



MEDIATICA

good morning future

GESTIONE DI RECLAMI E SUGGERIMENTI

1	5.08.2020	Aggiornamento documentale (modalità di comunicazione)			
0	11.03.2019	1 ^a Emissione			
Rev.	Data	Causale	Redazione	Verifica	Approvazione
			Consulente	RLSA	Amministratore

Il presente Documento è di proprietà di " MEDIATICA S.P.A.". Ogni sua riproduzione totale o anche soltanto di sue parti è vietata.

Copia N° _____ distribuita in forma:

CONTROLLATA

NON CONTROLLATA

1. Scopo e Applicabilità

Scopo della presente procedura è definire le modalità e le responsabilità adottate da MEDIATICA S.P.A. per la gestione dei reclami, delle segnalazioni e dei suggerimenti al fine di porre rimedio alle situazioni denunciate ed evitare il ripetersi di condizioni che creano insoddisfazione nei lavoratori. La gestione dei reclami, delle segnalazioni e dei suggerimenti, rappresenta uno strumento utile per il miglioramento della qualità dei servizi erogati, pertanto questa procedura si applica a tutti i processi.

2. Modalità operative

Il lavoratore o lo stakeholder che rilevi una non conformità relativa ai requisiti della norma SA 8000 (come ad esempio situazioni di sopruso, discriminazione o molestia, criticità, situazioni critiche correlate con la salute e la sicurezza del posto di lavoro), oppure voglia suggerire spunti per il miglioramento può farlo, anche in forma anonima.

Gli strumenti a disposizione dei lavoratori e degli stakeholder sono i seguenti:

- Apposita cassetta gestione reclami presente in bacheca della delle sedi territoriali;
- Verbalmente (anche telefonicamente), via mail o a mezzo posta ai rappresentanti dei lavoratori SA8000 ai seguenti riferimenti telefonici:
 - 1) Sara De Bonis – 06 54641464 – s.debonis@mediaticaspa.it - via Marco e Marcelliano, 45 00147 Roma;
 - 2) Claudia Dinaro – c.dinaro@mediaticaspa.it - Via Monsignore Ventimiglia, 145 – 95131 CATANIA (CT);
 - 3) Massimo Taetti – m.taetti@mediaticaspa.it - Via Galatone – Zona Industriale, 1 – 73017 Sannicola (LE);
 - 4) Romina Ruggeri - Strada Statale, 275-Zona P.I.P. – 73020 San Cassiano (LE);
 - 5) Giovanni Restivo - Strada Provinciale Bari-Modugno KM2 - 70026 Modugno (BA);
 - 6) Alessandro de Finis – 338 1772079 – a.definis@mediaticaspa.it – Via G.B. Pirelli, 11 – 20124 Milano (MI).
- tramite lettera a MEDIATICA, via Marco e Marcelliano, 45 00147 Roma all’attenzione del Rappresentante della Direzione SA8000 – Mario Alemanno;
- direttamente all’ente di certificazione Bureau Veritas Italia Spa – Divisione Certificazione Att.ne Responsabile CSR Viale Monza, 347, 20126 Milano - email: csr@it.bureauveritas.com;
- direttamente all’ente di accreditamento SAAS Social Accountability Accreditation Services (SAAS) 15 West 44th Street, 6th Floor, New York, NY 10036 fax: +1-(212)-684-1515 o email: saas@saasaccreditation.org saas@saasaccreditation.org.

La direzione aziendale, supportata dal SPT, indaga, tratta e risponde alle problematiche mosse dai lavoratori e dalle altre parti interessate riguardo alla conformità/non-conformità della politica aziendale e ai requisiti della SA 8000.

Sarà cura dei Rappresentanti dei lavoratori presenti nei vari siti prelevare il contenuto della cassetta almeno 1 volta al mese e sottoporlo all’attenzione della direzione e/o di almeno un membro del SPT (social performance team).

In alternativa, è possibile effettuare segnalazioni/suggerimenti/reclami in forma verbale al Rappresentante dei Lavoratori, il quale registrerà e la consegnerà alla direzione, e/o di almeno un membro del SPT (social performance team).

3. Gestione delle Segnalazioni/Suggerimenti/Reclami

Il reclamo/segnalazione/suggerimento è gestito dalla Direzione che, supportata dal SPT, ne coordina la risoluzione, se applicabile, facendo intervenire le funzioni interessate ed attivando le necessarie azioni correttive secondo quanto previsto nell'apposita procedura.

L'organizzazione favorisce anche l'incontro diretto e lo scambio di valutazione con il dipendente se resosi autore delle segnalazioni/suggerimenti/reclami, eventualmente affiancato dal SPT, allo scopo di conseguire una completa conoscenza dei fatti e al fine di dare sostegno e concreto contributo al lavoratore, eventualmente vittima o testimone di forme di abuso, offesa o fenomeni di scorrettezza o illegalità. La direzione garantisce il compito di ogni tipo di sforzo e azione concreta atti a dare soluzione al problema evidenziato e a prevenire il verificarsi di situazioni analoghe o similari. La direzione non attua alcuna forma di ritorsione o discriminazione nei confronti dell'autore di segnalazioni/suggerimenti/reclami.

4. Risposta alle segnalazioni/suggerimenti/reclami

La direzione, supportata dal SPT, si impegna, entro 60 giorni, a dare informazione all'autore delle segnalazioni/suggerimenti/reclami, se conosciuto, dando evidenza delle azioni preventive e/o correttive intraprese a seguito della verifica.

Qualora la segnalazione sia avvenuta in forma anonima, l'azione di rimedio e l'eventuale azione correttiva verranno portate a conoscenza della parte interessata che ha effettuato la segnalazione, mediante affissione in bacheca della comunicazione del piano di miglioramento in atto, o l'attuazione dell'azione di rimedio al problema rilevato.

Durante l'attività di verifica della segnalazione/suggerimenti/reclami, il SPT ne verificherà la fondatezza.

Questo al fine di tutelare lo strumento del reclamo/segnalazione/suggerimento affinché venga utilizzato esclusivamente per motivi seri. Qualora fossero presentati reclami che hanno scopi diversi o futili, il SPT, ovvero la Direzione, dovranno valutare se dar luogo alla presente procedura o procedere all'archiviazione. Qualora i reclami o le segnalazioni dovessero interessare attività svolte da enti diversi, si procederà all'inoltro all'ente di competenza. Non verrà data alcuna risposta a reclami e/o segnalazioni infondati. I reclami e/o segnalazioni infondate vengono archiviate.

6. Chiusura

Un reclamo/segnalazione è chiuso quando è stato risposto al lavoratore/cliente e dopo che è stata verificata l'efficacia dell'azione intrapresa e sono state acquisite le evidenze oggettive al riguardo o le informazioni sui luoghi di archiviazione.

	SA 8000:2014 PROCEDURA GESTIONE DEI RECLAMI E SUGGERIMENTI	PRO MEDIATICA 05	
		Data: 05.08.2020 Rev. 1	Pag. 4 di 4

7. Registrazione Monitoraggio

Le segnalazioni/suggerimenti/reclami inoltrati sono archiviati dal “SPT”, che annualmente verifica l’efficacia delle azioni preventive/correttive e archivia le segnalazioni/suggerimenti/reclami ricevuti per data e tipologia. Nel riesame Aziendale, analizzato dalla Direzione, le segnalazioni archiviate saranno “ponderate” al fine di migliorare il sistema di gestione e gli input dei lavoratori sono integrati nel piano di miglioramento e utilizzati per aggiornare la policy, le procedure, gli obiettivi e i traguardi.