

PROCEDURA SEGNALAZIONI

Redatto da: Gabriele Amato
Responsabile Sistemi di Gestione Integrati

Verificato e Clementi Francesco

Approvato da: Presidente Cooperativa Cristoforo SCS

Descrizione versione corrente				
Versione	Data	Autore	Verificato	Approvato
01	01/09/2022	Gabriele Amato	Clementi Francesco	Clementi Francesco
Descrizione		Modifica RSGI; Integrazione procedura ad aspetti inerenti parità di genere		

Storia delle modifiche		
Versione	Data	Descrizione
00	01/06/2021	Prima emissione

Sommario

1	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	3
2	NORMATIVA DI RIFERIMENTO	3
2.1	Riferimenti internazionali	3
3	RESPONSABILITA'	3
4	MODALITA' OPERATIVE	3
5	ANALISI DEI RECLAMI	5
6	Comunicazione	6

1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura ha lo scopo di definire le modalità di gestione dei reclami/suggerimenti presentati dalle parti interessate (lavoratori, enti locali e nazionali, organizzazioni non governative, associazioni sindacali, associazioni di categoria, organi di stampa, mass media, clienti, ecc...) relativamente al rispetto dei requisiti degli standard SA 8000 e UNI/PdR 125 da parte di Cristoforo SCS. La procedura è applicata a tutti i reclami/suggerimenti provenienti da qualsiasi parte interessata interna ed esterna ed aventi per oggetto il rispetto della SA 8000, della UNI/PdR 125 e, in generale, dei diritti umani ed ha lo scopo di garantire il dialogo e il confronto all'interno dell'organizzazione.

2 NORMATIVA DI RIFERIMENTO

2.1 Riferimenti internazionali

SA 8000:2014

UNI/PdR 125:2022

3 RESPONSABILITA'

Il Responsabile dei Sistemi di Gestione Integrati è il responsabile della presente procedura e della sua applicazione, avvalendosi della collaborazione delle altre figure presenti nell'organigramma aziendale.

4 MODALITA' OPERATIVE


Il lavoratore e le altre parti interessate possono effettuare suggerimenti e/o reclami sia in modo formale sia in modo informale (attraverso telefonata o comunicazione verbale al RLSA8000 o ai membri del Comitato Guida per la Parità di Genere).

Il RLSA8000 in azienda è composto dalle seguenti figure: Paolo Sala, Giovanni Boni

Il Comitato Guida in azienda è composto dalle seguenti figure: Francesco Clementi, Giovanni Massini, Lorenzo Mori, Irene Scarti, Gabriele Amato, Giulia Maionchi.

Il reclamo/suggerimento formale avviene tramite le seguenti modalità:

A. Per la norma SA8000:2014: inoltro a RLSA8000 di un suggerimento/reclamo scritto compilato sull'apposito modello Mod RSM "Modello Reclamo/suggerimento";

	PROCEDURA SEGNALAZIONI	COOPERATIVA CRISTOFORO SCS
		PRO SGZ 01.09.2022

Altre modalità di invio delle segnalazioni:

- Casella di posta elettronica Segnalazionisa8000@coopcristoforo.it
- Posta ordinaria (Cooperativa Cristoforo - Via Lisbona 23 50065 Pontassieve (FI)) all'attenzione del RLSA8000
- Fax (055/8325491), all'attenzione del RLSA8000

Inoltre all'Ente di Certificazione/Ente di accreditamento di un suggerimento/reclamo scritto:

Ente di Accreditamento **SAAS - Social Accountability Accreditation Service** - 15 West 44th Street, 6th Floor New York, NY 10036, telefono (212) 684-1414, fax: (212) 684-1515, e-mail: saas@saasaccreditation.org
Organismo di Certificazione Bureau Veritas Italia Spa – Divisione Certificazione Att.ne Responsabile CSR Viale Monza, 347, 20126 Milano -Email: csr@it.bureauveritas.com

Inoltre all'Ente di Certificazione/Ente di accreditamento di un suggerimento/reclamo scritto

Ente di Accreditamento **SAAS - Social Accountability Accreditation Service** - 15 West 44th Street, 6th Floor New York, NY 10036, telefono (212) 684-1414, fax: (212) 684-1515, e-mail: saas@saasaccreditation.org
Organismo di Certificazione Bureau Veritas Italia Spa – Divisione Certificazione Att.ne Responsabile CSR


B. Per la norma UNI/PdR 125:2022: inoltre al Comitato Guida per la Parità di Genere di un suggerimento/reclamo scritto compilato sull'apposito modello Mod RSM "Modello Reclamo/suggerimento";

Altre modalità di invio delle segnalazioni:

- Casella di posta elettronica paritadigenere@coopcristoforo.it
- Posta ordinaria (Cooperativa Cristoforo - Via Lisbona 23 50065 Pontassieve (FI)), all'attenzione del Comitato Guida per la Parità di Genere
- Fax (055/8325491), all'attenzione del Comitato Guida per la Parità di Genere

I reclami presentati dovranno essere presi in esame immediatamente dalla data di reperimento della segnalazione

Al ricevimento di un suggerimento/reclamo, che può essere fatto anche in forma anonima, è compito del RSA8000 / Comitato Guida per la Parità di Genere, ove ritenga che il Suggerimento/reclamo sia pertinente, aprire una NC, e in ogni caso registrarla all'interno del MOD RNC - Registro Non Conformità, Raccomandazioni, Comunicazioni e segnalazioni", nella sezione dedicata ad esse (con conseguente evidenza della gestione dello stesso).

	PROCEDURA SEGNALAZIONI	COOPERATIVA CRISTOFORO SCS
		PRO SGZ 01.09.2022

RSA8000 / Comitato Guida per la Parità di Genere, inoltre, sulla base del rapporto di suggerimento/reclamo, relativo ad un fornitore (nel caso il suggerimento/reclamo si riferisca ad un fornitore), decide le azioni necessarie alla soluzione, da valutare con la Direzione.

Nel caso in cui RSA8000 / Comitato Guida per la Parità di Genere decida di prendere in carico il Suggerimento/reclamo, individua le azioni necessarie per la risoluzione immediata del suggerimento/reclamo, ed a tale scopo all'interno del MOD RNC - Registro Non Conformità, Raccomandazioni, Comunicazioni e segnalazioni, riportando sullo stesso le seguenti informazioni:

- soluzioni da adottare;
- tempi di attuazione;
- responsabile/i attuazione
- esito del Suggerimento/reclamo
- data di chiusura.

Il rapporto viene archiviato da RSA8000 / Comitato Guida per la Parità di Genere nell'apposito raccoglitore, in conformità alle prescrizioni previste per la documentazione di registrazione del sistema.

La gestione delle segnalazioni viene portata a conoscenza delle parti interessate interne ed esterne.

5 ANALISI DEI RECLAMI

Prima di ogni Riesame della Direzione, RSA8000 / il Comitato Guida per la Parità di Genere effettua, sulla base del MOD RNC - Registro Non Conformità, Raccomandazioni, Comunicazioni e segnalazioni, un'analisi di tutti i reclami ricevuti per verificare se esistono delle ripetitività nei reclami stessi, allo scopo di individuare eventuali azioni correttive e/o preventive che si rendessero necessarie ad eliminare e/o prevenire il ripetersi dei reclami stessi.

In tale fase provvede inoltre a riportare, nel piè di pagina di ogni rapporto registrazione reclami, la data e la propria firma per attestare l'avvenuto esame del rapporto.

Nel caso in cui il reclamo sia stato presentato in forma anonima, RSA8000 / Comitato Guida per la Parità di Genere non potrà chiaramente comunicare all'interessato la risoluzione proposta e pertanto dovrà farsi carico di informare tutti i dipendenti dell'avvenuta presentazione del reclamo e delle azioni che l'azienda intende intraprendere per la risoluzione

Al termine dell'azione correttiva intrapresa, il RLSA8000 / Comitato Guida per la Parità di Genere comunica al diretto interessato o a tutti i dipendenti l'efficacia dell'attuazione della azione correttiva intrapresa.

La risposta a tutti i suggerimenti/reclami ricevuti da parte dell'azienda, viene data in forma pubblica mediante affissione della stessa in bacheca.

Se il diretto interessato non risulta soddisfatto dell'esito delle azioni messe in opera, RLSA8000 e/o RSA8000 / Comitato Guida per la Parità di Genere lo agevola nel rapporto diretto con l'ente terzo o con il SAI, nel caso di segnalazione inerente la responsabilità sociale, per un appello entro 10 giorni lavorativi dalla ricezione degli esiti della azione correttiva.

Per la SA8000, a tutti i lavoratori è stato reso noto che possono recapitare Reclami nei confronti della Cooperativa direttamente all'Ente di certificazione e/o al SAI.

La Cooperativa effettua attività divulgative per portare a conoscenza dei lavoratori e delle parti interessate la possibilità di invio dei segnalazioni/reclami in maniera anonima.

6 Comunicazione

La presente procedura viene portata a conoscenza delle parti interessate:

Interne:

- Divulgazione al personale via mail
- Affissione nella bacheca aziendale
- Pubblicazione nel sito internet dell'azienda
- Formazione ed informazione del personale aziendale

Esterne:

- Invio di mail periodica agli stakeholders individuati
- Pubblicazione nel sito internet dell'azienda