

Copia controllata n° _____

Allegati n° 4

M82D	Questionario dipendenti
M02A	Modulo di reclamo
M85A	Rapporto di Azione correttiva
M85C	Registro Azioni correttive
M74O	Comunicazione agli Stakeholders

	Redazione	Verifica	Approvazione
Funzione	Responsabile SGI	Responsabile SGI	Direzione
Firma			
Funzione			
Firma			

REVISIONI	
Rev. 3	Riscontro a comunicazioni anonime provenienti dall'esterno
Rev. 2	Dettaglio sulla modalità di gestione delle segnalazioni provenienti dagli stakeholders – modulo reclamo
Rev. 1	Modifica frequenza apertura cassetta suggerimenti
Riferimenti	Descrizione aggiornamento

1. SCOPO

In linea con i principi e valori espressi nella Politica di Responsabilità sociale, MOTTA s’impegna ad affrontare ogni segnalazione proveniente dai propri dipendenti nonché dagli stakeholders coinvolti, inerente la non corretta applicazione dei requisiti previsti dalla norma SA8000 e la comunicazione di tutti i dati e le performance aziendali.

Questa procedura ha il fine di assicurare a tutte le Parti Interessate di poter contribuire attivamente al miglioramento del Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale. A tal fine MOTTA ha predisposto un sistema di comunicazione per la gestione delle segnalazioni inerenti l'applicazione della norma SA 8000:2014.

La presente procedura, inoltre, descrive le modalità con cui MOTTA stabilisce, documenta, mantiene attive e comunica alle parti interessate le azioni da attivare in occasione di consigli o suggerimenti/segnalazioni/reclami presentati dal personale di MOTTA, inerenti la Certificazione SA 8000:2014, i risultati del riesame della direzione e delle attività di monitoraggio avviate.

2. RIFERIMENTI E MODULISTICA

Questa Procedura è stata redatta avendo come riferimento la normativa nazionale e internazionale vigente relativa al Sistema Integrato ed in particolare i seguenti documenti:

Riferimenti

Esterni: Norma SA8000:2014 paragrafo 9.6, 9.7.2

Interni: Sezione 5 del Manuale Integrato della MOTTA
REG. 01 Regolamento di Disciplina della MOTTA

Modulistica

M82D	Questionario dipendenti
M02A	Modulo Reclamo
M85A	Rapporto di Azione correttiva
M85C	Registro Azioni correttive
M74O	Comunicazione agli Stakeholders

3. DEFINIZIONI

Reclamo: è uno strumento messo a disposizione degli utenti di MOTTA per segnalare eventuali disfunzioni del Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale.

Osservazione: indicazione fornita dai dipendenti tesa a segnalare eventuali problematiche del SGRS.

Suggerimento: indicazione fornita dai dipendenti tesa a segnalare possibili miglioramenti al SGRS

4. ATTIVITA'

4.1 GESTIONE RECLAMI

4.1.1 RICEZIONE SEGNALAZIONE DA PERSONALE INTERNO

Il personale MOTTA può presentare segnalazioni inerenti eventuali anomalie delle attività aziendali rispetto ai principi di Responsabilità Sociale della norma SA 8000. L'Azienda non attua alcuna forma di ritorsione o discriminazione nei confronti dell'autore delle segnalazioni. Il personale può effettuare segnalazioni o suggerimenti attraverso recapito, anonimo o non anonimo, nei seguenti modi:

- a mezzo mail al Rappresentante dei Lavoratori Social Accounting attraverso la casella di posta dedicata: sa8000@motta.it
- utilizzando la cassetta per i reclami appositamente creata da MOTTA posizionata in un luogo accessibile a tutto il personale e allo stesso tempo discreto, al fine di garantire l'anonimato della segnalazione. Si prega di utilizzare questa casella di posta solo ed esclusivamente per invio di reclami/segnalazioni aziendali.
- tramite i Responsabili di Funzione. Ogni responsabile deve a sua volta trasmettere al RLSA la documentazione relativa ai reclami interni e/o gerarchici in loro possesso e devono altresì fornire la massima collaborazione nonché tutte le informazioni necessarie che saranno richieste per l'esperimento delle pratiche entro i termini previsti dalla presente procedura;
- tramite il modulo di reclamo M02A scaricabile sul sito internet di www.motta.it
- direttamente all'ente di certificazione e/o al SAI utilizzando gli indirizzi di posta elettronica dedicati: sa8000@sgs.com – saas@saasaccreditatione.org, qualora la segnalazione non sia stata gestita correttamente dall'azienda.

Tutto il personale, anche quello impiegato non a tempo pieno, viene informato della modalità di inoltro di reclami e segnalazioni tramite la distribuzione della presente procedura e apposita comunicazione affissa in bacheca.

4.1.2 RICEZIONE SEGNALAZIONE DALLE PARTI INTERESSATE

Le parti interessate possono effettuare segnalazioni e/o reclami in relazione a fatti e accadimenti aventi natura di abuso, offesa o illegalità verificatisi nell'ambito lavorativo ed in contrasto con i principi di responsabilità sociale contenuti nella norma SA 8000 come segue:

- tramite il Responsabile del Sistema di Gestione (sig.ra Giovanna Di Vece) inoltrando la segnalazione e/o reclamo per scritto su apposito modulo M02A scaricabile sul sito www.motta.it o carta bianca, firmato o in forma anonima, da recapitare a Motta S.P.A. - Via Maestri del Lavoro Zona P.I.P. – Eboli (SA);
- tramite Tel. +39 0828 305887 sig.ra Giovanna Di Vece (Responsabile Sistema di Gestione);
- mediante la cassetta dei reclami presente in azienda;
- a mezzo mail sa8000@motta.it al RLSA;

- tramite l'ente di certificazione e/o il SAAS utilizzando gli indirizzi di posta elettronica dedicati: sa8000@sgs.com – saas@saasaccreditatione.org, qualora la segnalazione non sia stata presa in carico e gestita correttamente dall'azienda

Nella comunicazione, è possibile indicare eventuali modalità di contatto per avere riscontro in merito alla segnalazione.

4.1.3 ANALISI DELLE SEGNALAZIONI

La cassetta delle segnalazioni è aperta con frequenza mensile dal RLSA in presenza del RSGI.

La casella di posta elettronica è controllata mensilmente dal RLSA.

Tutte le segnalazioni, anche anonime, provenienti da personale interno o dalle parti interessate, contenenti riferimenti oggettivi, saranno registrate ed analizzate al fine di attivare, ove possibile, un'azione riparatrice (del singolo caso) o correttiva (per evitarne il ripetersi) e verificarne poi l'esito. Il RSGI, presa visione delle segnalazioni, stabilisce se è inerente alla norma SA8000:2014 e ne coordina la gestione.

Il RSGI deve gestire il reclamo / osservazione tramite:

- verifica della pertinenza del reclamo;
- individuazione delle cause scatenanti il reclamo / osservazione, in collaborazione con SPT;
- predisposizione delle misure necessarie al superamento delle cause scatenanti (azioni correttive) in collaborazione con il RLSA;
- valutazione dell'efficacia dell'azione correttiva.

Il RSGI, pertanto, per ogni reclamo/segnalazione, provvederà all'apertura di un'azione correttiva, identificando le cause che hanno portato al reclamo, formalizzerà l'azione correttiva definita e ne verificherà l'esito dandone evidenza nel mod. M85A.

Il RSGI aggiornerà il Registro delle Azioni Correttive (mod. M85C) riportandovi i dati più significativi relativi alla Non Conformità.

4.1.4 COMUNICAZIONE DELLA RISOLUZIONE DEL RECLAMO – ARCHIVIAZIONE

Il RSGI raccoglie, registra ed archivia tutti i reclami pervenuti nell'ambito della SA 8000:2014 e si impegna a formulare una risposta entro 30 giorni dalla ricezione del reclamo e a darne comunicazione pubblica tramite affissione in bacheca e alla persona che ha fatto la segnalazione. Qualora la segnalazione sia anonima, la sua gestione sarà pubblicata anche sul sito internet della società.

Le azioni intraprese per la risoluzione del reclamo sono registrate dal RSGI in un apposito registro.

Ad ogni modo con frequenza semestrale, il RSGI informa i dipendenti attraverso la bacheca in merito al numero e alla natura dei reclami/osservazioni pervenuti e allo stato di trattamento degli stessi, mantenendo nella comunicazione le caratteristiche di generalità e anonimato.

4.2 SOMMINISTRAZIONE QUESTIONARIO DEI DIPENDENTI

Al fine di cogliere possibili non conformità o condizioni di malessere, il RLSA somministra almeno annualmente ai dipendenti test anonimi (mod. M82D) e ne discute la valutazione con il RSGI affinché eventuali criticità possano essere affrontate in sede di Audit del SGRS.

4.3 GESTIONE COMUNICAZIONE ESTERNA

Per comunicazione esterna si intende il flusso di informazioni attinenti la gestione delle tematiche relativa alla Responsabilità Sociale, rivolti all’Azienda e provenienti da tutte le parti interessate esterne, e viceversa.

La comunicazione esterna avviene mediante i seguenti strumenti:

- comunicazioni scritte (lettere, fax, ecc.);
- posta elettronica;
- posta elettronica certificata;
- sito web aziendale per la pubblicazione della Politica integrata e del Bilancio Sociale SA8000.

Le comunicazioni scritte e i messaggi di posta elettronica in uscita dall’azienda vengono definiti dal RSGI, in collaborazione con le altre funzioni eventualmente interessate e, nei casi ritenuti strategici, approvati nei contenuti dalla Direzione.

La comunicazione agli stakeholders esterni viene definita dal RSGI; viene effettuata tramite il mod. M740 (Comunicazione agli stakeholders) ed ha i seguenti obiettivi:

- far conoscere ai vari stakeholders la politica integrata e di Responsabilità Sociale dell’Azienda;
- favorire la conoscenza e la comprensione da parte di tutti gli stakeholders degli impegni reali dell’Azienda conformemente allo standard SA8000;
- acquisire, tramite suggerimenti o segnalazioni, delle informazioni utili per il riesame interno della politica di Responsabilità Sociale e per la verifica del raggiungimento degli obiettivi aziendali.

I reclami e le segnalazioni inviate all’azienda dalle parti interessate, e qualsiasi altra segnalazione proveniente dall’esterno, vengono raccolti, elaborati ed archiviati dal RSGI e gestiti come sopra.

Relativamente al Bilancio Sociale SA8000, di seguito vengono sintetizzate le principali attività per la redazione del documento e le rispettive funzioni aziendali coinvolte:

Funzioni coinvolte	Attività
Ufficio amministrazione RSGI	Raccolta dati ed informazioni e interviste al personale
Social Performance Team	Elaborazione dati, costruzione degli indicatori sociali e redazione della bozza del Bilancio Sociale SA8000
Social Performance Team	Revisione della bozza del Bilancio Sociale SA8000 sulla base delle indicazioni fornite dal personale
Direzione	Approvazione del Bilancio Sociale SA8000
Direzione	Pubblicazione del Bilancio Sociale SA8000 e suo inserimento sul sito internet aziendale
Responsabile Social Accounting	Ricevimento ed elaborazione di eventuali opinioni, commenti e suggerimenti provenienti dalle parti interessate

La comunicazione esterna comprende anche la possibilità per i dipendenti dell’Azienda di esporre eventuali reclami/segnalazioni relativi agli aspetti della Responsabilità Sociale direttamente all’ente di certificazione tramite le modalità sopra specificate.