

Meditel S.r.l.**ISTRUZIONE OPERATIVA****Invio e Gestione Segnalazioni Reclami
SA8000****IO_03**

	Unità Organizzativa
Redazione	RSGQ/RSGA Giovanni Di Capua

	Unità Organizzativa	Firma
Verifica e approvazione	RdD/DIR Stabilimento (DIR)	Fernando Barbato

Revisioni

REVISIONE	DATA	DESCRIZIONE
00	20.06.2023	Prima emissione

*Eventuali stampe del documento sono copie non controllate e non soggette a revisione.
Prima dell'utilizzo del documento è necessario verificarne l'aggiornamento con l'originale sul portale.*

SOMMARIO

1. SCOPO	3
2. CAMPO DI APPLICAZIONE	3
3. DEFINIZIONI	3
4. RIFERIMENTI NORMATIVI	3
5. AUTORITÀ E RESPONSABILITÀ	3
6. MODALITA' OPERATIVE	3
7. INFORMAZIONI DOCUMENTATE	4

1. SCOPO

La presente procedura ha lo scopo fornire una guida per il **personale aziendale** e per le **parti interessate**, per segnalare in *modo non ritorsivo, confidenziale, imparziale, accessibile ed anonimo* eventuali non conformità, commenti, raccomandazioni, segnalazioni o reclami rispetto ai principi dello standard SA 8000:2014 e alla Politica e Impegno per la Responsabilità Sociale, piuttosto che suggerimenti in merito al miglioramento del sistema di Responsabilità Sociale. Definire le modalità di gestione e presa in carico dei rilievi e/o reclami emersi e segnalati.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura si applica a tutta l'organizzazione e a tutte le parti interessate.

3. DEFINIZIONI

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

4. RIFERIMENTI NORMATIVI

- SA8000:2014 – Pratiche disciplinari;
- Legge 300/70 - Statuto dei Lavoratori.

5. AUTORITÀ E RESPONSABILITÀ

RdD/Direzione responsabile della SA8000

È responsabile per il riesame e verifica le azioni tempestive sui principali reclami.

È altresì responsabile della revisione di tutte le denunce e dell'attuazione di questa procedura.

6. MODALITÀ OPERATIVE

Segnalazioni / Non conformità

Il personale Meditel che rilevi una non conformità relativa ai requisiti della norma SA 8000 e ai luoghi di lavoro (come ad esempio situazioni di sopruso, discriminazione o molestia, criticità, situazioni critiche correlate con la salute e la sicurezza del posto di lavoro), oppure voglia suggerire spunti per il miglioramento, relativi alla gestione del personale e al miglioramento del clima aziendale può segnalare:

- verbalmente direttamente ai membri del SPT;
- al SPT mediante la casella creata per i lavoratori segnalazionisa8000@meditel.org;
- per posta ordinaria indirizzata a *Meditel S.r.l. Via Terre Risaie, 11 – 84131 Salerno*;
- lasciando il modulo compilato nell'apposita cassetta "Reclami e segnalazioni" presente in sede.

Qualsiasi parte interessata può segnalare alla Direzione per la SA 8000 una situazione che ritiene non conforme rispetto ai requisiti SA 8000 chiedendo che venga attentamente analizzata e successivamente portata all'attenzione della Direzione.

È riconosciuto il diritto di qualsiasi richiedente di rimanere anonimo.

I lavoratori e le parti interessate, nel caso l'Azienda non risponda in alcun modo o non risponda in modo soddisfacente alle segnalazioni / reclami, possono inviare la segnalazione direttamente:

- all' Ente di certificazione per la SA8000, Rina Service, all'indirizzo mail sa8000@rina.org, al SAAS all'indirizzo di posta elettronica saas@saasaccreditation.org.

Le altre parti interessate esterne all'azienda che rilevino una non conformità relativa ai requisiti della norma SA 8000 oppure vogliano suggerire spunti per il miglioramento, relativi alla gestione del personale e al miglioramento del clima aziendale possono segnalare mediante l'invio di lettera all'indirizzo postale della Meditel S.r.l., attraverso i canali prima indicati.

Non sono applicate discriminazioni di alcun genere a coloro i quali segnalano non conformità o abbiano avanzato reclami relativi ai luoghi di lavoro.

In questa fase si identificano le risorse adeguate e appropriate alla natura e alla gravità di ogni segnalazione e non conformità.

Gestione del reclamo

Il reclamo è gestito e preso in carico dalla DIR che, supportata dal SPT e dalle eventuali funzioni aziendali coinvolte, ne coordina la risoluzione facendo intervenire le funzioni competenti ed attivando le necessarie azioni correttive secondo quanto previsto nell'apposita procedura.

Tutte le segnalazioni vengono *prese in carico dal Social Performance Team*.

Nell'arco di 7 giorni la direzione si impegna a comunicare cosa intende fare a seguito della segnalazione ed i tempi necessari per la risoluzione.

Meditel favorisce l'incontro diretto e lo scambio di valutazioni con il lavoratore 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.

Meditel 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. *Non attua alcuna forma di ritorsione o discriminazione nei confronti dell'autore di un reclamo.*

Dalla segnalazione, può scaturire un'azione correttiva (vedi registro violazioni, NC, AP, AC).

Dal suggerimento/proposta può scaturire un'azione preventiva o di miglioramento (vedi registro violazioni, NC, AP, AC).

Il SPT:

- archivia i moduli / fogli di segnalazione in apposito raccoglitore, mantenendo aggiornato il
- registro segnalazioni / reclami gestisce le azioni correttive / preventive secondo gli stessi criteri adottati nella procedura "Azioni correttive/preventive".
- monitora periodicamente lo stato di avanzamento delle azioni e la loro efficacia.

7. INFORMAZIONI DOCUMENTATE

Meditel utilizza e archivia le seguenti informazioni documentate:

Titolo	Periodo Conservazione	Funzione
E-mails segnalazioni e reclami	5 anni	RSGQ/RSGA
PR 03_Azioni preventive e correttive	5 anni	RSGQ/RSGA
All.1_Registro violazioni, NC, AP, AC	5 anni	RSGQ/RSGA
A.2_ Modulo segnalazione	5 anni	RSGQ/RSGA

**MODULO SEGNALAZIONE**Modifica: **Rev.0**

Data: 20/06/2023

SPAZIO RISERVATO ALLA PARTE INTERESSATA Segnalazione inoltrata da parte di: Lavoratore Cliente Fornitore Altro: _____**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: Referente: _____ Azienda: _____ Indirizzo: _____ Posta elettronica: _____ Telefono: _____
--	--

DESCRIZIONE (contenuto della segnalazione):**Data:** _____**MODALITÀ DI INOLTRO DELLA SEGNALAZIONE:**

Le segnalazioni potranno pervenire mediante:

- Mail segnalazionisa8000@meditel.org;
- Posta ordinaria indirizzata a *Meditel S.r.l. Via Terre Risaie, 11 – 84131 Salerno*;
- Essere lasciate nelle apposite cassette "Reclami e segnalazioni" presso le varie unità produttive;
- Segnalazione orale ai membri dell'SPT;
- Tramite l'Ente di certificazione per la SA8000, Rina Service, all'indirizzo mail sa8000@rina.org;
- Segnalazione al SAAS mail saas@saasaccreditation.org.