

PROCEDURA PER LA GESTIONE DEI RECLAMI

Sommario

1.	SCOPO	2
2.	CAMPO DI APPLICAZIONE.....	2
3.	MODALITA' OPERATIVE.....	2
3.1.	SEGNALAZIONE RECLAMI ETICI	2
4.	RESPONSABILITA'	3
5.1	ARCHIVIAZIONE.....	3
5.	ALLEGATI.....	3

EMESSO da RSG		VERIFICATO E APPROVATO dall'AD	
Nome: DELBONO MARZIA	Firma 	Nome: DELBONO FABIO	Firma

1. SCOPO

Scopo del documento è di definire le responsabilità e le modalità di gestione e i flussi di comunicazione che l'Azienda intende adottare per la gestione dei reclami/segnalazioni relativi ai requisiti espressi nella norma SA 8000.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente istruzione si applica alle attività svolte direttamente da Azienda e a quelle dei Fornitori, su cui può esercitare influenza.

3. MODALITA' OPERATIVE

3.1. Segnalazione reclami etici

L'azienda, 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 all'applicazione della norma SA 8000.

Il reclamo etico è uno strumento messo a disposizione delle parti interessate al Sistema di Responsabilità Sociale aziendale, per segnalare eventuali disfunzioni attinenti alla sfera delle attività svolte.

Le segnalazioni possono essere inoltrate all' Azienda tramite:

e-mail: segnalazioni@delbono.it

Indirizzata via lettera/raccomandata a:

DEL BONO S.P.A.
Via Mattei, 18
Passirano (BS)
25050

Viene resa disponibile anche cassetta di posta dedicata alla SA 8000 per la ricezione di eventuali segnalazioni, installata nel locale presso le sedi operative **Sede Passirano – area spogliatoi**. Tutte le segnalazioni, anche se in forma anonima e da esterno (sito internet), saranno registrate su apposito supporto informatico a cura del SPT e sottoposte al Rappresentante della Direzione SA 8000 al fine di attivare, ove possibile, un'azione riparatrice o correttiva/preventiva e verificarne l'efficacia.

Preso in carico la segnalazione/reclamo, da parte del Rappresentante della Direzione per SA 8000 e il SPT, vengono comunicati al mittente i tempi stimati per la soluzione della problematica segnalata.

Nel caso in cui la comunicazione sia pervenuta in forma anonima, la presa in carico sarà comunicata a mezzo del registro "segnalazione reclami etici".

La comunicazione di presa in carico della segnalazione/reclamo sarà nel più breve tempo possibile dalla ricezione della stessa a cura del

SPT.

Il reclamo/segnalazione è gestito dal SPT secondo le modalità definite nella presente procedura:

- Verificare la pertinenza del reclamo;
- Individuare le cause scatenanti il reclamo/segnalazione;
- Predisporre le misure necessarie al superamento delle cause scatenanti (es. azioni correttive);
- Dare le comunicazioni del caso all'utente, se sottoscritte.

4. RESPONSABILITA'

Le responsabilità relative alla gestione dei reclami sono affidate al Social Performance Team.

4.1 Archiviazione

La documentazione sui fornitori viene archiviata dall'ufficio amministrazione nella specifica cartella S:\delbono\contratti\INFO FORN- Politiche az

5. ALLEGATI

MOD 8.9 Mod segnalaz SA8

MOD 10.1.1 NC SA8