

4.4. GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI

4.4.1. INTRODUZIONE E SCOPO

Scopo del documento è descrivere come vengono gestite le segnalazioni dei dipendenti. La Procedura si applica alle attività svolte all'interno di AM 22 SRL per gestire le segnalazioni relative ad argomenti di interesse per il Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale SA 8000.

4.4.2. RIFERIMENTI

I documenti di riferimento per la gestione delle segnalazioni sono:

- il Manuale della Responsabilità Sociale,
- Procedure.

4.4.3. DEFINIZIONI E ABBREVIAZIONI

RLSA: Rappresentanti dei Lavoratori per SA 8000
SPT: Social Performance Team

4.4.4. RESPONSABILITA'

Le segnalazioni sono raccolte da parte di RLSA e gestite da RLSA e SPT, in collaborazione con le funzioni eventualmente coinvolte.

4.4.5. ATTIVITA'

4.4.5.1. Tipologia di segnalazioni

Esempi di segnalazioni possono essere rappresentate da:

- Suggerimenti/informazioni utili per iniziative che l'azienda può intraprendere nell'ambito dell'etica aziendale;
- soprusi, discriminazioni e molestie ed ogni situazione che tende a disturbare la serenità nel luogo di lavoro;
- condizioni di malessere e/o malfunzionamento della postazione di lavoro.

4.4.5.2. Attività e modalità operative

Ciascun dipendente che riscontri un'anomalia di pertinenza SA 8000, la può segnalare al RLSA a voce o in forma scritta, anche attraverso l'utilizzo di una casella e-mail dedicata e indirizzata a RLSA.

Nel caso in cui la segnalazione sia verbale RLSA, in collaborazione con il lavoratore stesso, compila contestualmente il Modulo di segnalazione, presente sulla intranet aziendale.

In caso di segnalazione scritta, il lavoratore può decidere di consegnare personalmente il modulo a RLSA o di inviarlo via e-mail allo stesso RLSA.

La segnalazione può giungere anche attraverso lo strumento degli Incontri/Interviste SA 8000. AM 22 SRL periodicamente pianifica l'esecuzione di Incontri/Interviste al personale, servendosi eventualmente di consulenti esterni.

Tali incontri sono costituiti da due differenti momenti: una presentazione con cui sono condivise informazioni e conoscenza relativamente ai temi SA 8000 e Sistema Integrato e una sessione di interviste durante la quale sono raccolte le osservazioni/segnalazioni dei dipendenti, in modalità strutturata.

Per tali segnalazioni raccolte durante gli Incontri/Interviste SA 8000, queste sono elaborate da chi ha materialmente effettuato l'intervista, il quale ne effettua una prima analisi e le invia a SPT.

Per le altre segnalazioni, effettuate direttamente a RLSA, questi prende in carico la segnalazione ricevuta e ne effettua una prima analisi. Nel caso in cui RLSA individui la soluzione più idonea al momento della ricezione della segnalazione stessa, la comunica direttamente al lavoratore. In caso contrario RLSA invia la segnalazione a SPT eventualmente in forma anonima, proponendo una possibile soluzione.

SPT, ricevuta la segnalazione da RLSA con la proposta di soluzione, analizza la segnalazione e la proposta stessa e:

- nel caso non sia necessario coinvolgere altre funzioni aziendali, condivide la risposta da dare al dipendente con RLSA, che provvede quindi ad effettuarne l'elaborazione e a rispondere al dipendente stesso.
- nel caso in cui sia necessario coinvolgere altre funzioni, valida la proposta di soluzione e la invia alle funzioni competenti.

Queste analizzano la soluzione proposta e, nel caso in cui non la condividano, provvedono ad elaborare una soluzione alternativa e ad inviarla a SPT.

Inoltre, a seguito dell'analisi della segnalazione e della sua causa, SPT, se sono necessarie azioni di miglioramento (correttive o preventive) da parte delle funzioni competenti aggiuntive rispetto alla soluzione proposta, le richiede alle funzioni stesse. Queste provvedono alla loro pianificazione ed esecuzione mantenendo informato SPT sul loro stato di avanzamento.

SPT, ricevuta dalle funzioni competenti l'informazione che le azioni di miglioramento richieste sono state portate a termine, provvede a verificarne l'efficacia.

In caso di esito positivo della verifica di efficacia, SPT elabora la risposta definitiva da inoltrare al lavoratore. In caso contrario, richiede alle funzioni competenti altre azioni di miglioramento fino ad ottenere un risultato efficace.

La risposta definitiva alla segnalazione del dipendente viene elaborata da SPT quando sono conosciuti tutti gli elementi necessari allo scopo.

Essi sono:

- Soluzione proposta dalla funzione competente.
- Efficacia di eventuali azioni di miglioramento eseguite dalle funzioni competenti.

La risposta viene quindi inviata da SPT a RLSA e archiviata da parte di quest'ultimo.

RLSA, ricevuto da SPT l'autorizzazione a inviare la risposta al dipendente a seguito di:

- elaborazione risposta da parte RLSA con condivisione di SPT;
- elaborazione risposta da parte SPT su soluzione proposta delle funzioni competenti;
- elaborazione risposta da parte SPT a seguito di azioni efficaci da parte delle funzioni competenti;

provvede di conseguenza a inoltrare la risposta definitiva al dipendente e a confermarne l'avvenuto invio a SPT.

L'efficacia della soluzione messa in atto al fine di gestire una determinata segnalazione viene continuamente monitorata da SPT attraverso l'analisi delle segnalazioni successive sullo stesso argomento.

Se tali segnalazioni diminuiscono, la soluzione può ritenersi efficace;

In caso contrario, SPT provvede a richiedere ulteriori azioni di miglioramento alle funzioni competenti.

Nel caso di segnalazioni emerse durante gli Incontri/Interviste SA 8000, l'efficacia è verificata anche attraverso l'esecuzione di ulteriori interviste.

Alle segnalazioni anonime non viene fornita alcuna risposta. La segnalazione viene comunque gestita nel seguente modo:

- RLSA la invia a SPT;
- SPT la inoltra alle funzioni competenti archiviandola su server.

Il dipendente, infine, sulla base della gravità della segnalazione stessa, può inviarla all'Ente di certificazione scelto dall'azienda o, in ultima istanza, al SAAS (Social Accountability Accreditation Service), i quali provvederanno a contattare AM 22 SRL al fine di ottenere delle risposte circa la gestione della segnalazione stessa.

4.4.6. CONSERVAZIONE DEI MODULI DI SEGNALAZIONE

I moduli delle segnalazioni dei dipendenti sono conservati da parte di RLSA per almeno 3 anni.

4.4.7. DISTRIBUZIONE

Questa procedura è distribuita a:

Tutti