

	Procedura	Pagina 1 di 3
	RECLAMI ETICI	PR.11 Rev. 2 del 04/12/2017

Redatta	Validata	Approvata
<i>Responsabile Ufficio Sistemi Certificati</i>	<i>Direttore Organizzazione, Gestione e Servizi</i>	<i>Direttore Organizzazione, Gestione e Servizi</i>

Sommario

1. SCOPO.....	2
2. CAMPO DI APPLICAZIONE.....	2
3. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO.....	2
4. TERMINOLOGIA ED ABBREVIAZIONI.....	2
5. DISPOSIZIONI PROCEDURALI	2

REVISIONI		
N° revisione	Data	Paragrafo di riferimento
1	25/05/2017	Revisione per recepimento SA 8000:2014
2	04/12/2017	Modifiche al § 5 per esplicitazione modalità di risposta a segnalazioni

	Procedura	Pagina 2 di 3
	RECLAMI ETICI	PR.11 Rev. 2 del 04/12/2017

1. SCOPO

Scopo del documento è definire le responsabilità e le modalità di gestione e i flussi di comunicazione che CNS intende adottare per la gestione di commenti, raccomandazioni, reclami/segnalazioni relativi ai requisiti espressi nella norma SA8000:2014.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente istruzione è applicabile alle attività svolte direttamente da CNS e a quelle su cui può avere influenza anche se svolte da associate e/o fornitori.

3. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

SA 8000: 2014

Manuale di Gestione

4. TERMINOLOGIA ED ABBREVIAZIONI

La terminologia utilizzata nella presente procedura fa riferimento alla Norma UNI EN ISO 9000:2005. Le eventuali abbreviazioni utilizzate sono riportate nei Manuali di Gestione al paragrafo “Abbreviazioni”. Di seguito con “reclamo etico” si intendono anche commenti o raccomandazioni inoltrate dai dipendenti e/o stakeholder ed inerenti il luogo di lavoro e/o non conformità alla norma SA8000:2014.

5. DISPOSIZIONI PROCEDURALI

Il CNS al fine di assicurare a tutte le Parti Interessate di poter contribuire attivamente al miglioramento del Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale, ha predisposto un sistema di comunicazione per la gestione delle segnalazioni inerenti l'applicazione della norma SA 8000:2014.

Il reclamo etico è uno strumento messo a disposizione delle parti interessate al sistema di Responsabilità Sociale CNS per segnalare eventuali disfunzioni rilevate attinenti alla sfera di attività svolte. I reclami etici sono indirizzati ai membri del Social Performance Team (SPT) incaricati di analizzare le segnalazioni pervenute. Gli stessi possono essere inviati con le seguenti modalità:

- ✓ Via mail a sa8000@cnsonline.it
- ✓ Via fax al n° 051 41 95 502
- ✓ Via posta ordinaria all'indirizzo: CNS - Via della Cooperazione, 3 – 40129 Bologna (BO) - *c.a. Social Performance Team*

Tutte le segnalazioni, purché contenenti riferimenti oggettivi e riscontrabili, vengono analizzate dai referenti del SPT per i reclami al fine di attivare, ove possibile, un'azione riparatrice o correttiva/preventiva (per evitarne il ripetersi) e verificarne poi l'efficacia.

Il reclamo/osservazione viene gestito secondo una procedura interna tesa a:

	Procedura	Pagina 3 di 3
	RECLAMI ETICI	PR.11 Rev. 2 del 04/12/2017

- ✓ verificare la pertinenza del reclamo rispetto ai servizi erogati;
- ✓ individuare le cause scatenanti il reclamo/osservazione;
- ✓ predisporre le misure necessarie al superamento delle cause scatenanti (azioni correttive);
- ✓ dare le comunicazioni del caso all'utente;
- ✓ garantire la riservatezza circa l'identità dell'utente che ha inoltrato la segnalazione
- ✓ garantire che non si verifichi alcuna forma di discriminazione/azione disciplinare nei confronti dell'utente che ha inoltrato la segnalazione.

A seconda della rilevanza e dell'entità del reclamo, valutazione da effettuarsi in sede di SPT, nella gestione del reclamo possono essere di volta in volta coinvolti ulteriori stakeholder.

Inoltre, se i suddetti strumenti non dovessero risultare sufficienti, sussiste la possibilità di sottoporre le segnalazioni inerenti la Responsabilità Sociale anche:

- all'Ente di Certificazione SGS Italia S.p.a. (sa8000@sgs.com) che è stato incaricato da CNS di verificare la conformità e l'adeguatezza del proprio Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale ai requisiti della norma SA8000:2014;
- al SAAS (Organismo internazionale di Accreditamento degli Enti di Certificazione): S.A.A.S., 220 East 23rd Street, Suite 605, New York. New York 10010, USA email: saas@saasaccreditation.org.

Le risultanze della gestione del reclamo vengono rese note, da parte del SPT, all'utente che ha segnalato attraverso e-mail. Nel caso in cui si trattasse di segnalazione anonima l'SPT invia mail a tutto il personale ovvero espone in bacheca l'informativa relativa al reclamo.