


Emissione	1	del	01-03-2010	Revisione	0	del	01-03-2010	pag. 2 di 3
			SEGNALAZIONE RECLAMI ETICI			IOET-SERE		

1. SCOPO

Scopo del documento è di definire le responsabilità e le modalità di gestione e i flussi di comunicazione che Kineo intende adottare per la gestione dei reclami/segnalazioni relativi ai requisiti espressi nella norma SA8000:2008.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente istruzione si applica alle attività svolte direttamente da Kineo e a quelle dei Fornitori, su cui può esercitare influenza.

3. MODALITÀ OPERATIVE

3.1 SEGNALAZIONE RECLAMI ETICI

Kineo, al fine di assicurare a tutte le parti interessate di poter contribuire attivamente al miglioramento del Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale, ha predisposto un sistema di comunicazione per la gestione delle segnalazioni inerenti l'applicazione della norma SA8000:2008.

Il reclamo etico è uno strumento messo a disposizione delle parti interessate al Sistema di Responsabilità Sociale Kineo, per segnalare eventuali disfunzioni attinenti la sfera delle attività svolte.

Le segnalazioni possono essere inoltrate all'Azienda tramite:

- e-mail: SA8000@kineofacility.it;
- Tel Kineo: 051 4195552;
- Fax Kineo: 051 4195502;
- Posta ordinaria: Kineo Energy e Facility Via della Cooperazione, 3 - 40129 Bologna.

Tutte le segnalazioni, anche se in forma anonima, saranno registrate su apposito supporto informatico a cura del Servizio Qualità (in conformità con quanto definito nel Sistema di Gestione per la Qualità) e sottoposte al Rappresentante della Direzione SA8000:2008 al fine di attivare, ove possibile, un'azione riparatrice o correttiva/preventiva e verificarne l'efficacia (vedi anche figura 01).

Preso in carico la segnalazione/reclamo, da parte del Rappresentante della Direzione per SA8000:2008, il Servizio Qualità comunica al mittente i tempi stimati per la soluzione della problematica segnalata.

Nel caso in cui la comunicazione sia pervenuta in forma anonima, la presa in carico sarà comunicata a mezzo del registro "segnalazione reclami etici" consultabile sul server aziendale.

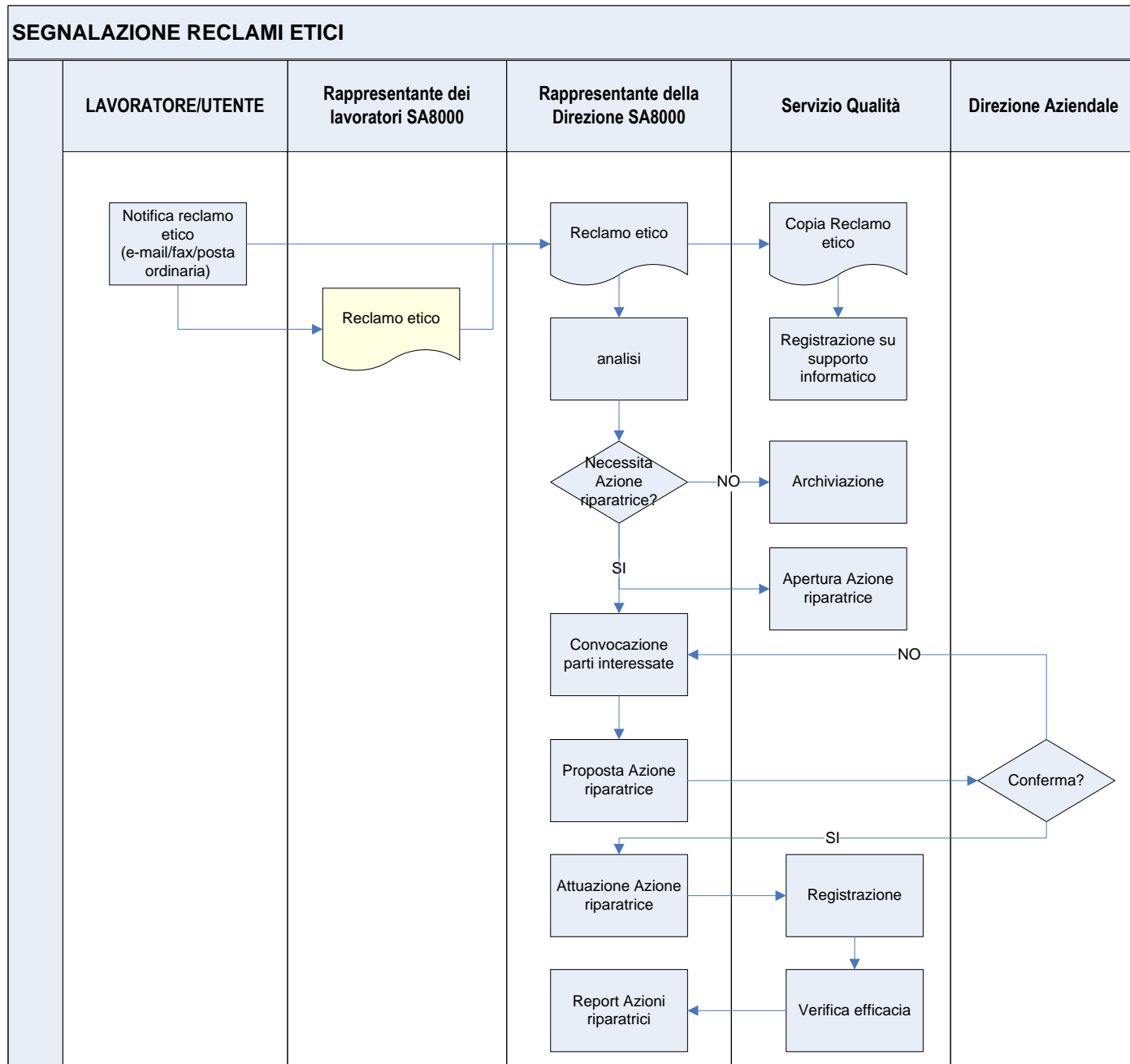
La comunicazione di presa in carico della segnalazione/reclamo sarà effettuata entro 15 gg lavorativi, dalla ricezione della stessa a cura del Servizio Qualità.

Il reclamo/segnalazione è gestito dal Rappresentante della Direzione per SA8000:2008 secondo una procedura interna tesa a:

- verificare la pertinenza del reclamo;
- individuare le cause scatenanti il reclamo/segnalazione;
- predisporre le misure necessarie al superamento delle cause scatenanti (es. azioni correttive);
- dare le comunicazioni del caso all'utente, se sottoscritte.

Inoltre, se i suddetti strumenti non dovessero risultare sufficienti, sussiste la possibilità di sottoporre le segnalazioni inerenti la Responsabilità Sociale anche all'Ente di Certificazione SGS (e-mail: sa8000@sgs.com) che è stato incaricato da Kineo di verificare la conformità e adeguatezza del proprio Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale ai requisiti della norma SA8000:2008 e/o a SAAS (e-mail: info@sa-intl.org) che rappresenta l'organizzazione di accreditamento che coordina e controlla l'attività degli enti di certificazione accreditati per le attività di certificazione SA8000:2008

Figura 1 – FLUSSO SEGNALAZIONE RECLAMI ETICI



4. ACRONIMI

- SAAS SOCIAL ACCOUNTABILITY ACCREDITATION SERVICES

5. DOCUMENTI APPLICABILI

- MANUALE DEL SISTEMA DI RESPONSABILITÀ SOCIALE MSRS REV. 0