

.1 Scopo

Definire le modalità attraverso le quali l'Azienda intende gestire le segnalazioni di non conformità scritte o verbali provenienti dalle parti interessate, al fine di analizzarne la causa e definirne il trattamento, individuando le opportune azioni correttive.

.2 Ambito di applicazione

La presente procedura si applica a tutte le segnalazioni di problematiche afferenti l'applicazione della SA 8000.

.3 Responsabilità

La responsabilità dell'attuazione di questa procedura è del **SPT**¹.

Le attività sono svolte dal **SPT**, nonché dal personale incaricato dell'attuazione dell'azione correttiva.

.4 Attività

4.1 Raccolta delle segnalazioni

Le segnalazioni sono raccolte attraverso:

- l'indirizzo mail info@gsaglobalservice.com messo a disposizione dalla Direzione per richieste e segnalazioni di qualsiasi tipologia;
- la segnalazione verbale al Rappresentante dei Lavoratori;
- il modulo di segnalazione interna;
- qualsiasi altra forma ritenuta idonea dalla parte interessata.

Il **SPT** assicura la raccolta delle segnalazioni pervenute attraverso l'indirizzo E-mail e delle segnalazioni pervenute in qualsiasi altra forma.

Nel caso in cui GSA Global Service non riuscisse a gestire e/o risolvere la vostra segnalazione, potete comunque rivolgervi direttamente all'ente di certificazione CISE:

*CISE - Centro per l'Innovazione e lo Sviluppo Economico
Corso della Repubblica, 5 - 47121 Forlì (FC)
tel. +39.0543.38214 fax +39.0543.38219 info@lavoroetico.org*

Le segnalazioni possono sempre essere inviate anonime oppure firmate. Nel caso in cui l'Organismo di Certificazione non riuscisse a gestire e/o risolvere la vostra segnalazione, potete comunque rivolgervi direttamente all'ente di certificazione SAI:

*SAI - Social Accountability International
15 West 44th Street | New York, NY 10036
Phone: 212-684-1414 | Fax. 212-684-1515 Email: info@sa-intl.org*

4.2 Analisi delle problematiche, identificazione del trattamento e valutazione dell'efficacia

Tutte le segnalazioni raccolte sono oggetto di un primo esame per la verifica della veridicità e della rilevanza di quanto segnalato, effettuato direttamente da colui che ha raccolto la segnalazione stessa.

¹ Rev. 01 del 01/03/2017

Sulla base di tale esame, il *SPT* decide se trattare direttamente la problematica segnalata, attuando una azione di rimedio, o se richiedere la convocazione di una riunione con la Direzione, per individuare una azione correttiva.

Nel primo caso, il *SPT*:

1. analizza le cause di non conformità supportato, se necessario, dalle funzioni interessate;
2. studia le possibili azioni di rimedio da intraprendere;
3. individua l'azione di rimedio da intraprendere, provvede alle previste registrazioni e ne avvia l'attuazione.

Il personale incaricato dell'attuazione dell'azione di rimedio approvata, realizza l'intervento programmato.

A seguito della realizzazione dell'intervento, il *SPT*:

1. rileva e registra i risultati dell'azione di rimedio;
2. valuta l'efficacia dell'azione intrapresa;
3. trasmette copia delle registrazioni alla Direzione, la quale qualora sia necessario un riesame del Sistema SA 8000, predisporre la comunicazione per la convocazione dei partecipanti al riesame.

Nel caso in cui il *SPT* reputi necessaria una riunione con la Direzione, gli stessi provvedono a contattare la Direzione per concordarne la data di attuazione.

Alla data concordata, il *SPT*:

- relaziona ai presenti sulla/e problematica/che riscontrata/e;
- ipotizza le possibile cause e le possibili azioni correttive;
- pianifica l'attuazione dell'azione correttiva, definendone tempi, modi e responsabilità.

Tutte le valutazioni effettuate e le decisioni prese sono verbalizzate a cura del *SPT*, che assicura la conservazione delle relative registrazioni.

Trascorso il tempo per l'attuazione dell'azione correttiva individuata, il responsabile dell'attuazione (identificato nell'apposito modulo) provvede alla valutazione dell'efficacia dell'azione intrapresa ed alla relativa registrazione degli esiti.

Tutte le problematiche riscontrate e le azioni implementate per la loro risoluzione sono valutate singolarmente ed in forma aggregata nel corso del riesame del SRS effettuato almeno annualmente da parte della Direzione.

4.3 Risposta alla problematica

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

4.4 Registrazioni

Tutte le registrazioni relative alle problematiche riscontrate, alle azioni pianificate ed attuate, nonché alle riunioni svolte, sono conservate a cura del *SPT*.