	PROCEDURA SEGNALAZIONI	COOPERATIVA CRISTOFORO SCS
		PRO SGZ 01.06.2021 Rev 02 13/04/2023

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
02	13/04/2023	Gabriele Amato	Clementi Francesco	Clementi Francesco
Descrizione		Modifica indirizzo SAI		

Storia delle modifiche		
Versione	Data	Descrizione
00	01/06/2021	Prima emissione
01	01/09/2022	Modifica RSGI; Integrazione procedura ad aspetti inerenti parità di genere

	PROCEDURA SEGNALAZIONI	COOPERATIVA CRISTOFORO SCS
		PRO SGZ 01.06.2021 Rev 02 13/04/2023

Sommarrio

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.....	6
6	Comunicazione	7

	PROCEDURA SEGNALAZIONI	COOPERATIVA CRISTOFORO SCS
		PRO SGZ 01.06.2021 Rev 02 13/04/2023

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, UNI/PdR 125 e UNI ISO 37001:2016 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, della UNI ISO 37001:2016 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

UNI ISO 37001:2016

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, alla funzione di conformità per la prevenzione della corruzione, 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.

La funzione di conformità per la prevenzione della corruzione è ricoperta dalla figura di Gabriele Amato.

	PROCEDURA SEGNALAZIONI	COOPERATIVA CRISTOFORO SCS PRO SGZ 01.06.2021 Rev 02 13/04/2023
---	-------------------------------	--

Il reclamo/suggerimento formale avviene tramite le seguenti modalità:

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

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
- Cassetta postale dedicata presso sede legale della Cooperativa, all'inizio delle scale (Via Lisbona, 23 – 50065 Pontassieve)
- Format per invio segnalazione tramite sito istituzionale: <https://www.coopcristoforo.it/>

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

Ente di Accreditamento **SAAS - Social Accountability Accreditation Service** - 9 East 37th Street, 10th Floor, New York, NY 10016, USA; 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

B. Per la norma UNI/PdR 125:2022: inoltra 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
- Cassetta postale dedicata presso sede legale della Cooperativa, all'inizio delle scale (Via Lisbona, 23 – 50065 Pontassieve)
- Format per invio segnalazione anonima tramite sito istituzionale: <https://www.coopcristoforo.it/>

C. Per la norma UNI ISO 37001:2016: inoltra alla Funzione di conformità per la prevenzione della corruzione di un suggerimento/reclamo scritto compilato sull'apposito modello Mod RSM "Modello Reclamo/suggerimento";

	PROCEDURA SEGNALAZIONI	COOPERATIVA CRISTOFORO SCS
		PRO SGZ 01.06.2021 Rev 02 13/04/2023

Altre modalità di invio delle segnalazioni:

- Posta ordinaria (Cooperativa Cristoforo - Via Lisbona 23 50065 Pontassieve (FI)), all'attenzione della funzione di conformità per la prevenzione della corruzione
- Fax (055/8325491), all'attenzione della funzione di conformità per la prevenzione della corruzione
- Cassetta postale dedicata presso sede legale della Cooperativa, all'inizio delle scale (Via Lisbona, 23 – 50065 Pontassieve)
- Format per invio segnalazione anonima tramite sito istituzionale: <https://www.coopcristoforo.it/>


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 / Funzione di conformità per la prevenzione della corruzione, 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).

RSA8000 / Comitato Guida per la Parità di Genere / Funzione di conformità per la prevenzione della corruzione, 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 / Funzione di conformità per la prevenzione della corruzione 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.

	PROCEDURA SEGNALAZIONI	COOPERATIVA CRISTOFORO SCS
		PRO SGZ 01.06.2021 Rev 02 13/04/2023

Il rapporto viene archiviato da RSA8000 / Comitato Guida per la Parità di Genere / Funzione di conformità per la prevenzione della corruzione 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, RLSA8000 / il Comitato Guida per la Parità di Genere / la Funzione di conformità per la prevenzione della corruzione 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, RLSA8000 / Comitato Guida per la Parità di Genere / Funzione di conformità per la prevenzione della corruzione 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 / Funzione di conformità per la prevenzione della corruzione 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.

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, se il diretto interessato non risulta soddisfatto dell'esito delle azioni messe in opera, RLSA8000, 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.

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.

	PROCEDURA SEGNALAZIONI	COOPERATIVA CRISTOFORO SCS <hr/> PRO SGZ 01.06.2021 Rev 02 13/04/2023
---	-------------------------------	--

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