

**Sommario:**

- 1.0 SCOPO**
- 2.0 TERMINOLOGIA**
- 3.0 RUOLI E RESPONSABILITA'**
- 4.0 GARANZIE DI ANONIMATO E DI NON DISCRIMINAZIONE**
- 5.0 INOLTRO DI RECLAMI E SEGNALAZIONI DA PARTE DEI DIPENDENTI**
  - 5.1 Attraverso il Rappresentante SA 8000 dei Lavoratori**
  - 5.2 Attraverso la cassetta dei reclami**
  - 5.3 Attraverso l'organismo di certificazione IQNet**
  - 5.4 Attraverso il SAAS – Social Accountability Accreditation Service**
- 6.0 INOLTRO DI RECLAMI E SEGNALAZIONI DA PARTE DELLE ALTRE PARTI INTERESSATE**
  - 6.1 Attraverso il Responsabile del Sistema di Gestione SA 8000**
  - 6.2 Attraverso l'organismo di certificazione IQNet**
  - 6.3 Attraverso il SAAS – Social Accountability Accreditation Service**
- 7.0 AZIONI DI RIMEDIO E CORRETTIVE**
- 8.0 COMUNICAZIONI DI RITORNO**

## 1.0 SCOPO

Scopo della presente procedura è di definire:

- le possibili modalità di inoltro di:
  - osservazioni, reclami e suggerimenti provenienti da dipendenti ed altre parti interessate riguardanti le tematiche della norma SA8000;
  - eventuali segnalazioni di non conformità rispetto alla politica di responsabilità sociale della Cooperativa Sociale Atlante o ai requisiti della norma SA8000;
- le corrette modalità di gestione di azioni correttive e preventive da attuare a seguito del ricevimento di osservazioni, reclami, suggerimenti e segnalazioni e, in generale, della individuazione di situazioni di non conformità rispetto ai requisiti SA8000.

## 2.0 TERMINOLOGIA

**Non conformità:** mancato rispetto di un requisito (SA8000 o di legge).

**Azione correttiva e preventiva:** Azione atta ad eliminare la/e causa/e di una non conformità individuata/potenziale, al fine di evitare il ripetersi/verificarsi della non conformità.

## 3.0 RUOLI E RESPONSABILITA'

Il Responsabile del Sistema di Gestione SA8000 garantisce la corretta attuazione della presente procedura.

## 4.0 GARANZIE DI ANONIMATO E DI NON DISCRIMINAZIONE

La cooperativa garantisce:

- il diritto all'anonimato di chiunque intenda inoltrare osservazioni, reclami e segnalazioni senza rendersi riconoscibile;
- la gestione di tutte le segnalazioni pervenute indipendentemente dalla presenza o meno dell'indicazione di chi le ha inviate.

Nel caso in cui la segnalazione non sia anonima o comunque sia evidente l'identità di chi l'ha inviata, la cooperativa garantisce che non attuerà nessuna forma di discriminazione o ritorsione nei suoi confronti.

## **5.0 INOLTRO DI RECLAMI E SEGNALAZIONI DA PARTE DEI LAVORATORI**

### **5.1 Attraverso il Rappresentante SA8000 dei Lavoratori**

Qualsiasi dipendente può segnalare al Rappresentante SA8000 dei lavoratori o al proprio superiore diretto o, se preferisce, a qualcuno che non sia diretto superiore, una situazione che ritiene non conforme rispetto ai requisiti SA8000 o alla Politica chiedendo che venga portata all'attenzione del Responsabile SA8000 e del Presidente.

E' suo diritto chiedere al proprio referente di rimanere anonimo.

Il Rappresentante SA8000 dei lavoratori o qualunque altro referente scelto dal lavoratore provvede a formalizzare sempre i contenuti del colloquio su carta apponendo la data e la sua firma e a consegnarne copia personalmente al Responsabile SA8000.

### **5.2 Attraverso la cassetta dei reclami**

Presso la sede della cooperativa è presente, all'esterno, la cassetta della posta.

Nella cassetta della posta è possibile inserire un reclamo (o segnalazione/osservazione) possibilmente, ma non necessariamente, in busta chiusa specificando il destinatario: "Alla Cortese Attenzione del Responsabile SA8000".

I lavoratori possono scegliere se indicare il proprio nome o rimanere anonimi.

Il Responsabile SA8000 verifica con frequenza almeno settimanale la presenza di eventuali segnalazioni e provvede, nell'eventualità, ad attivarsi come più avanti indicato.

### **5.3 Attraverso l'Organismo di certificazione IQNet.**

I dipendenti possono inoltrare un reclamo direttamente all'ente di certificazione IQNet tramite:

- posta: IQNet., Bolwerk, 31 P.O. Box CH – 3001 Bern Switzerland
- telefono: + 41 31 310 24 40
- fax: + 41 31 310 24 49
- e-mail: [headoffice@iqnet.ch](mailto:headoffice@iqnet.ch)

#### **5.4 Attraverso il SAAS – Social Accountability Accreditation Service**

I dipendenti possono inoltrare un reclamo direttamente all'ente SAAS tramite:

- posta: SAAS, Social Accountability Accreditation Service, 15 West 44<sup>th</sup> street, 6<sup>th</sup> floor New York, NY 10036;
- telefono: (212) 68941414;
- fax: (212) 68941515;
- e-mail: [saas@saasaccreditation.org](mailto:saas@saasaccreditation.org).

Riferimento: Lisa Bernstein – Program Manager;

telefono: +1 – 212 - 684 – 1414, extension 204;

fax: +1 – 212 - 684 – 1515;

e-mail: [LBernstein@saasaccreditation.org](mailto:LBernstein@saasaccreditation.org)

#### **6.0 INOLTRO DI RECLAMI E SEGNALAZIONI DA PARTE DELLE ALTRE PARTI INTERESSATE**

##### **6.1 Attraverso il Responsabile del Sistema di Gestione SA 8000**

Qualsiasi parte interessata può segnalare al Responsabile SA8000 una situazione che ritiene non conforme rispetto ai requisiti SA8000 chiedendo che venga attentamente analizzata e successivamente portata all'attenzione del Presidente.

Le segnalazioni possono essere inoltrate tramite:

- posta: Atlante Cooperativa Sociale, Piazza Salvo D'Acquisto n. 21, 60131 Ancona;
- telefono: 071 2901002;
- fax: 071 2914251;
- e-mail: [atlantecooperativa@libero.it](mailto:atlantecooperativa@libero.it).

E' riconosciuto il diritto di qualsiasi richiedente di rimanere anonimo.

Il Responsabile del Sistema di Gestione SA8000 provvede a formalizzare i contenuti del colloquio per iscritto ed apporre la data e la propria firma.

##### **6.2 Attraverso l'Organismo di certificazione IQNet.**

Qualsiasi parte interessata può inoltrare un reclamo direttamente all'ente di certificazione IQNet tramite:

- posta: IQNet., Bolwerk, 31 P.O. Box CH – 3001 Bern Switzerland
- telefono: + 41 31 310 24 40
- fax: + 41 31 310 24 49
- e-mail: [headoffice@iqnet.ch](mailto:headoffice@iqnet.ch)

### **6.3 Attraverso il SAAS – Social Accountability Accreditation Service**

Qualsiasi parte interessata può inoltrare un reclamo direttamente all'ente SAAS tramite:

- posta: SAAS, Social Accountability Accreditation Service, 15 West 44<sup>th</sup> street, 6<sup>th</sup> floor New York, NY 10036;
- telefono: (212) 68941414;
- fax: (212) 68941515;
- e-mail: [saas@saasaccreditation.org](mailto:saas@saasaccreditation.org).

Riferimento: Lisa Bernstein – Program Manager;

Tel.: +1 – 212 - 684 – 1414, extension 204;

fax: +1 – 212 - 684 – 1515;

e-mail: [LBernstein@saasaccreditation.org](mailto:LBernstein@saasaccreditation.org) .

### **7. AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE**

La gestione delle azioni correttive e preventive compete al Responsabile SA8000 che, in relazione ai singoli casi, provvede a coinvolgere le figure competenti.

Le azioni correttive e preventive possono essere intraprese, tipicamente, a seguito di:

- osservazioni, reclami e segnalazioni da parte di dipendenti;
- osservazioni, reclami e segnalazioni da parte delle altre parti interessate;
- incidenti e quasi incidenti occorsi in ambito salute e sicurezza;
- decisioni relative al trattamento dei rischi individuati a seguito delle valutazioni svolte dal Comitato SA 8000;
- attività di monitoraggio;
- audit da parte dell'ente di certificazione;

- audit svolti presso i fornitori.

In particolare tutte le segnalazioni ed i reclami ricevuti vengono aperti in presenza del Rappresentante SA8000 dei lavoratori. Sempre con il Rappresentante SA8000 dei lavoratori vengono quindi analizzati, verificati nella loro fondatezza quindi gestiti rispetto alle decisioni da prendere, le azioni da intraprendere e la conseguente verifica di efficacia.

Tutte le azioni correttive e preventive vengono gestite dal Responsabile SA8000 e formalizzate attraverso il documento "MRQ03NC - GESTIONE NON CONFORMITÀ/RECLAMI, AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE".

Le azioni correttive, intraprese in un'ottica di miglioramento, riflettono in maniera stringente il metodo P-D-C-A e prevedono una pianificazione di dettaglio delle attività da intraprendere stabilendo obiettivi, tempi, risorse, responsabilità, modalità di attuazione e modalità di verifica.

## **8. COMUNICAZIONI DI RITORNO**

La cooperativa si impegna a fornire al personale, a tutti coloro che inoltrano osservazioni, reclami e segnalazioni e, su richiesta, alle parti interessate, informazioni di ritorno su quanto sia stato deciso e attuato in relazione ad ogni singolo caso, in tempi brevi e con modalità individuabili di volta in volta da parte del Responsabile SA8000, in modo da garantire la conoscenza degli esiti risultanti dalle azioni intraprese.