INDICE

1. SCOPO 2

2. APPLICABILITÀ 2

3. RESPONSABILITÀ 2

4. SEGNALAZIONE PROBLEMATICHE E AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE 2

5. RECLAMI 4

DOCUMENTI ALLEGATI

M-09.10A-1 Segnalazione problematiche/reclami
M-09.10A-2 Registro delle Segnalazioni /reclami

6				
5				
4				
3				
2				
0	**01.07.25**	**Prima Emissione**	**Emissione: RSGRS**	Approvazione:DG
Rev.	**Data**	**Descrizione**	**Emissione: RSGRS**	**Approvazione:DG**

1. SCOPO

Scopo della presente procedura é descrivere le attività compiute dall'Organizzazione per la gestione delle segnalazioni che possono essere inoltrate dalle parti interessate, relativamente al sistema di gestione della Responsabilità Sociale implementato, e per la gestione delle conseguenti azioni correttive o preventive.

2. APPLICABILITÀ

La presente procedura trova applicazione ogni qualvolta sia necessario inoltrare segnalazioni e gestirle mediante azioni correttive o preventive.

3. RESPONSABILITÀ

La responsabilità dell'applicazione della presente procedura è del RSGRS, per quanto attiene la raccolta e la gestione delle segnalazioni; di tutte le parti interessate per quanto attiene la emissione e l'inoltro delle segnalazioni.

4. SEGNALAZIONE PROBLEMATICHE E AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE

Qualora siano riscontrate delle anomalie relativamente a:

- ✓ lavoro infantile
- ✓ lavoro obbligato
- ✓ salute e sicurezza
- ✓ libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva
- ✓ discriminazione
- ✓ procedure disciplinari
- ✓ orario di lavoro
- ✓ retribuzione
- ✓ sistema di gestione

ogni risorsa aziendale, ed ogni parte interessata esterna può evidenziare, registrando opportunamente l'evento sul documento M-09.10A-1 "Segnalazione problematiche/reclami", il verificarsi delle problematiche emerse a tale riguardo.
Tali segnalazioni sono inoltrate mediante una comunicazione scritta, da inviare all'attenzione del Rappresentante dei Lavoratori per SA8000

- via e-mail all'indirizzo **segnalazionisa8000@ptv.it**
- tramite form su sito internet: https://ptvsrl.it/

La mail e le form sono in lettura al RLS SA8000 e al Rappresentante della Direzione per la SA800.

oppure possono essere inoltrate direttamente al SAI:

Social Accountability International
220 East 23rd Street, Suite 605 New York, NY 10010 – USA
Sito web: www.sa-intl.org
e-mail: info@sa-intl-org

Nel caso di segnalazioni/ reclami pervenuti direttamente al Rappresentante dei Lavoratori per SA 8000, questi riporta le segnalazioni pervenute a RSGRS, che provvede al loro trattamento, con ***la collaborazione*** dello stesso RLA.
Il trattamento della segnalazione prevede sempre una indagine tesa a verificare la veridicità della stessa e le eventuali cause che l'hanno generata. A fronte di ogni segnalazione pervenuta, RSGRS ha il compito di rispondere formalmente a chi la ha generata.
In caso di segnalazioni anonime, ***che possono essere inserite nei contenitori allo scopo predisposti presso la Sede Amministrativa e nei locali disponibili presso i singoli cantieri operativi,*** RSGRS provvede a fornire una risposta pubblica, mediante affissione della stessa nella bacheca aziendale dei lavoratori.
La chiusura della segnalazione pervenuta prevede sempre l'intervento della Direzione.
Tutte le segnalazioni generano, a cura di RSGRS, una registrazione nel documento M-09.10A-2 "Registro delle segnalazioni/reclami", in modo da avere sempre sotto controllo la situazione complessiva.
A fronte delle segnalazioni pervenute o delle anomalie in qualsiasi modo riscontrate, RSGRS provvede a rilevare la necessità o meno di adottare azioni correttive volte ad eliminare le cause che le hanno generate. Inoltre periodicamente, RSGRS, a seguito delle segnalazioni registrate, provvede ad effettuarne una puntuale analisi al fine di valutare la presenza di eventuali anomalie "ripetute", che possono dar luogo ad azioni correttive, registrate sul documento M-09.10A-3 "Azione Correttiva/Preventiva SGRS".

Oltre che da segnalazioni, le azioni correttive possono derivare anche da:

- ✓ verifiche ispettive interne;
- ✓ riesame del sistema di gestione;
- ✓ verifiche ispettive esterne
- ✓ informazioni di ritorno di terze parti.

La gestione delle azioni correttive prevede che RSGRS, in collaborazione con il responsabile della funzione aziendale interessata alla risoluzione del problema, analizzi le cause che hanno determinato l'anomalia riscontrata, individuando nel contempo l'azione correttiva da porre in essere, i tempi di attuazione e il responsabile dell'implementazione, che può essere diverso dal responsabile della funzione interessata. Se il responsabile della funzione interessata è lo stesso RSGRS, l'azione correttiva è individuata in collaborazione con la Direzione.

Il responsabile della funzione interessata ha il compito di pianificare, coordinare e verificare che l'azione correttiva sia attuata dal responsabile dell'implementazione nei tempi previsti.

Decorsi i tempi di attuazione RSGRS o DG (se il responsabile della funzione interessata è RSGRS) verifica la corretta attuazione dell'azione correttiva individuata registrandone l'esito nell'apposito spazio del rapporto e pianificando la successiva data di verifica dell'efficacia.
Se dalla verifica si accerta che l'azione individuata è stata parzialmente attuata o completamente disattesa, si decide, sulla base delle motivazioni addotte dai responsabili, se:

- ampliare i tempi di attuazione
- richiedere una nuova azione correttiva e/o preventiva
- segnalare il caso alla Direzione per le opportune decisioni.

Alla data di scadenza fissata per la verifica dell'efficacia, gli enti preposti verificano l'efficacia dell'azione correttiva posta in essere e ne descrivono l'esito nella parte dedicata del rapporto.
Nel caso in cui l'esito di tale verifica sia negativo, è richiesta un'ulteriore azione correttiva, esaminando in maniera più dettagliata le cause del problema.

In caso di segnalazione di minori ritrovati a lavorare all'interno dell'Organizzazione, l'azione correttiva è realizzata da RSGRS congiuntamente al Responsabile del Personale ed alla Direzione. In tali casi l'azione correttiva è realizzata mediante un Piano di Recupero del Minore, della cui realizzazione sono responsabili gli enti individuati. Le modalità di gestione sono regolamentate dalla procedura PRSS 01A "Gestione del recupero dei minori".

A fronte delle indagini effettuate sulle segnalazioni pervenute, RSGRS può riscontrare la necessità di avviare delle azioni preventive, volte ad eliminare le cause potenziali che potrebbero generare delle anomalie.
Oltre che dalle segnalazioni rilevate e registrate, le azioni preventive possono derivare dalle stesse fonti individuate a proposito delle azioni correttive.
Le modalità di gestione delle azioni preventive sono analoghe a quelle previste per le azioni correttive.
Tutti i rapporti di azione correttiva e preventiva sono riepilogati a cura di RSGRS sul documento M-09.10A-4 "Registro delle Azioni Correttive/Preventive SGRS", al fine di tenere sotto controllo le scadenze per l'attuazione e la verifica dell'efficacia delle stesse.

5. RECLAMI

La gestione dei reclami segue lo stesso iter previsto per le segnalazioni; il documento di registrazione di segnalazione prevede infatti un riquadro dedicato ai reclami. Ogni funzione aziendale, ed ogni parte interessata, può quindi inoltrare un formale reclamo all'Organizzazione, ***al SAI.*** La gestione è analoga a quanto previsto per le segnalazioni.
Da sottolineare che il reclamo può pervenire a PTV in qualsiasi forma; il ricevente, di norma la segreteria, provvede ad inoltrarlo a RSGRS, al fine di consentirne la gestione.

RSGRS provvede sempre, a fronte di un reclamo, a fornire una risposta al reclamante; anche in tal caso, qualora il reclamo avvenisse in forma anonima, RSGRS provvede a fornire una risposta pubblica, mediante l'affissione nella bacheca aziendale.
Dai reclami, che originano sempre una registrazione nel Registro delle Segnalazioni/Reclami, possono derivare azioni correttive o preventive, che sono gestite con le stesse modalità già analizzate in precedenza.