



**GESTIONE DEI RECLAMI
E DELLE AZIONI CORRETTIVE**

P-REC-01
Rev.0 del 17.01.20
Pag. 1 di 5

EMISSIONE			
REDAZIONE		VERIFICA	APPROVAZIONE
Responsabile SA 8000		RLS/RSPP	AU
Rev	Data	MOTIVO DELLA REVISIONE	
0	17.01.2020	Prima emissione	
1			

DOCUMENTI DI RIFERIMENTO		
CODICE	TITOLO DEL DOCUMENTO	RESP.DELLA ARCHIVIAZIONE
M-SA8-02	MODULO DI RECLAMO/SEGNALAZIONE	SPT



**GESTIONE DEI RECLAMI
E DELLE AZIONI CORRETTIVE**

P-REC-01
Rev.0 del 17.01.20
Pag. 2 di 5

INDICE

1. SCOPO	3
2. CAMPO D'APPLICAZIONE	3
3. MODALITA' OPERATIVE	3
4. ALLEGATI	4

1. SCOPO

Il presente documento definisce le responsabilità e le modalità relativamente alle attività di gestione delle segnalazioni e delle azioni correttive che vengono attuate.

HOLDING SERVICES SRL attraverso la presente procedura stabilisce, documenta, mantiene attive e comunica le modalità con cui i proprio dipendenti le altre parti interessate possono sporgere reclami o suggerire nei confronti dell'alta direzione.

La presente procedura definisce, inoltre, le modalità con cui la Direzione di HOLDING SERVICES SRL 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 D'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 all'azienda, inerenti alle tematiche del Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale.

Tutti coloro che operano per conto di HOLDING SERVICES SRL devono conformarsi alla presente procedura.

3. MODALITA' OPERATIVE

In caso si verifichino o vengano riscontrate problematiche:

- ❖ inerenti o riconducibili al non rispetto dei requisiti della SA 8000
- ❖ relativamente alla propria persona o supposte relative ad altri addetti,

a. Il lavoratore può segnalare eventuali problematiche:

- ❖ scrivendo anche su carta libera o utilizzando il Modulo allegato alla presente Procedura, e inserendo il messaggio nella cassetta apposita reperibile presso la bacheca della Sede Legale;
- ❖ inviando una mail all'indirizzo info@holdingservicesrl.it;
- ❖ rivolgendosi, nei modi e tempi che ritiene opportuni, al Social Performance Team.

b. Il Social Performance Team, provvederà, ove del caso, all'emissione del Rapporto di Non Conformità con la descrizione del problema.

L'emissione può avvenire anche in modo anonimo, cioè senza che venga menzionato il/i lavoratore/i o eventi che riconducano ad esso/i: in questo ultimo caso sarà lo stesso Social Performance Team che si dovrà fare garante di reali, oggettive, civili segnalazioni.

c. Entro 14 gg. dal Rapporto di Non Conformità il Social Performance Team deve esaminare la NC e far seguire la rispettiva Azione Correttiva.

d. Il Social Performance Team verificherà e registrerà l'efficacia dell'azione cominciata.

Il Social Performance Team raccoglie, registra ed archivia tutti i reclami pervenuti nell'ambito della SA 8000 e si impegna a formulare una risposta entro 30 giorni dalla ricezione del reclamo.

Le azioni intraprese per la risoluzione del reclamo sono registrate in un apposito registro.

La Fulgente Srl si impegna a trovare rimedi e azioni correttive che siano appropriate alla natura ed alla gravità di ogni non conformità rilevata dal personale e dalle parti interessate.

Ad ulteriore tutela dei lavoratori la segnalazione di problematiche può avvenire in ulteriori due modi:

- Direttamente all'Organismo di Certificazione ai seguenti riferimenti:

Ufficio Tecnico – e-mail: reclamisa8000@sicert.net	c/o Si CERT Sagl Strada Statale 18, 119/121 – 84047 Capaccio-Paestum (SA) P.E.C. sicertcsit@pec.it Website: www.sicert.ch
---	---

- Direttamente all'Ente di Accreditamento ai seguenti riferimenti:

SAAS E-mail: saas@saasaccreditation.org Phone: +1-212-391-2106 ext 223, extension 204	c/o 15 West 44th Street, 6th Floor New York, NY 10036
---	---



**GESTIONE DEI RECLAMI
E DELLE AZIONI CORRETTIVE**

P-REC-01
Rev.0 del 17.01.20
Pag. 4 di 5

USA

4. ALLEGATI

M-SA8-02 MODULO DI RECLAMO/SEGNALAZIONE



GESTIONE DEI RECLAMI E DELLE AZIONI CORRETTIVE

P-REC-01
Rev.0 del 17.01.20
Pag. 5 di 5

Registro di consegna in forma controllata

La presente procedura è fornita obbligatoriamente in forma controllata alle seguenti figure dell'organigramma:

Funzione	Data	Firma
AU		
Rappresentante dei lavoratori SA 8000		
RGI		
RLS		
RSP		