



PROCEDURA SA8000 – SEGNALAZIONI

SCS Giocolare

PRO SGZ – 01/06/2021

# SCS GIOCOLARE PROCEDURA SA8000 - SEGNALAZIONI



**Redatto da**

Ref. Qualità Lara Alterini

**Verificato da**

Ref. Qualità Lara Alterini

**Approvato da**

Presidente Andrea Fornari

**Codice documento**

**PRO-SGZ**  
Tipo doc.

**SEGNALAZIONI**  
Nome doc.

**01/06/2021**  
mm/aa

**Distribuzione**

Interna c/o Direzione, Responsabili, Referente Qualità, Referenti servizi, personale dei servizi , ufficio sicurezza



**STORIA DELLE MODIFICHE APPORTATE**

Paragrafo n.m	Descrizione delle modifiche apportate	Data



## Sommario

1	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE.....	4
2	NORMATIVA DI RIFERIMENTO.....	4
2.1	Riferimenti internazionali .....	4
2.2	Riferimenti nazionali .....	4
3	RESPONSABILITA' .....	4
4	MODALITA' OPERATIVE .....	4
5	ANALISI DEI RECLAMI.....	6
6	Comunicazione .....	6

## **1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE**

La presente procedura ha lo scopo di definire le modalità di gestione dei reclami/suggerimenti 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 SA 8000 da parte di Giocolare SCS. La procedura è applicata a tutti i reclami/suggerimenti provenienti da qualsiasi parte interessata interna ed esterna ed aventi per oggetto il rispetto della SA 8000 ed in generale dei diritti umani.

## **2 NORMATIVA DI RIFERIMENTO**

### **2.1 Riferimenti internazionali**

Norma SA 8000

### **2.2 Riferimenti nazionali**

Manuale del Sistema di Responsabilità Sociale

## **3 RESPONSABILITA'**

Il Rappresentante SA 8000 della direzione è il responsabile della presente procedura e della sua applicazione, avvalendosi della collaborazione delle altre figure presenti nell'organigramma aziendale.

La presente procedura viene portata a conoscenza a cura del Rappresentante SA8000:

- Interno: distribuzione sul portale a tutti i lavoratori impiegati nell'organizzazione ed affissione nella bacheca aziendale
- Esterno: sito internet e comunicazioni periodiche via mail alle parti interessate esterne

## **4 MODALITA' OPERATIVE**

Il lavoratore e le altre parti interessate possono effettuare suggerimenti e/o reclami in modo formale sia in modo informale (attraverso telefonata o comunicazione verbale al RLSA8000).

Il RLSA8000 in azienda è: Serena Magonio

Il reclamo/suggerimento formale avviene con le seguenti modalità di inoltro:

Inoltro a RLSA8000 di un suggerimento/reclamo scritto compilato sull'apposito modello Mod RSM "Modello Reclamo/suggerimento SA8000";

Altre modalità di invio delle segnalazioni:

- Casella di posta elettronica [segnalazionisa8000@giocolare.net](mailto:segnalazionisa8000@giocolare.net)



## PROCEDURA SA8000 – SEGNALAZIONI

SCS Giocolare

PRO SGZ – 01/06/2021

- Posta ordinaria (Giocolare società cooperativa sociale - Via Lisbona n.23 - 50065 Pontassieve (FI)) all'attenzione del RLSA8000
- Fax (055 8325491), all'attenzione del RLSA8000

Inoltre all'Ente di Certificazione/Ente di accreditamento di un suggerimento/reclamo scritto

Ente di Accreditamento SAAS - Social Accountability Accreditation Service - 15 West 44th Street, 6th Floor New York, NY 10036, telefono (212) 684-1414, fax: (212) 684-1515, e-mail: [saas@saasaccreditation.org](mailto:saas@saasaccreditation.org)

Organismo di Certificazione Bureau Veritas Italia Spa – Divisione Certificazione Att.ne Responsabile CSR Viale Monza, 347, 20126 Milano -Email: [csr@it.bureauveritas.com](mailto:csr@it.bureauveritas.com)

Il Rappresentante dei Lavoratori SA8000 è responsabile del controllo mensile della cassetta reclami dipendenti per verificare costantemente la presenza di reclami dei lavoratori e di tutte le altre forme di comunicazione previste dalla procedura.

I reclami presentati dovranno essere presi in esame immediatamente dalla data di reperimento della segnalazione

Al ricevimento di un suggerimento/reclamo, che può essere fatto anche in forma anonima, è compito di RSA8000, ove ritenga che il Suggerimento/reclamo sia pertinente, aprire una NC, e in ogni caso registrarla all'interno del MOD RNC - Registro Non Conformità, Raccomandazioni, Comunicazioni e segnalazioni", nella sezione dedicata ad esse (con conseguente evidenza della gestione dello stesso).

RSA8000 inoltre sulla base del rapporto di suggerimento/reclamo, relativo ad un fornitore (nel caso il suggerimento/reclamo si riferisca ad un fornitore), decide le azioni necessarie alla soluzione, da proporre alla Direzione.

Nel caso in cui RSA8000 decida di prendere in carico il Suggerimento/reclamo, individua le azioni necessarie per la risoluzione immediata del suggerimento/reclamo, ed a tale scopo compila all'interno del MOD RNC - Registro Non Conformità, Raccomandazioni, Comunicazioni e segnalazioni, riportando sullo stesso le seguenti informazioni:

- soluzioni da adottare;
- tempi di attuazione;
- responsabile/i attuazione
- esito del Suggerimento/reclamo
- data di chiusura.

Il rapporto viene archiviato da RSA8000 nell'apposito raccoglitore in conformità alle prescrizioni previste per la documentazione di registrazione del sistema.

La gestione delle segnalazioni viene portato a conoscenza delle parti interessate interne ed esterne.

## 5 ANALISI DEI RECLAMI

Prima di ogni Riesame della Direzione RLSA8000 effettuata sulla base del MOD RNC - Registro Non Conformità, Raccomandazioni, Comunicazioni e segnalazioni un'analisi di tutti i reclami ricevuti per verificare se esistono delle ripetitività nei reclami stessi, allo scopo di individuare eventuali azioni correttive e/o preventive che si rendessero necessarie ad eliminare e/o prevenire il ripetersi dei reclami stessi.

In tale fase provvede inoltre a riportare, nel piè di pagina di ogni rapporto registrazione reclami, la data e la propria firma per attestare l'avvenuto esame del rapporto.

Nel caso in cui il reclamo sia stato presentato in forma anonima, RLSA8000 non potrà chiaramente comunicare all'interessato la risoluzione proposta e pertanto dovrà farsi carico di informare tutti i dipendenti dell'avvenuta presentazione del reclamo e delle azioni che l'azienda intende intraprendere per la risoluzione.

Al termine dell'azione correttiva intrapresa, il RLSA8000 comunica al diretto interessato o a tutti i dipendenti l'efficacia dell'attuazione della azione correttiva intrapresa.

La risposta a tutti i suggerimenti/reclami ricevuti da parte dell'azienda, viene data in forma pubblica mediante affissione della stessa in bacheca.

Se il diretto interessato non risulta soddisfatto dell'esito delle azioni messe in opera, RLSA8000 e/o RSA8000 lo agevola nel rapporto diretto con l'ente terzo o con il SAI per un appello entro 10 giorni lavorativi dalla ricezione degli esiti della azione correttiva.

A tutti i lavoratori è stato reso noto che possono recapitare Reclami nei confronti della Cooperativa direttamente all'Ente di certificazione e/o al SAI.

La Cooperativa effettua attività divulgative per portare a conoscenza dei lavoratori e delle parti interessate della possibilità di invio dei segnalazioni/reclami in maniera anonima.

## 6 Comunicazione

La presente procedura viene portata a conoscenza delle parti interessate:

### Interne:

- Divulgazione al personale via mail
- Affissione nella bacheca aziendale
- Pubblicazione nel sito internet dell'azienda
- Formazione ed informazione del personale aziendale

### Esterne:

- Invio di mail periodica agli stakeholders individuati
- Pubblicazione nel sito internet dell'azienda