

INDICE

1. SCOPO
2. RIFERIMENTI
3. DEFINIZIONI
4. MODALITÀ OPERATIVE
 - 4.1 RICEZIONE DEI RECLAMI
 - 4.2 GESTIONE DEI RECLAMI
 - 4.3 RISPOSTA AI RECLAMI
5. REGISTRAZIONI

ALLEGATI

- MOD 9.6.1 – MODULO RECLAMO SA8000
MOD 9.6.2 – REGISTRO RECLAMI

1 Scopo

La presente procedura ha lo scopo di definire le modalità di gestione dei reclami presentati dalle parti interessate (lavoratori, enti locali e nazionali, organizzazione non governative, associazioni sindacali, associazioni di categoria, clienti, etc.), relativamente al rispetto dei requisiti dello standard di riferimento SA8000 da parte di CIMO S.R.L.

2 Riferimenti

- SA8000:2014 Social Accountability 8000 punto 9.6 Gestione e risoluzione dei reclami

3 Definizioni

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

SPT: Social Performance Team (il Team include una rappresentanza equilibrata di management e rappresentanti dei lavoratori SA8000).

4 Modalità operative

4.1 Ricezione dei reclami

Ogni lavoratore e/o parte interessata può sporgere reclami in relazione a fatti e/o accadimenti aventi natura di abuso, offesa o illegalità verificatasi nell'ambito lavorativo o ad esso legati e in contrasto con i principi di responsabilità sociale della norma SA8000:2014.

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

Il reclamo può essere inoltrato anche in forma anonima. CIMO S.R.L. garantisce la massima riservatezza sui fatti denunciati o evidenziati, nei limiti della libertà di indagine, impegnandosi ad indagare anche in caso di segnalazioni anonime.

Le segnalazioni di reclamo avanzate da una o più parti interessate e indirizzate a CIMO S.R.L. , aventi per oggetto temi inerenti al sistema di responsabilità sociale, sono raccolte dal Responsabile SA8000.

I reclami possono essere inoltrati utilizzando il MOD 9.6.1 "Modulo reclamo SA8000", presente in forma cartacea nell'area ristoro della sede o file nel portale presenze, accessibile con le credenziali personali.

Lo stesso dovrà essere portato all'attenzione del SPT utilizzando i seguenti canali:

- specifica cassetta presente nell'area ristoro della sede;
- via mail all'indirizzo tecnico@impresacimo.it
- via fax al numero 012553549
- via posta all'indirizzo Via Ribes, n. 9 – 10010 COLLERETTO GIACOSA (TO)

Vi è anche la possibilità di inviare le segnalazioni ai seguenti indirizzi dell'ente di certificazione:

- via posta a SI CERT Via Giardino, 12 6517 Arbedo - CH Switzerland
- via mail a info@sicert.ch
- via fax: +41 91 820.11.19

o all'ente di accreditamento SAI: SAAS, 220 East 23rd Street, Suite 605, New York, New York 10010, USA (e-mail: saas@saasaccreditation.org – fax +212-684-1515)

4.2 Gestione dei reclami

Il reclamo è gestito dal SPT che ne coordina la risoluzione facendo intervenire le funzioni competenti ed attivando, se necessario, le necessarie azioni correttive e/o preventive.

L'SPT favorisce l'incontro diretto e lo scambio di valutazioni con la parte interessata che ha inoltrato il reclamo, 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.

L'SPT 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.

CIMO S.R.L. non attua alcuna forma di ritorsione o discriminazione nei confronti dell'autore del reclamo.

4.2 Risposta ai reclami

CIMO S.R.L. si impegna ad informare l'autore del reclamo sulle azioni correttive e/o preventive che intende attivare per dare soluzione ai fatti denunciati, nei limiti temporali strettamente necessari e correlati e proporzionati alle azioni da intraprendere.

5. Registrazioni

I reclami inoltrati a CIMO S.R.L. sono annotati in un apposito registro (MOD 9.6.2) dove si dà evidenza dell'oggetto del reclamo, della sua origine, della fondatezza dello stesso, della persona a cui è stato dato incarico di gestirlo a livello operativo e delle azioni correttive che sono state intraprese per dargli esecuzione; nel modulo viene inoltre data evidenza della valutazione dell'efficacia relativamente all'azione intrapresa.

Le annotazioni sul registro dei reclami sono affidate al Responsabile SA8000.

	MODULO RECLAMO SA8000	MOD 9.6.1
		Rev. 0 Data 10/01/2022
		Pag. 1 di 2

SPAZIO RISERVATO ALLA PARTE INTERESSATA		
RECLAMO <input type="checkbox"/>	SEGNALAZIONE <input type="checkbox"/>	SUGGERIMENTO <input type="checkbox"/>
Inoltrato da parte di:		
<input type="checkbox"/> Dipendente <input type="checkbox"/> Cliente <input type="checkbox"/> Fornitore <input type="checkbox"/> Altro – specificare: _____		
Dati identificativi della parte interessata:		
<input type="checkbox"/> La parte interessata preferisce rimanere ANONIMA	<input type="checkbox"/> La parte interessata è disponibile ad essere contattata Cognome e nome: _____ Ruolo: _____ Telefono: _____ Mail: _____	
AREA OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE		
<input type="checkbox"/> Lavoro infantile	<input type="checkbox"/> Lavoro forzato o obbligato	<input type="checkbox"/> Salute e sicurezza
<input type="checkbox"/> Libertà ass.ne/diritto contr. collettiva	<input type="checkbox"/> Discriminazione	<input type="checkbox"/> Pratiche disciplinari
<input type="checkbox"/> Orario di lavoro	<input type="checkbox"/> Retribuzione	<input type="checkbox"/> Sistema di gestione
Descrizione del Reclamo/Suggerimento:		
Azione e/o rimedi richiesti:		

	MODULO RECLAMO SA8000	MOD 9.6.1
		Rev. 0 Data 10/01/2022
		Pag. 2 di 2

SPAZIO RISERVATO AL SPT (Social Performance Team)	
RECLAMO/SUGGERIMENTO N° _____ DEL _____	
Modalità di ricevimento	<input type="checkbox"/> Posta/Fax/Mail <input type="checkbox"/> Cassetta Reclami <input type="checkbox"/> Personalmente al SPT
Giudizio di pertinenza	<input type="checkbox"/> Reclamo/Suggerimento NON PERTINENTE Motivazione: _____ _____ <input type="checkbox"/> Reclamo/Suggerimento PERTINENTE
Documenti e informazioni da acquisire	
Aspetti da approfondire	
Risultati dell'indagine e soluzioni proposte	
Azione Correttiva	<input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI N° _____
Azione preventiva	<input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI N° _____
<input type="checkbox"/>	Risposta inviata in data _____ tramite _____ alla parte interessata
<input type="checkbox"/>	In caso di segnalazione anonima, la risposta sarà affissa in bacheca in data _____
Data _____	FIRMA SOCIAL PERFORMANCE TEAM _____ _____ _____ _____