

LINEA GUIDA GESTIONE RECLAMI

I Reclami sono accettati dall'azienda in forma scritta (ad es. lettera, fax, e-mail, ecc.) presso la sede aziendale e/o presso i cantieri temporanei e mobili, per migliorare la comunicazione e la gestione di tale aspetto l'Azienda ha reso inoltre disponibile all'interno del proprio sito web, www.buccelletti.it, il Mod. 07 SRS Modulo Reclami, al fine di avere una registrazione sulla base della quale attuare le successive azioni, previste dalla procedura interna PRO 05 Miglioramento Continuo.

La segnalazione del Reclamo, mediante uno dei mezzi sopra indicati, deve essere fatta nel caso in cui si riscontrino eventi, situazioni, comportamenti e/o atteggiamenti tenuti presso l'Azienda e/o i suoi cantieri, da personale interno e/o esterno, che ledano, compromettano e/o prevedano uno degli aspetti di seguito richiamati:

- Sicurezza e salute nei luoghi di lavoro,
- Ambiente, gestione aspetti ed impatti ambientali
- Libertà di associazione e contrattazione,
- Libertà di espressione,
- Tutela e salvaguardia dei lavoratori minorenni,
- Coercizione alle mansioni/ruoli/compiti/orari di lavoro,
- Discriminazione etnica, religiosa, sessuale, politica
- Procedure disciplinari corporali/vessatorie/inique,
- Mancata/parziale applicazione CCNL di riferimento.

I reclami possono essere espressi in forma anonima o no, tale facoltà viene assunta in piena autonomia dal segnalatore/compiler del Mod. 07 SRS e/o della comunicazione scritta, fatta pervenire alla sede aziendale. Il Responsabile del Sistema di Gestione Integrato è tenuto entro 10 giorni a rispondere a colui che ha inoltrato il reclamo, ove noto. In caso di segnalazione anonima il Responsabile stesso provvede ad informare le parti interne, esterne e terze delle modalità di presa in carico, gestione e risoluzione del/i reclamo/i inoltrati all'Azienda, mediante gli strumenti accessibili (ad esempio: Comunicazioni sul sito internet, newsletter, ecc.).

Il segnalatore/compiler, in ragione degli eventi ed aspetti sopra richiamati, può altresì inviare il reclamo a soggetti esterni all'Azienda, in ragione degli schemi di certificazione adottati e mantenuti dalla stessa, ed in particolare:

- il reclamo inerente lo schema ISO 9001 – ISO 14001 – ISO 18001, può essere inviato all'Ente terzo di certificazione (Moody International Certification Srl Via Abruzzo, 6 – 24044 Dalmine (BG); Tel. (39) 035 378800 Fax. (39) 035 370292, e-mail: general.mic.italy@moodyint.com);
- il reclamo inerente lo schema ISO 9001:2008, può essere inviato all'Ente di accreditamento (ACCREDIA – Via Saccardo, 9 - 20134 Milano; Fax: (39) 02 21009637 ; e-mail: milano@accredia.it);
- il reclamo inerente lo schema ISO 14001:2004, può essere inviato all'Ente di accreditamento (COFRAC – 37 rue de Lyon 75012 Paris; Tel. (33) 0144 688220 Fax (33) 0144 688221);
- il reclamo inerente lo schema ISO 18001:2007, può essere inviato all'Ente di accreditamento (UKAS – 21-47 High Street, Feltham - Middlesex; Tel. (44) (0) 20 89178400, e-mail: info@ukas.com);
- il reclamo inerente lo schema SA8000:2008, può essere inviato ad una qualsiasi sindacato dei lavoratori.

INFORMATIVA SA8000

PUNTI NORMA	IMPEGNI AZIENDALI	COSA BISOGNA FARE:
LAVORO INFANTILE	L'Azienda non usufruisce o favorisce il lavoro infantile (bambini di età inferiore ai quindici anni) e non impiega personale che non abbia assolto agli obblighi scolastici.	Se si vedono bambini lavorare presso i cantieri denunciare il fatto, secondo quanto indicato nella Linea Guida Gestione Reclami
LAVORO FORZATO	L'Azienda non usufruisce né favorisce l'utilizzo del lavoro forzato e non richiede al personale di depositare somme di denaro e/o documenti di identità o qualsiasi altra forma di garanzia presso l'Azienda.	Se si lavora o si vedono persone lavorare sotto minaccia di punizione bisogna denunciare il fatto, secondo quanto indicato nella Linea Guida Gestione Reclami
SALUTE E SICUREZZA	L'Azienda si impegna a fornire ai propri collaboratori un addestramento periodico sulla sicurezza e si impegna affinché i dispositivi di protezione individuale siano sempre disponibili ed utilizzati.	Se non vengono effettuati gli addestramenti periodici sulla sicurezza, se non sono disponibili i dispositivi di protezione individuale, se non siete messi in condizione di lavorare in sicurezza, bisogna denunciare il fatto, secondo quanto indicato nella Linea Guida Gestione Reclami
LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE E DIRITTO ALLA CONTRATTAZIONE COLLETTIVA	L'Azienda garantisce il diritto di tutto il personale di dare vita o di iscriversi a sindacati di propria scelta e di condurre contrattazioni collettive. L'Azienda garantisce l'esercizio del diritto di assemblea nei luoghi di lavoro, mantenendo a disposizione spazi per eventuali riunioni.	Se si verifica che i rappresentanti del personale sono soggetti a qualche discriminazione e non possono comunicare liberamente con i propri associati sul posto di lavoro, bisogna denunciare il fatto, secondo quanto indicato nella Linea Guida Gestione Reclami
DISCRIMINAZIONE	L'Azienda non attua né favorisce alcun tipo di discriminazione. Viene rispettato il diritto del personale di osservare credenze o pratiche religiose, o di soddisfare esigenze relative a razza, casta, età, nazionalità, religione, disabilità, sesso, preferenze sessuali, appartenenza ai sindacati, affiliazione politica. Sono vietati comportamenti, gesti, linguaggio o contatto fisico, di tipo sessuale, minacciosi o di sfruttamento	Se si è oggetto o si è spettatori di atti di discriminazione, se si è oggetto o si è spettatori di insulti, minacce, comportamenti violenti, bisogna denunciare il fatto, secondo quanto indicato nella Linea Guida Gestione Reclami
PRATICHE DISCIPLINARI	L'Azienda non attua né favorisce la pratica di punizioni corporali, coercizione mentale o fisica ed abusi verbali. I provvedimenti disciplinari eventualmente intrapresi fanno riferimento alla legge	Se si è oggetto o si è spettatori di punizioni fisiche o di insulti, di violenze anche mentali, se si è oggetto o si è spettatori di pratiche disciplinari contrarie alla dignità ed al rispetto della persona, bisogna denunciare il fatto, secondo quanto indicato nella Linea Guida Gestione Reclami
ORARIO DI LAVORO	L'Azienda in materia di orario di lavoro applica le prescrizioni del contratto di categoria (CCNL). Il lavoro straordinario viene richiesto solo in circostanze eccezionali, non può superare le 12 ore settimanali ed è sempre retribuito come indicato all'interno del CCNL.	Se si devono rispettare degli orari di lavoro diversi da quelli definiti dal proprio contratto, se il lavoro straordinario non è pagato come indicato dal CCNL, bisogna denunciare il fatto, secondo quanto indicato nella Linea Guida Gestione Reclami
REMUNERAZIONE	L'Azienda garantisce che gli stipendi sono conformi alla normativa vigente ed a quanto stabilito dal CCNL di categoria.	Se lo stipendio che si prende non corrisponde a quanto stabilito dalla legge, bisogna denunciare il fatto, secondo quanto indicato nella Linea Guida Gestione Reclami

MODULO RECLAMO

La compilazione del presente modulo di reclamo/segnalazione deve essere fatta nel caso in cui si riscontrino eventi, situazioni, comportamenti e/o atteggiamenti tenuti presso la ns. Azienda e/o presso i ns. cantieri, da personale interno e/o esterno, che ledano, compromettano e/o prevedano uno degli aspetti di seguito richiamati:

- Sicurezza e salute nei luoghi di lavoro,
- Ambiente, gestione aspetti ed impatti ambientali
- Libertà di associazione e contrattazione,
- Libertà di espressione,
- Tutela e salvaguardia dei lavoratori minorenni,
- Coercizione alle mansioni/ruoli/compiti/orari di lavoro,
- Discriminazione etnica, religiosa, sessuale, politica
- Procedure disciplinari corporali/vessatorie/inique,
- Mancata/parziale applicazione CCNL di riferimento.

LA COMPILAZIONE DEL PRESENTE MODULO È ANONIMA, SALVO DIVERSA VOLONTÀ DEL COMPILATORE

PARTE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER CUI SI ESPRIME IL RECLAMO E REQUISITO VIOLATO:

[] ISO 9001 - Qualità [] ISO 14001 – Ambiente [] OHSAS 18001 – Sicurezza [] SA8000 – Responsabilità Sociale

Altro: _____

DESCRIZIONE DEL RECLAMO:

EVENTUALI DETTAGLI CHE HANNO CAUSATO IL RECLAMO:

IL PRESENTE MODULO PUÒ ESSERE RESTITUITO MEDIANTE FAX AL N. **0575-651603** o E-MAIL A info@buccelletti.it