

GESTIONE DEI RECLAMI

| | | | | | | |
|---|-------|-----|------|------------|------|----|
|  | PE 06 | ED. | REV. | DATA | PAG. | DI |
| | | 00 | 00 | 09/01/2020 | 1 | 1 |

| | <i>Funzione</i> | <i>Firma</i> |
|---------------------|-----------------|--------------|
| REDAZIONE | RSGSA800 | |
| | | |
| VERIFICA | RLSA8000 | |
| | | |
| APPROVAZIONE | DIREZIONE | |
| | | |

STORIA DELLE MODIFICHE AL DOCUMENTO

| <i>Indice</i> | <i>Mittente</i> | <i>Descrizione</i> | <i>Data di applicazione</i> |
|---------------|-----------------|--------------------|-----------------------------|
| 0 | RESP. S. ETICO | PRIMA EMISSIONE | 09/01/2020 |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

GESTIONE DEI RECLAMI



PE 06

ED.

REV.

DATA

PAG.

DI

00

00

09/01/2020

2

2

INDICE

| | |
|---|----------|
| STORIA DELLE MODIFICHE AL DOCUMENTO..... | 1 |
| INDICE | 2 |
| 1. Generalità..... | 3 |
| 1.1. Oggetto..... | 3 |
| 1.2. Campo di applicazione..... | 3 |
| 1.3. Riferimenti..... | 3 |
| 2. Modalità operative | 3 |
| 2.1 Ricezione del reclamo..... | 3 |
| 2.1 Premessa | 4 |
| 2.2 Risposta al reclamo..... | 4 |
| 2.3 Registrosioni | 4 |

GESTIONE DEI RECLAMI

| | | | | | | |
|---|-------|-----|------|------------|------|----|
|  | PE 06 | ED. | REV. | DATA | PAG. | DI |
| | | 00 | 00 | 09/01/2020 | 3 | 3 |

1. Generalità

1.1. Oggetto

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 di riferimento SA8000 da parte dell'Organizzazione.

1.2. Campo di applicazione

La procedura è applicata a tutti i reclami provenienti da qualsiasi parte interessata e aventi per oggetto il rispetto della SA8000 e in generale dei diritti umani.

1.3. Riferimenti

Norma SA8000:2014

9.6 Gestione e risoluzione dei reclami.

GUIDANCE DOCUMENT FOR SOCIAL ACCOUNTABILITY 8000 Autoferrotranvieri

2. Modalità operative

2.1 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 e in contrasto con i principi di responsabilità sociale della norma SA8000.

Il lavoratore può farsi promotore di reclami anche tramite il Rappresentante dei lavoratori SA8000 e/o l'Ente di Certificazione. Il reclamo può avere forma anonima. L'Organizzazione garantisce la massima riservatezza sui fatti denunciati o evidenziati, nei limiti della libertà di indagine, inoltre l'Organizzazione si impegna ad indagare anche in caso di segnalazioni anonime.

Le segnalazioni di reclamo avanzate da una o più parti interessate e indirizzate all'Organizzazione aventi per oggetto temi inerenti al sistema di responsabilità sociale, sono raccolte dal Rappresentante dei lavoratori SA8000.

I reclami possono essere inoltrati al SPT compilando l'apposito modulo presente negli appositi ritrovi del personale o tramite l'inserimento nelle apposite cassette presenti nelle sedi. Inoltre i reclami possono essere indirizzati a:

COTRI – Consorzio Trasporti Italiani Scarl

SEDE LEGALE ED OPERATIVA

Via Antonio Fontanesi, 54

00155 – Roma

e-mail : info@cotri.it

GESTIONE DEI RECLAMI

| | | | | | | |
|---|-------|-----|------|------------|------|----|
|  | PE 06 | ED. | REV. | DATA | PAG. | DI |
| | | 00 | 00 | 09/01/2020 | 4 | 4 |

ENTE DI CERTIFICAZIONE

LSQA S.A. & QUALITY AUSTRIA
AV. ITALIA 6201 – EDIFICIO LOS TILOS PISA 1
11.500, MONTEVIDEO – URUGUAY
TEL (+598)2600 01 65 / FAX (+598) 2604 2960
EMAIL: INFO@LSQA.COM

ENTE DI ACCREDITAMENTO

SOCIAL ACCOUNTABILITY ACCREDITATION SERVICES (SAAS)
220 EAST 23RD STREET, SUITE 605, NEW YORK, NY 10010
FAX: +212-684-1515
EMAIL: SAAS@SAASACCREDITATION.ORG

L'azienda provvederà a comunicare al proprio interno gli indirizzi utili e le modalità di rilevazione /segnalazioni e anomalie in riferimento al sistema di gestione etico attraverso affissione in bacheca.

Nella gestione delle segnalazioni/reclami l'azienda garantisce il coinvolgimento e la collaborazione delle rappresentanza sindacali se presente e dal rappresentante dei lavoratori della SA8000.

È compito del SPT verificare che gli indirizzi citati siano correttamente riportati nelle comunicazioni interne ed esterne relative alla SA8000.

2.1 Premessa

Il reclamo è gestito dalla Direzione che, supportata dal SPT, ne coordina la risoluzione facendo intervenire le funzioni competenti ed attivando le necessarie azioni correttive secondo quanto previsto nell'apposita procedura. L'Organizzazione favorisce l'incontro diretto e lo scambio di valutazioni con il dipendente resosi autore del reclamo, eventualmente affiancato dal SPT, 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.

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

2.2 Risposta al reclamo

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

2.3 RegISTRAZIONI

I reclami inoltrati all'Organizzazione 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 SPT.