

Società Cooperativa di Vigilanza La Nuorese Soc. Coop. a.r.l.			Procedura
Verificato: RSGI	Valido per: VLN		Pagg. 1 di 3
Approvato: PR	Data: 01/03/2019	Emissione: 05	Revisione: 00
PRS 03 – GESTIONE DEI RECLAMI RELATIVI ALLA RESPONSABILITÀ SOCIALE			

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura ha lo scopo di definire le modalità di gestione dei reclami 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 dello standard di riferimento SA8000 da parte della VLN.

La procedura è applicata a tutti i reclami provenienti da qualsiasi parte interessata e aventi per oggetto il rispetto della SA8000 ed in generale dei diritti umani.

2. RIFERIMENTI

I contenuti di questa procedura fanno riferimento ai seguenti documenti :

- Manuale di Gestione Integrato
- SA 8000
- Indicatori di Performance SA8000
- Documento Guida SA8000

3. DEFINIZIONI

SPT: Social Performance Team (Il team include una rappresentanza equilibrata di: rappresentante dei lavoratori SA8000 e Dirigenza)

RECLAMO: segnalazione, commento, raccomandazione riguardanti il luogo di lavoro e/o non conformità, reali o presunte, allo standard SA8000.

4. MODALITÀ OPERATIVE

4.1 Ricezione del reclamo

Ogni lavoratore può sporgere reclami in relazione a fatti e accadimenti aventi natura di abuso, offesa o illegalità verificatisi nell'ambito lavorativo o ad esso legati e in contrasto con i principi di responsabilità sociale della norma SA8000.

Il lavoratore può farsi promotore di reclami anche tramite il Rappresentante dei Lavoratori SA8000 e/o l'Ente di Certificazione SA8000.

Il reclamo può avere forma anonima. La VLN garantisce la massima riservatezza sui fatti denunciati o evidenziati, nei limiti della libertà di indagine, inoltre la VLN si impegna ad indagare anche in caso di segnalazioni anonime.

Le segnalazioni di reclamo avanzate da una o più parti interessate e indirizzate alla VLN, aventi per oggetto temi inerenti al sistema di responsabilità sociale, sono raccolte dal RSGI.

I reclami possono essere inoltrati al SPT alla mail: spt@vigilanzalanuorese.it

Inoltre i reclami possono essere indirizzati a:

Società Cooperativa di Vigilanza La Nuorese Soc. Coop. a r.l.

Via Ichnusa, 3 – 08100 Nuoro (NU)

direzione@vigilanzalanuorese.it

Al Responsabile SA8000:

STATO DELLE REVISIONI

Rev.	Data	Descrizione	Verifica	Approvazione
00	01/03/2019	Prima emissione	(RSGI)	(PR)
COPIA CONTROLLATA SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>			DESTINATARIO	

Società Cooperativa di Vigilanza La Nuorese Soc. Coop. a.r.l.			<i>Procedura</i>
Verificato: RSGI	Valido per: VLN		Pagg. 2 di 3
Approvato: PR	Data: 01/03/2019	Emissione: 05	Revisione: 00
PRS 03 – GESTIONE DEI RECLAMI RELATIVI ALLA RESPONSABILITÀ SOCIALE			

Pietro Tolu
pietrotolu@vigilanzalanuorese.it

Al Rappresentante dei Lavoratori per la sicurezza ai fini del D.Lgs 81/08 e ss.mm.ii.:

Raimondo Urru
raimondourru62@gmail.com

Al Rappresentante dei Lavoratori SA8000:

Raimondo Urru
raimondourru62@gmail.com

Una volta terminato l'iter di certificazione, agli Organismi di Controllo contattabili agli indirizzi presenti nei siti web:

<http://www.sa-intl.org/>

<http://www.cersa.com/>

È compito del SPT verificare che gli indirizzi citati siano correttamente riportati nelle comunicazioni interne ed esterne relative alla SA8000.

4.2 Gestione del reclamo

Il reclamo se è ritenuto di competenza SA8000 è gestito dalla Direzione che, supportata dal SPT, ne coordina la risoluzione facendo intervenire le funzioni competenti ed attivando le necessarie azioni correttive secondo quanto previsto nell'apposita procedura.

La VLN favorisce l'incontro diretto e lo scambio di valutazioni con il dipendente resosi autore del reclamo, eventualmente affiancato dal SPT, allo scopo di conseguire una completa conoscenza dei fatti e al fine di dare sostegno e concreto contributo al lavoratore vittima o testimone di forme di abuso, offesa o fenomeni di scorrettezza o illegalità.

La VLN garantisce il compimento di ogni tipo di sforzo e azione concreta atti a dare soluzione al problema evidenziato e a prevenire il verificarsi di situazioni analoghe o similari.

La VLN non attua alcuna forma di ritorsione o discriminazione nei confronti dell'autore di un reclamo.

4.3 Risposta al reclamo

La VLN si impegna ad informare l'autore del reclamo delle azioni correttive intraprese per dare soluzione ai fatti denunciati.

La risposta sarà data direttamente al segnalante con le stessa modalità della segnalazione o modalità diversa a seconda della segnalazione.

Ai reclami anonimi verrà data risposta mediante affissione in bacheca.

STATO DELLE REVISIONI

Rev.	Data	Descrizione	Verifica	Approvazione
00	01/03/2019	Prima emissione	(RSGI)	(PR)
COPIA CONTROLLATA SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>			DESTINATARIO	

Società Cooperativa di Vigilanza La Nuorese Soc. Coop. a.r.l.			Procedura
Verificato: RSGI	Valido per: VLN		Pagg. 3 di 3
Approvato: PR	Data: 01/03/2019	Emissione: 05	Revisione: 00
PRS 03 – GESTIONE DEI RECLAMI RELATIVI ALLA RESPONSABILITÀ SOCIALE			

5 REGISTRAZIONI

I reclami inoltrati alla VLN sono annotati in un apposito registro (MOD 52) dove si dà evidenza dell'oggetto del reclamo, della sua origine, della persona a cui è stato dato incarico di gestirlo a livello operativo e delle azioni correttive che sono state intraprese per dargli soluzione.

Le annotazioni sul Registro Reclami sono affidate al SPT.

Per facilitare la stesura del reclamo, la VLN ha elaborato il MOD 55 - Segnalazione SA 8000

STATO DELLE REVISIONI

Rev.	Data	Descrizione	Verifica	Approvazione
00	01/03/2019	Prima emissione	(RSGI)	(PR)
COPIA CONTROLLATA SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>			DESTINATARIO	