

## PROCEDURA PGSA 03

# Reclami SA 8000

Rev.	Data	Oggetto	Redatto da	Approvato da
01	30/09/12	Prima emissione	Resp. RSGSA	Direzione

## Sommario

1. Scopo .....	3
2. Campo di applicazione .....	3
3. Riferimenti .....	3
4. Modalità operative.....	3
4.1. Ricezione del reclamo .....	3
4.2. Gestione del reclamo.....	4
4.3. Risposta al reclamo .....	5
5. RegISTRAZIONI.....	5

	SGRS - SISTEMA DI RESPONSABILITÀ SOCIALE	
Procedura	PGSA 03 Reclami SA8000	Rev. 01 del 30/09/2012

## 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, 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 La Luminosa

## 2. Campo di applicazione

La procedura è applicata a tutti i reclami provenienti da qualsiasi parte interessata ed aventi per oggetto il rispetto della SA 8000 ed in generale dei diritti umani.

## 3. Riferimenti

SA 8000 Responsabilità Sociale 8000 - §§ 5; 9.

MSA 01 Manuale del Sistema di Responsabilità Sociale

SAI GUIDELINE: 304 - Making a complaint or appeal - January 2001

## 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 ed in contrasto con i principi di responsabilità sociale della norma SA 8000.

Il lavoratore può farsi promotore di reclami tramite il Rappresentante dei Lavoratori SA 8000 o l'Ente Certificatore SA 8000.

Il reclamo può avere anche forma anonima.

In ogni caso, La Luminosa si impegna ad indagare e garantisce la massima riservatezza sui fatti denunciati o evidenziati, nei limiti della libertà di indagine della Cooperativa.

Le segnalazioni di reclamo avanzate da una o più parti interessate e indirizzate a La Luminosa, aventi per oggetto temi inerenti il sistema di responsabilità sociale, sono raccolte dal Responsabile SA.

	SGRS - SISTEMA DI RESPONSABILITÀ SOCIALE	
Procedura	PGSA 03 Reclami SA8000	Rev. 01 del 30/09/2012

I reclami possono essere indirizzati alle seguenti organizzazioni:

Organizzazione certificata SA 8000	La Luminosa Vicolo delle Saline 8/B 91025 marsala Italia Tel. 0923 Fax 0923 E-mail <a href="mailto:laluminosasrl@libero.it">laluminosasrl@libero.it</a>
Ente di certificazione	Rina S.p.A. Via G. Gozzi 1/a 20129 Milano Italia Tel. +39 2 73 93 1 Fax +39 2 701 24 630
Organismo di accreditamento	Executive Director, SAI 220 East 23rd Street, Suite 605, New York, NY 10010 fax: +212-684-1515.

È compito del Responsabile SA verificare che gli indirizzi citati siano correttamente riportati nelle comunicazioni interne ed esterne relative alla SA 8000.

#### 4.2. Gestione del reclamo

Il reclamo, ricevuto da Luminosa, è gestito dalla Direzione che, supportata dal Responsabile SA, ne coordina la risoluzione facendo intervenire le funzioni competenti ed attivando le necessarie azioni correttive secondo quanto previsto nell'apposita procedura.

La Luminosa favorisce l'incontro diretto e lo scambio di valutazioni con il dipendente resosi autore del reclamo, eventualmente affiancato dal Rappresentante dei Lavoratori SA 8000, 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.

	SGRS - SISTEMA DI RESPONSABILITÀ SOCIALE	
Procedura	PGSA 03 Reclami SA8000	Rev. 01 del 30/09/2012

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

L'Ente di Certificazione e l'Organismo di Accreditamento gestiscono i reclami attraverso proprie procedure.

#### 4.3. Risposta al reclamo

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

#### 5. RegISTRAZIONI

I reclami inoltrati a La Luminosa sono annotati in un apposito registro 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 Responsabile SA.