	PROCEDURA ETICA	PE 02
	GESTIONE DEI RECLAMI DEI DIPENDENTI E COMUNICAZIONE ESTERNA	Pag. 1 di 6

Copia controllata n° _____

Allegati n° 3

- M83A Rapporto di Non Conformità
- M83B Registro delle Non Conformità
- M740 Comunicazione agli Stakeholders

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

REVISIONI	
Rev. 4	Dettaglio responsabilità gestione comunicazioni
Rev. 3	Inserimento ODV
Rev. 2	Gestione comunicazioni dall'esterno
Rev. 1	Modifica frequenza apertura cassetta suggerimenti
Riferimenti	Descrizione aggiornamento

	PROCEDURA ETICA	PE 02
	GESTIONE DEI RECLAMI DEI DIPENDENTI E COMUNICAZIONE ESTERNA	Pag. 2 di 6

1. SCOPO

In linea con i principi e valori espressi nella Politica di Responsabilità sociale, Romano Trasporti 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 Romano Trasporti ha predisposto un sistema di comunicazione per la gestione delle segnalazioni inerente l'applicazione della norma SA 8000:2014.

La presente procedura, inoltre, descrive le modalità con cui Romano Trasporti 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 Romano Trasporti, riguardanti 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 ROMANO TRASPORTI
Regolamento di Disciplina della ROMANO TRASPORTI

Modulistica


M83A	Rapporto di Non Conformità
M83B	Registro delle Non Conformità
M740	Comunicazione agli Stakeholders

3. DEFINIZIONI

Reclamo: è uno strumento messo a disposizione degli utenti della Romano Trasporti 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

	PROCEDURA ETICA	PE 02
	GESTIONE DEI RECLAMI DEI DIPENDENTI E COMUNICAZIONE ESTERNA	Pag. 3 di 6

4. ATTIVITA'

4.1 GESTIONE RECLAMI

4.1.1 RICEZIONE SEGNALAZIONE

Tutto il personale della Romano Trasporti 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 Social Performance Team attraverso la casella di posta dedicata: spt@romanotrasporti.eu
- tramite il sito web aziendale utilizzando il sistema e-whistle, che trasmette le comunicazioni al ODV e al rappresentante dei lavoratori per la SA8000
- 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.
- 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 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:

- a mezzo mail al Social Permorfer Team a spt@romanotrasporti.eu
- a mezzo posta ordinaria Romano Trasporti S.r.l. - Via Villa Albertini – Nola (NA);
- tramite il sito web aziendale utilizzando il sistema e-whistle
- tramite Tel. +39 081 8291833 dott. Carmine Gatta (Responsabile Sistema di Gestione);

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

4.1.3 COMUNICAZIONE TRAMITE IL SITO WEB

Sul sito web aziendale è disponibile una sezione dedicata alle segnalazioni con apposita registrazione, in grado di garantire l'anonimato di colui che scrive.




L'autore della segnalazione, anche mantenendo l'anonimato, è in grado di poter verificare lo stato della propria segnalazione e ricevere il riscontro da parte dell'azienda.



Tutte le segnalazioni provenienti dal sito web sono ricevute a mezzo mail dall'ODV odv@romanotrasporti.eu e dal SPT spt@romanotraporti.eu.

L'ODV valuta l'area di competenza della comunicazione e provvede a trasmetterla alla funzione aziendale di riferimento.

	PROCEDURA ETICA	PE 02
	GESTIONE DEI RECLAMI DEI DIPENDENTI E COMUNICAZIONE ESTERNA	Pag. 5 di 6

In particolare, l'ODV è formato sulla SA8000 e sulla tipologia di segnalazioni che può generare, inoltre è formato e quindi consapevole dell'importanza di garantire l'anonimato di colui che effettua la segnalazione a sua tutela.

In sede di riunione semestrale del SPT, l'ODV provvede a fare il punto su tutte le segnalazioni pervenute inerenti la gestione etica aziendale.

4.1.4 ANALISI DELLE SEGNALAZIONI

La casella di posta elettronica è controllata quotidianamente dal RLSA, da RLS e dalla Direzione. Tutte le segnalazioni, anche anonime, 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 SPT, presa visione delle segnalazioni, stabilisce se è inerente alla norma SA8000:2014 e ne coordina la gestione.

Il SPT deve gestire il reclamo / osservazione tramite:

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

Il SPT verificherà l'esito dell'azione correttiva e ne darà evidenza nel mod. M85A.

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

4.1.5 COMUNICAZIONE DELLA RISOLUZIONE DEL RECLAMO – ARCHIVIAZIONE

Il SPT si impegna a formulare una risposta entro 30 giorni dalla ricezione del reclamo e a darne comunicazione pubblica tramite affissione in bacheca e/o secondo le modalità indicate in fase di invio della comunicazione.

Ad ogni modo con frequenza semestrale, il SPT informa i dipendenti, attraverso la bacheca, riguardo 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.

Il RSGI raccoglie, registra ed archivia tutti i reclami pervenuti nell'ambito della SA 8000:2014

4.2 GESTIONE COMUNICAZIONE ESTERNA

Per comunicazione esterna si intende il flusso di informazioni attinenti la gestione delle tematiche relative 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
- trasmissione del Bilancio Sociale SA8000 su richiesta.

	PROCEDURA ETICA	PE 02
	GESTIONE DEI RECLAMI DEI DIPENDENTI E COMUNICAZIONE ESTERNA	Pag. 6 di 6

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	Decisioni in merito alla pubblicazione del Bilancio Sociale SA8000 sul sito internet aziendale Invio del Bilancio a chi ne fa richiesta
RSGI – SPT	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.