	PROCEDURA PER LA RESPONSABILITA' SOCIALE	SAP 04	
PROCEDURA PER LA GESTIONE DEI RECLAMI E SEGNALAZIONI IN AMBITO DI RESPONSABILITA' SOCIALE		Rev. 1 del 15/06/2023	Pagina 1 di 5

INDICE

1. SCOPO
2. CAMPO DI APPLICAZIONE
3. RIFERIMENTI
4. RESPONSABILITÀ
5. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ


COPIA CONTROLLATA MASTER


COPIA NON CONTROLLATA

redazione	Verifica e approvazione
SPT 	DIREZIONE  <small>STONE SECURITY s.r.l. L'Amministratore Unico</small>

Modifiche apportate rispetto la precedente revisione:

Prima emissione

	PROCEDURA PER LA RESPONSABILITA' SOCIALE	SAP 04	
PROCEDURA PER LA GESTIONE DEI RECLAMI E SEGNALAZIONI IN AMBITO DI RESPONSABILITA' SOCIALE		Rev. 1 del 15/06/2023	Pagina 2 di 5

	PROCEDURA PER LA RESPONSABILITA' SOCIALE	SAP 04	
PROCEDURA PER LA GESTIONE DEI RECLAMI E SEGNALAZIONI IN AMBITO DI RESPONSABILITA' SOCIALE		Rev. 1 del 15/06/2023	Pagina 3 di 5

1. SCOPO

La presente procedura ha lo scopo di descrivere le modalità attraverso le quali:

- i dipendenti o le altre parti interessate possono sporgere reclami o suggerire nei confronti dell'alta direzione e la direzione gestisce i reclami e i suggerimenti dei dipendenti e delle altre parti interessate, al fine di individuare eventuali aree di intervento nelle quali l'azienda si è dimostrata più carente, attraverso l'attuazione di azioni di miglioramento

2. APPLICABILITA'


La presente procedura si applica a tutte le forme di reclamo sia scritte che verbali e a tutte le proposte di miglioramento sia scritte che verbali provenienti sia dai dipendenti che da tutte le parti interessate all'azienda, inerenti alle tematiche di Responsabilità Sociale.

3. RIFERIMENTI

- Manuale del Sistema di RS
- SA 8000 Social Accontability- Ed. 2014

4. RESPONSABILITA'

La responsabilità generale delle attività descritte nella presente procedura è affidata alla Direzione e a SPT.

	PROCEDURA PER LA RESPONSABILITA' SOCIALE	SAP 04	
PROCEDURA PER LA GESTIONE DEI RECLAMI E SEGNALAZIONI IN AMBITO DI RESPONSABILITA' SOCIALE		Rev. 1 del 15/06/2023	Pagina 4 di 5

5. MODALITÀ OPERATIVE

Inoltro reclami / proposte di miglioramento

Le parti esterne o interne interessate possono inoltrare i loro reclami \ suggerimenti all'alta direzione nel seguente modo:

1. **A Mano:** su un semplice foglio di carta \ modulo disponibile sul sito o da recapitare al SPT o al RLSA8000 personalmente
2. **Via Mail:** segnalazioniSA8000@stonesecurity.it
3. **Via posta:** all'indirizzo di Stone Security Srl, Via V. Mazzola 38, 00142 Roma all'attenzione del SPT e\o Rappresentante dei lavoratori SA8000


I dipendenti possono inoltrare reclami e suggerimenti anche in maniera anonima

Gestione del reclamo / proposta di miglioramento

Il SPT con frequenza periodica:

- raccoglie i moduli,
- appura la fondatezza del reclamo e delle proposte di miglioramento
- effettua una prima analisi delle cause che hanno generato il reclamo.

Se necessario, aprono un'azione correttiva finalizzata all'attuazione di un piano di miglioramento con indicazione di responsabilità e tempistiche entro le quali esso deve essere attuato. Il Rappresentante della Direzione per la SA8000 fornisce al dipendente o al personale esterno che ha sporto il reclamo (qualora questi abbia dichiarato la sua identità) la comunicazione del piano di miglioramento in atto o l'attuazione della azione di rimedio al problema sollevato garantendo che lo stesso venga gestito max entro 30 gg. dalla ricezione. Nel caso in cui il reclamo non abbia "paternità" (reclamo anonimo) rende pubblica la soluzione adottata affiggendo in bacheca la comunicazione del piano di miglioramento in atto o l'attuazione della azione di rimedio al problema sollevato.

	PROCEDURA PER LA RESPONSABILITA' SOCIALE	SAP 04	
PROCEDURA PER LA GESTIONE DEI RECLAMI E SEGNALAZIONI IN AMBITO DI RESPONSABILITA' SOCIALE		Rev. 1 del 15/06/2023	Pagina 5 di 5

L'azienda garantisce che in nessun caso sarà messa in atto né sarà consentita alcuna forma discriminatoria o vessatoria nei confronti di coloro che, a qualsiasi livello dell'organizzazione, abbiano denunciato le anomalie.

Segnalazioni reclami o proposte di miglioramento all'organismo di certificazione e al SAI.

Diretti all'ente di certificazione SGS Italia Spa:

- e-mail: sa8000@sgs.com (casella di posta anonima)

Le segnalazioni o i reclami possono essere inoltrate anche al SAI (Social Accountability International con sede a New York che è l'ente che ha emanato la norma SA 8000) all'indirizzo

SAI- Email: info@sa-intl.org

NYC Headquarters

9 East 37th Street; 10th Floor

New York, NY 10016

United States of America

Tel: +1 (212) 684-1414

NB: Sugeriamo di inoltrare i reclami e i suggerimenti sempre prima alla Stone Security Srl. In caso di mancata risoluzione o di soluzione insoddisfacente è possibile rivolgersi direttamente all'ente di certificazione SGS .

Qualora anche in questo caso si riscontri una mancata risoluzione o una soluzione insoddisfacente suggeriamo di ricorrere al SAI.