

RECLAMI E SEGNALAZIONI

Codice identificazione file:

PG 17Rev. 0 del
03.02.2025

Pagina 1 di 3

INDICE

1. SCOPO	1
2. CAMPO DI APPLICAZIONE	2
3. RIFERIMENTI	2
4. RESPONSABILITÀ	2
5. MODALITÀ OPERATIVE	2

REV	DATA	MODIFICA	REDATTA	APPROVATA
00	03.02.2025	Prima emissione		
01				
02				
03				
04				
05				

 Eredi Sabatini Renzo	Sistema di Gestione Integrato ISO 9001:2015 - ISO 14001:2015 - ISO 45001:2023 – PdR 125:2022 - SA 8000:2014 – ISO 37001:2016 – ISO 39001:2016	
RECLAMI E SEGNALAZIONI	Codice identificazione file: PG 17	
	Rev. 0 del 03.02.2025	Pagina 2 di 3

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 suggerire nei confronti dell'alta direzione. Il responsabile reclami 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 all'azienda, inerenti alle tematiche di Responsabilità Sociale.

3. RIFERIMENTI

- Manuale del Sistema Qualità
- SA 8000 Social Accountability - Ed. 2014.

4. RESPONSABILITÀ

La responsabilità generale delle attività descritte nella presente procedura è affidata alla Direzione e al SPT.

5. MODALITÀ OPERATIVE

Inoltro reclami / proposte di miglioramento

Le parti esterne o interne interessate possono inoltrare i loro reclami o suggerimenti direttamente al responsabile lavoratori per la SA 8000 oppure, scegliere di utilizzare il Mod. "Reclami e segnalazioni SA 8000" disponibile presso l'apposito "Raccogliatore segnalazioni SA 8000" collocato presso la zona ristoro, oppure tramite altra forma che ritengano più opportuna (e-mail, lettera, fax). I dipendenti possono inoltrare reclami e suggerimenti anche in maniera anonima.

Gestione del reclamo / proposta di miglioramento

Il Rappresentante dei lavoratori per la SA 8000 con frequenza mensile (entro il decimo giorno di ogni mese):

- controlla la presenza di segnalazioni
- raccoglie i moduli
- appura la fondatezza del reclamo e delle proposte di miglioramento,
- insieme al Senior Manager e al SPT effettua una prima analisi delle cause che hanno generato il reclamo.

Se necessario, apre un'azione correttiva finalizzata all'attuazione di un piano di miglioramento con indicazione di responsabilità e tempistiche entro le quali esso deve essere attuato, in accordo con quanto specificato nella procedura di gestione dei reclami. Il SM o DIR stessa fornisce al dipendente o al personale esterno che ha sporto il reclamo (qualora questi abbia dichiarato la sua identità) la comunicazione del piano di miglioramento in atto o l'attuazione della azione di rimedio al problema sollevato. Nel caso in cui il reclamo non abbia "paternità" (reclamo anonimo) 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.

Si ricorda che in caso di segnalazione anonima relativa ad uno specifico soggetto o questione personale, è probabile che, la necessità della gestione, potrà comportare la caduta della condizione di anonimato.

 Eredi Sabatini Renzo	Sistema di Gestione Integrato ISO 9001:2015 - ISO 14001:2015 - ISO 45001:2023 – PdR 125:2022 - SA 8000:2014 – ISO 37001:2016 – ISO 39001:2016	
RECLAMI E SEGNALAZIONI	Codice identificazione file: PG 17	
	Rev. 0 del 03.02.2025	Pagina 3 di 3

L'organizzazione garantisce la gestione della segnalazione in 30 giorni dal momento della presa in carico. Eventuali processi di analisi che comporteranno un tempo maggiore di trattamento/risoluzione saranno comunicati al RL SA8000.

Segnalazioni reclami o proposte di miglioramento possono essere direttamente inoltrate all'organismo di certificazione o all'Organizzazione:

- 1) all'ente di certificazione SI CERT all'indirizzo: reclamisa8000@sicert.net o segnalazioni@sicert.net
- 2) all'azienda all'indirizzo e-mail odv.eredisabatini@gmail.com
- 3) all'azienda all'indirizzo EREDI DI SABATINI RENZO SRL in Via Impruneta, 62, 50056 Montelupo Fiorentino (FI).

Suggeriamo di inoltrare i reclami e i suggerimenti sempre prima alla Società all'indirizzo EREDI DI SABATINI RENZO SRL in Via Impruneta, 62, 50056 Montelupo Fiorentino (FI), all'attenzione del RL SA8000 Sig. ENZO VIRTUOSO

In caso di mancata risoluzione o di soluzione insoddisfacente è possibile rivolgersi direttamente all'ente di certificazione.

EREDI di Sabatini Renzo s.r.l.
Via Impruneta, 62
50056 MONTELUPO F.NO (FI)
Partita I.V.A. 04927790487