

## Procedure SA 8000:2014

### Procedure del sistema di gestione della Responsabilità Sociale

	Data	Firma
<b>Verifica - RSGRS</b>	25.03.2024	<b>Stefano Campana</b>
<b>Approvazione - Direzione Generale</b>	25.03.2024	<b>Massimiliano Iazzetta</b>

#### Stato delle revisioni

Versione	Data	Descrizione	Autore
<b>0</b>	29.06.2020	Prima emissione	<b>Mattera</b>
<b>1</b>	24.01.2022	Inserimento riferimenti reclami	<b>Mattera</b>
<b>2</b>	23.05.2022	Nuovo Responsabile del Sistema SA8000	<b>Campana</b>
<b>3</b>	25.03.2024	Modifica modalità operative gestione reclamo	<b>Campana</b>

### 1. SCOPO

La presente procedura ha lo scopo fornire una guida per il personale aziendale e per le parti interessate alla segnalazione, in modo anche confidenziale ed anonimo, di eventuali non conformità rispetto ai principi dello standard SA 8000:2014 e alla Politica e Impegno per la Responsabilità Sociale aziendale.

### 2. CAMPO DI APPLICAZIONE

Organizzazione e tutte le parti interessate.

### 3. DEFINIZIONI

RDSA8000	Rappresentante della Direzione per la SA 8000
RLSA8000	Rappresentante dei Lavoratori per la SA8000
RSGRS	Responsabile del Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale
SPT	Social Performance Team

### 4. RIFERIMENTI

p.m.

### 5. MODALITA' OPERATIVE

Il personale MAYA s.r.l. che rilevi una non conformità relativa ai requisiti della norma SA 8000 (come ad esempio situazioni di sopruso, discriminazione o molestia, situazioni critiche correlate con la salute e la sicurezza del posto di lavoro, ...) oppure voglia suggerire spunti per il miglioramento può:

- segnalare verbalmente la non conformità/suggerimento direttamente alla Direzione o al Rappresentante dei Lavoratori per la SA 8000 o al Responsabile del Sistema di Gestione Responsabilità Sociale;
- documentare la segnalazione utilizzando il modulo MOD-09.01 "Segnalazioni, suggerimenti e reclami" o su foglio bianco ed inserendolo, all'interno di una busta chiusa, nella cassetta della posta della MAYA s.r.l. ed indirizzandola alla Direzione o al Rappresentante dei Lavoratori per la SA 8000 o al Responsabile del Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale.  
Ove il segnalatore non abbia possibilità di accedere alla sede dell'Organizzazione, può spedire la busta contenente la segnalazione a

MAYA s.r.l.  
Via Vivaldi,47  
80013 Casalnuovo di Napoli (NA)

Verranno esaminate anche segnalazioni anonime.

- inviare una mail all'indirizzo [campana@mayaecologia.it](mailto:campana@mayaecologia.it) scrivendo le osservazioni nel testo della mail o allegando il modello o altri scritti. Verranno esaminate anche segnalazioni anonime.

All'arrivo di una segnalazione, la stessa è analizzata e gestita in accordo con la procedura P010 "Gestione reclami": in particolare, contattata la Direzione e avvisati i membri del SPT, vengono definiti, ove necessari, le azioni preventive/correttive da implementare e le eventuali modifiche da apportare al Sistema di Gestione. In questa fase si definiscono anche le risorse da destinare alla risoluzione in funzione della natura, alla gravità e all'urgenza emersa dalla segnalazione. Il RSGRS aggiorna i documenti del sistema e tiene traccia di tutte le segnalazioni pervenute, comprese quelle che non hanno comportato da parte dell'Organizzazione una azione diretta.

I dipendenti e le parti interessate, nel caso l'Azienda non risponda in alcun modo o non risponda in modo soddisfacente alle segnalazioni/reclami, possono inviare la segnalazione direttamente all'Organismo di Certificazione.

## **6. MODULISTICA APPLICABILE**

P010 "Gestione reclami"

MOD-09.01 "Segnalazioni, suggerimenti e reclami"