	ROCEDURA DEI RECLAMI E SEGNALAZIONI	PG R 9.11
		Rev 0 del 16.05.2014
		Pag. 1 di 2

Revisioni

0	28/04/2014	Prima stesura	RSGI	RSGI/RSA	DIR
Rev. N°	Data	Descrizione	Redazione	Verifica	Approvazione

I reclami che si intende rivolgere all'azienda, ma anche semplici segnalazioni o consigli che riguardano i punti della norma sulla Responsabilità Sociale, **possono essere anonimi** e possono essere inviati in azienda all'attenzione di una o più delle seguenti funzioni preposte alla relativa gestione:

PER I DIPENDENTI ERACLYA:

Rappresentante Lavoratori per SA8000 (RLSA):
Sig.ra Adelaide Bilato


PER TUTTE LE ALTRE PARTI INTERESSATE:

Rappresentante della Direzione per SA8000 (RDSA) :
Sig.ra Orietta Costantini

Le modalità per inviare le comunicazioni sono:

1. **A MANO**: su un semplice foglio di carta (o attraverso il modulo comunicazione **MD I 4.4.3-2 PER I DIPENDENTI**) da recapitare al RDSA o al RLSA personalmente
2. **PER POSTA**: le comunicazioni possono essere inviate all'indirizzo di **ERACLYA – PIAZZA ZANELLATO PADOVA, 5 – 35131** indicando sulla busta "*all'attenzione del RDSA o del RLSA*". Tali reclami possono essere anche anonimi su foglio di carta non intestato e non firmato.
3. **COMUNICAZIONI VERBALI**: nel caso di segnalazioni verbali (anche telefoniche), il RDSA o il RLSA ha il dovere di mantenere l'anonimato, se richiesto, del lavoratore da cui riceve la comunicazione.
4. **E-MAIL**: le comunicazioni e-mail devono essere inviate ai seguenti indirizzi e-mail ad accesso riservato:
- comitato.etico@eraclya.it per comunicazioni al RDSA e RLSA
5. **VIA WEB**: le comunicazioni via web possono essere inviate compilando il format predisposto nella sezione apposita del sito www.eraclya.it

RDSA, per quanto di propria competenza, ha il compito di valutare i reclami o segnalazioni e, se necessario, attivare le opportune azioni per la loro risoluzione. Sarà cura del RDSA rendervi note le azioni eventualmente messe in atto dall'azienda in seguito alle segnalazioni/reclami ricevuti.

	ROCEDURA DEI RECLAMI E SEGNALAZIONI	PG R 9.11
		Rev 0 del 16.05.2014
		Pag. 2 di 2

Nel caso in cui riteniate che la nostra azienda non sia riuscita a gestire o risolvere completamente un reclamo, o nell'ipotesi che tale risoluzione non fosse ritenuta equa, potrete rivolgervi in appello all'organismo di certificazione:

Quality Italia

Via Vettore 4/6, 00141 - Roma

FAX.: 06 8860495 E-mail: info@qualityitalia.it

Laddove lo riteniate necessario, potrete inviare detti reclami/segnalazioni direttamente o per conoscenza, all'Ente di Accreditamento:

SAI-SAAS – SOCIAL ACCOUNTABILITY INTERNATIONAL

220 East 23rd Street, Suite 605, New York, New York 10010 USA

fax (+212) 684-1515 E- mail: saas@saasaccreditation.org

7. Documenti di riferimento

MD I 4.4.3-2 Comunicazione Dipendenti

Rilievo effettuato da:**Data:****Area aziendale interessata:****SEGNALAZIONE:** **Richiesta DPI (specificare tipo e quantità)** **Migliorie/Osservazioni:** **Non Conformità/Reclamo/Situazioni Pericolose*****Firma Dipendente:****Data/Firma RSGI per accettazione:****Data/Firma RLSA per accettazione (SA 8000):**

A cura di RLSA/RSGI

	Segnalazione <input type="checkbox"/> reclamo <input type="checkbox"/> N°
1) <u>Descrizione AZIONE INTRAPRESA:</u>	data _____
2) <u>PROBELMA RISOLTO?</u>	SI <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NC Rapporto N°: ___/___ AC Rapporto N°: ___/___
<i>Data chiusura:</i>	<i>Firma RSGI/RLSA:</i>