO 09</p>	
<p>GESTIONE DEI RECLAMI delle PARTI INTERESSATE</p>		<p>Rev. 02 Data 05/06/2017</p>	<p>Pagina 3 di 6</p>

1. GENERALITÀ

1.2. *Scopo*

La presente procedura ha lo scopo di definire le modalità di gestione dei reclami presentati dalle parti interessate (lavoratori dell'azienda interessata, enti locali e nazionali che operano nel campo dei diritti umani e del lavoro - come organizzazioni non governative, associazioni sindacali, associazioni di categoria -, organi di stampa, mass media, clienti dell'organizzazione interessata, ecc...) nei confronti dell'ottenimento della certificazione e/o di qualsiasi altra questione connessa al rispetto dei requisiti dello standard di riferimento da parte dell'organizzazione.

1.3. *Campo di applicazione*

Il contenuto della presente procedura si applica a tutti i servizi ed alle attività dell'impresa, nell'ambito delle comunicazioni esterne e delle segnalazione ricevute.

1.4. *Responsabilità*

Tutte le funzioni aziendali vengono coinvolte nelle attività della presente procedura, in base alle loro specifiche competenze e responsabilità e al tipo di comunicazioni esterne che si presentano di volta in volta.

La valutazione dei reclami ricevuti viene effettuata dal rappresentante della direzione per la SA8000 e risolte in base alle al tipo di problema in esame.

1.5. *Riferimenti*

La presente procedura è redatta in conformità ai requisiti del capitolo 8 e dei paragrafi 9.1 9.6 della norma SA8000:2014.

1.6. *Definizioni*

A) RECLAMO

1) qualsiasi segnalazione presentata verbalmente o per iscritto da una parte interessata a GICO Systems, relativamente all'ottenimento della certificazione e/o a qualsiasi altra questione connessa al rispetto dei requisiti dello standard di riferimento da parte dell'organizzazione;

2) qualsiasi azione o segnalazione presentata per iscritto a GICO Systems da una parte interessata per comunicare qualcosa che non è coerente con le sue aspettative, in merito ad uno o più requisiti definiti nello standard SA8000.

B) PARTE INTERESSATA

Individuo o gruppo interessato a, o su cui influisce, l'impatto sociale dell'azienda. Ad esempio possono essere fornitori, clienti, lavoratori, ONG, aziende partner, etc.

	<p style="text-align: center;">PROCEDURA OPERATIVA</p>	<p style="text-align: center;">PO 09</p>	
<p>GESTIONE DEI RECLAMI delle PARTI INTERESSATE</p>		<p>Rev. 02 Data 05/06/2017</p>	<p>Pagina 4 di 6</p>

2. CRITERI OPERATIVI

I reclami ricevuti dalle parti interessate, vengono protocollate sull'ALL 02/PO 08 e riportate su appositi moduli All.01/PO 08 dai rilevatori. La risoluzione deve essere decisa, trattata e verificata caso per caso, attraverso la gestione da parte del rappresentante della Direzione per SA8000.

GICO Systems permette ai lavoratori di presentare reclami direttamente al superiore diretto o, se preferiscono, con qualcuno che non sia il loro diretto superiore.

Al fine di proteggere il personale che voglia presentare dei reclami, GICO Systems ha istituito diversi metodi di presentazione:

- inserendo un messaggio nella cassetta apposita, collocata presso la centrale operativa e che verrà controllata periodicamente dal rappresentante SA8000 dei lavoratori (RLSA8000);
- attraverso il dialogo con il RLSA8000;
- attraverso il dialogo con i propri superiori;
- attraverso segnalazioni anonime all'ente di certificazione o ai referenti della norma SA8000.

GICO Systems rende disponibile gli ultimi tre metodi sopra descritti anche per segnalazioni, consigli, osservazioni, richieste di chiarimenti, da parte di tutte le Parti Interessate. I riferimenti sono pubblicati nella Politica per la Responsabilità Sociale, sul sito internet aziendale.


Per quanto riguarda l'elemento "Retribuzione", GICO Systems prevede che:

- il personale può contestare i pagamenti dei salari e ricevere in modo tempestivo chiarimenti su tali aspetti;
- le retribuzioni del personale, compreso il calcolo dei salari, i sistemi premianti, le indennità e gli incentivi a cui i lavoratori hanno diritto in base alle leggi applicabili;

sono sempre gestiti da UP. I lavoratori possono sempre chiedere chiarimenti ed informazioni riguardanti i salari e gli stipendi, sia al referente dell'Ufficio Personale (UP), sia ai referenti delle proprie delle Centrali Operative (Pest Control o Volatili/Fune).

2.2.1. *Analisi delle cause*

Il trattamento del reclamo o segnalazione è gestito secondo le modalità descritte nella PO 08 e deve essere inoltrato, con tutta la eventuale documentazione di supporto, al Responsabile Gestione Qualità, che in collaborazione con il rappresentante della Direzione per SA8000, effettua un'analisi delle cause che hanno generato la non conformità, valutando anche la necessità di attivare Azioni Correttive formalizzando tale analisi nell'apposito spazio dell'All. 01/PO 08, in modo da destinare le risorse adeguate e appropriate alla natura ed alla gravità di ogni segnalazione ricevuta.

	<p style="text-align: center;">PROCEDURA OPERATIVA</p>	<p style="text-align: center;">PO 09</p>	
<p>GESTIONE DEI RECLAMI delle PARTI INTERESSATE</p>		<p>Rev. 02 Data 05/06/2017</p>	<p>Pagina 5 di 6</p>

2.3. *Gestione operativa dei Reclami e delle Segnalazioni*

2.3.1. *Necessità di Azione*

Se il rappresentante della direzione prevede l'attivazione di un AC/AP, deve compilare la prima parte del Modulo "Richiesta di Azione Correttiva" All. 03/PO 08, avendo cura in particolare di riportare una descrizione dettagliata del problema che ha generato la richiesta e di allegare tutta l'eventuale documentazione di supporto (es., Verbali di Non Conformità o altri allegati) che attestano l'importanza del problema. L'azienda si astiene in ogni caso dal prendere provvedimenti disciplinari, licenziare o discriminare in qualsiasi modo i membri del personale che forniscano informazioni riguardanti il rispetto dello standard SA8000.

2.3.2. *Approfondire l'Analisi ed Intraprendere l'Azione conseguente*

A richiesta valutata, il rappresentante della Direzione per SA8000 valuta la possibilità di procedere autonomamente o di individuare altre funzioni o soggetti esterni (come l'ente di certificazione, il RLSA8000, i lavoratori, il RLS, il RSPP, clienti, fornitori, etc.) insieme alle quali effettuare un'analisi approfondita delle possibili cause del problema presentato e pianificare l'AC/AP. In ogni caso, è necessario riportare sul modulo All. 03/PO 08 le seguenti informazioni:

- individuazione della possibile causa della segnalazione;
- pianificazione generale dell'AC/AP (soluzione adottata);
- pianificazione di dettaglio dell'AC/AP (attività operative e responsabilità);
- definizione dei tempi e delle modalità di verifica dell'efficacia dell'AC/AP.

2.3.3. *Verifica Efficacia di Azione*

Nei tempi e nei modi stabiliti deve essere verificata l'efficacia dell'AC/AP nell'eliminare la causa della segnalazione che ha generato l'azione conseguente.

Gli esiti di tale verifica e le relative motivazioni devono essere riportate nell'apposito spazio del modulo All. 03/PO 08, unitamente ai riferimenti ad eventuale documentazione di supporto.

RGQ aggiorna l'all. 04/PO 08 "Registro Azioni Correttive/Preventive.

	PROCEDURA OPERATIVA	PO 09	
GESTIONE DEI RECLAMI delle PARTI INTERESSATE		Rev. 02 Data 05/06/2017	Pagina 6 di 6

3. DOCUMENTAZIONE

Cod.	Titolo	ARCHIVIAZIONE			NOTE
		DOVE	RESP.	PERIODO	
All. 01/PO 08	Modulo non conformità/Reclami	Faldone NC/Reclami	RGQ	3 anni	
All. 02/PO 08	Registro Non Conformità/Reclami	Faldone NC/Reclami	RGQ	3 anni	
All. 03/PO 08	Richiesta Azione Correttiva	Faldone RAC/RAP	RGQ	3 anni	
All. 04/PO 08	Registro Azione Correttiva	Faldone RAC/RAP	RGQ	3 anni	
All 31 PO 09	Comunicazione Reclami e Ricorsi	Bacheca	DG	NA	