

	GESTIONE RECLAMI E SEGNALAZIONI SA 8000	Revisione	0
		Data	25.09.2018
		ID Doc	PQ 823

INDICE

1	Scopo	2
2	Campo di applicazione	2
3	Responsabilità	2
4	Modalità operative	2
4.1	INOLTRO RECLAMI/PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO.....	2
4.2	GESTIONE DELLA SEGNALAZIONE/RECLAMO.....	2
4.3	SEGNALAZIONE/RECLAMO ALL'ORGANISMO DI CERTIFICAZIONE E AL SAI	2
5	Archiviazione documenti.....	3

Tabella delle revisioni

Edizione	Revisione	Data	Descrizione modifiche	Emesso da	Approvato da
00	00	25.09.2018	Prima emissione		

	GESTIONE RECLAMI E SEGNALAZIONI SA 8000	Revisione	0
		Data	25.09.2018
		ID Doc	PQ 823

1 Scopo

Scopo del presente documento è descrivere le modalità attraverso le quali:

- ✓ Le risorse interne ed esterne o altre parti interessate possono sporgere reclami o avanzare suggerimenti nei confronti della Direzione;
- ✓ La Direzione gestisce i reclami e/o i suggerimenti avanzati al fine di individuare eventuali aree di intervento nelle quali l'azienda si è dimostrata più carente;
- ✓ Garantire la comunicazione in merito allo stato di avanzamento dei reclami e/o dei suggerimenti avanzati

2 Campo di applicazione

Sono oggetto della presente procedura tutte le segnalazioni, sia scritte che verbali, raccolte con le modalità di seguito descritte.

3 Responsabilità

Le responsabilità di dettaglio sono descritte al successivo paragrafo 4.

4 Modalità operative

4.1 INOLTRO RECLAMI/PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO

E' facoltà di chiunque inoltrare reclami o suggerimenti alla Direzione Generale della Bernardelli Group. Le modalità che possono essere adottate per l'inoltro sono le seguenti:

- ✓ **A mano** da recapitare presso la cassetta della posta degli uffici amministrativi ubicati all'indirizzo Via del Canneto, 53 – 25010 Borgosatollo (BS)
- ✓ **Via mail:** al seguente indirizzo e-mail segnalazioni.sa8000@bernardelligroup.com
- ✓ **Via Fax:** al numero +39 030-2703192
- ✓ **Via Posta:** all'indirizzo Bernardelli Group – Via del Canneto, 53 – 25010 Borgosatollo (BS)

La segnalazione o il reclamo può essere avanzato in forma anonima.

La Bernardelli Group assicura che non verranno applicate sanzioni disciplinari, o che non saranno sottoposti a discriminazioni di alcun tipo, le risorse o le parti interessate che presentarono reclami o segnalazioni.

4.2 GESTIONE DELLA SEGNALAZIONE/RECLAMO

I membri designati del SPTeam raccolgono periodicamente (almeno settimanalmente) le segnalazioni/reclami e garantiscono:

- ✓ L'analisi del reclamo e della segnalazione effettuando una prima analisi della problematica evidenziata;
- ✓ Coinvolgono i membri direzionali del SPTeam nella definizione delle misure di intervento da sottoporre alla Direzione per approvazione e successiva attuazione, avvalendosi eventualmente della periodica riunione del SPTeam oppure indicandone una straordinaria;
- ✓ Qualora necessario, predispongono un'azione correttive o un piano di miglioramento per definire gli step dell'attuazione di quanto proposto;
- ✓ Assicurano, qualora il segnalatore non abbia richiesto l'anonimato, una risposta in forma scritta entro 30 giorni dalla ricezione della segnalazione/reclamo;
- ✓ Assicurano, entro 30 giorni dalla ricezione, la comunicazione/pubblicazione delle segnalazioni e/o reclami ricevuti in forma anonima e delle azioni intraprese per la loro gestione. Tali comunicazioni avverranno tramite la bacheca aziendale e con ulteriori canali comunicativi di volta in volta definiti dal SPTeam (incluso il sito internet aziendale).

4.3 SEGNALAZIONE/RECLAMO ALL'ORGANISMO DI CERTIFICAZIONE E AL SAI

Qualora ritenuto necessario, i reclami e/o segnalazioni possono essere inviati direttamente, o per conoscenza all'Organismo di Certificazione o all'Ente di Accreditamento SAI agli indirizzi sotto indicati:

ENTE DI CERTIFICAZIONE

Bureau Veritas

Viale Monza 347 – 2016 Milano

	GESTIONE RECLAMI E SEGNALAZIONI SA 8000	Revisione	0
		Data	25.09.2018
		ID Doc	PQ 823

Fax: +39 02 2552980

E-mail csr@it.bureauveritas.com

ENTE DI ACCREDITAMENTO

SAI-SAAS - Social Accountability Accreditation Service

220 East 23rd Street, Suite 605, New York, New York 10010 USA

Fax: (212) 684-1515

E-mail: saas@saasaccreditation.org

5 Archiviazione documenti

I documenti citati nella presente procedura sono archiviati così come definito nel documento Registrazioni di Sistema.