

## INDICE

1. SCOPO.....	2
2. CAMPO DI APPLICAZIONE.....	2
3. RIFERIMENTI.....	2
4. DEFINIZIONI .....	2
5. NON CONFORMITÀ.....	2
6. AZIONI CORRETTIVE.....	3
7. GESTIONE RECLAMI .....	<b>ERRORE. IL SEGNALIBRO NON È DEFINITO.</b>
8. MONITORAGGI E MISURAZIONE .....	3
9. REGISTRAZIONI.....	4

			Firma		
Rev.	Data	Descrizione	Redazione	Verifica	Approvazione
0	26.09.2023	Prima emissione			

	<b>PSA1</b> <b>“Gestione reclami e segnalazioni in ambito di responsabilità sociale”</b>	<b>Rev. 0 del 26/09/23</b> <b>Pag. 2/4</b>
--	---	---

## 1. Scopo

La presente procedura ha lo scopo di descrivere le modalità attraverso le quali i dipendenti o le altre parti interessate possono sporgere reclami o suggerimenti nei confronti dell’alta direzione e la direzione gestisce i reclami e i suggerimenti dei dipendenti e delle altre parti interessate, al fine di individuare eventuali aree di intervento nelle quali l’azienda si è dimostrata più carente, attraverso l’attuazione di azioni di miglioramento

## 2. Campo di Applicazione

La presente procedura si applica a tutte le forme di reclamo sia scritte che verbali e a tutte le proposte di miglioramento sia scritte che verbali provenienti sia dai dipendenti che da tutte le parti interessate alle aziende , inerenti alle tematiche di Responsabilità Social

## 3. Riferimenti

- Norma SA 8000:2014
- Manuale SA 8000 per Ecofor Service -Esafor-Valdera Acque

## 4. Definizioni

**SPT.** Social Performance Team- Organismo collegiale composto da una rappresentanza equilibrata tra Senior Management e Rappresentanti dei Lavoratori

**RECLAMO:** L'azione e il fatto di reclamare, di lamentarsi di un'ingiustizia subita, o anche solo di una irregolarità qualsiasi avvenuta a proprio danno

## 5. Inoltro reclamo / proposta di miglioramento

Per registrare un reclamo o una proposta di miglioramento può essere utilizzato il modulo Mod. PSA1.01 “Segnalazione / Reclamo SA 8000”.

Le aziende Ecofor Service – Esafor - Valdera Acque, al fine di garantire un canale diretto per le segnalazioni/suggerimenti sulla norma SA 8000, hanno ufficializzato le seguenti modalità di inoltro:

a) Diretti in Azienda:

- tramite posta all’indirizzo di Via dell’Industria snc 56025 Pontedera (PI)
- tramite posta elettronica all’indirizzo [spt@ecoforservice.it](mailto:spt@ecoforservice.it) / [spt@esafor.it](mailto:spt@esafor.it) / [spt@valderaacque.it](mailto:spt@valderaacque.it)
- Verbalmente al Rappresentante dei Lavoratori
- tramite cassette anonime presenti presso la sede di Via dell’Industria (esterno del laboratorio – spogliatoi impianto Esafor – stazione pesatura di Via Mattioli snc – spogliatoi Ecofor Service Viale America)

I dipendenti possono inoltrare reclami e suggerimenti anche in maniera anonima

b) Diretti all’Organismo di Certificazione SGS:

	<b>PSA1</b> <b>“Gestione reclami e segnalazioni in ambito di responsabilità sociale”</b>	<b>Rev. 0 del 26/09/23</b> <b>Pag. 3/4</b>
--	---	---

- tramite posta elettronica all’indirizzo sa8000@sgs.com

c) Diretti al Social Accountability International (SAI Social Accountability International con sede a New York che è l’ente che ha emanato la norma SA 8000):

- tramite email all’indirizzo saas@saasaccreditation.org

## **6. Gestione del reclamo / proposta di miglioramento**

I membri del SPT, con cadenza mensile, provvedono a verificare se siano pervenuti commenti, raccomandazioni, segnalazioni o reclami direttamente in Azienda mediante i canali esplicitati nel paragrafo precedente. Nel caso ne siano pervenuti il SPT si riunisce per effettuarne l’analisi per determinare se siano pertinenti o meno. Se il commento, raccomandazione, segnalazione o reclamo risulta pertinente il SPT provvede alla registrazione sul modulo Mod. PSA1.02 “Gestione commenti, raccomandazioni, segnalazioni e reclami SA8000” per il conseguente trattamento.

Entro 30 giorni dalla effettuata registrazione e dall’analisi del commento, raccomandazione, segnalazione o reclamo, l’SPT propone alla Direzione l’azione da intraprendere per la conseguente approvazione. Il monitoraggio dell’attuazione dell’azione e dei risultati conseguiti è effettuato dal STP con cadenza semestrale. I commenti, le raccomandazioni, le segnalazioni e i reclami oggetto della presente procedura, nonché le azioni intraprese per il loro trattamento, fanno parte degli elementi in ingresso del Riesame della Direzione. Gli esiti vengono resi noti a chi ha trasmesso la segnalazione entro circa un mese dall’inoltro della stessa alla Direzione.

Nel caso in cui il reclamo non abbia "paternità" (reclamo anonimo), l'SPT rende pubblica la soluzione adottata affiggendo in bacheca la comunicazione del piano di miglioramento in atto o l'attuazione dell'azione di rimedio al problema sollevato tutto il personale della Società mediante pubblicazione nel portale intranet aziendale e/o affissione nelle bacheche.

## **8. Monitoraggi e Misurazione**

In occasione del riesame della Direzione il SPT provvede ad effettuare analisi statistica delle segnalazioni ricevute e del relativo stato.

	<b>PSA1</b> <b>“Gestione reclami e segnalazioni in ambito di  responsabilità sociale”</b>	<b>Rev. 0 del  26/09/23</b>
		<b>Pag. 4/4</b>

## 9. RegISTRAZIONI

<b>Codice</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Archivio</b>	<b>Responsabile</b>	<b>Tempo</b>
Mod. PSA1.01	Segnalazione / Reclamo SA 8000	Server aziendale	RSG	2 anni
Mod. PSA1.02	Gestione commenti, raccomandazioni, segnalazioni e reclami SA8000	Server aziendale	RSG	2 anni