


Emissione	0	del	01-03-2011	Revisione	3	del	01-09-2017	pag. 2 di 2
			SEGNALAZIONE RECLAMI ETICI			IOET-SERE		

1. SCOPO

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

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

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

3. MODALITÀ OPERATIVE

3.1 SEGNALAZIONE RECLAMI ETICI

Accademia Servizi, 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 SA8000:2014.

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

Le segnalazioni possono essere inoltrate all'Azienda tramite:

- e-mail: SA8000@accademiaservizi.com;
- Fax: 0125 538643;
- Posta ordinaria: Accademia Servizi Via Adriano Olivetti, n. 8 - 10010 Colletterto Giacosa (TO).

Tutte le segnalazioni, anche se in forma anonima, saranno registrate su apposito supporto informatico a cura del Servizio Qualità (in conformità con quanto definito nel Sistema di Gestione per la Qualità) e sottoposte al Social Performance Team SA8000:2014 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 SPT, il Servizio Qualità comunica 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" consultabile sul server aziendale.

La comunicazione di presa in carico della segnalazione/reclamo sarà effettuata entro 30 gg lavorativi, dalla ricezione della stessa a cura del Servizio Qualità.

Il reclamo/segnalazione è gestito dal SPT per SA8000:2014 secondo una procedura interna tesa a:

- 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.

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 oppure laura.verlicchi@sgs.com (fax: +39 051 63 89 926) e/o all'ente di accreditamento SAI : SAAS, 220 East 23rd Street, Suite 605, New York, New York 10010, USA (email: saas@saasaccreditation.org; fax: +212-684-1515.) Le informazioni saranno trattate con la massima riservatezza.

I risultati della gestione dei reclami possono essere resi pienamente disponibili al personale e, su richiesta, alle parti interessate.

4. ACRONIMI

- SAAS SOCIAL ACCOUNTABILITY ACCREDITATION SERVICES

5. DOCUMENTI APPLICABILI

- MANUALE DEL SISTEMA DI RESPONSABILITÀ SOCIALE MSRS