

### Gestione e Risposta ai rilievi/reclami SA8000

In caso di reclamo/segnalazione ingiustificata, RAQ provvede a dettagliare le motivazioni che hanno determinato tale esito ed eventualmente a comunicarlo al cliente/utente/parte interessata previa firma di approvazione di DIR, le azioni correttive identificate e la tempistica/responsabilità di attuazione delle stesse.

ATTIVITA'	RESP. PRC	SPT	STAKEHOLDER	Descrizione	Output
1. ESPLICITAZIONE RECLAMO				Esponde il reclamo utilizzando i diversi sistemi di comunicazione interna (mail SPT, tramite comunicazione RLSA8000, cassetta anonima, sito WEB) oppure contattando direttamente l'Organismo di Vigilanza (ODV) che procederà alla comunicazione diretta al CDA/SPT.	<a href="mailto:SPT@serim.it">SPT@serim.it</a> Cassetta segnalazioni <a href="mailto:odv@serim.it">odv@serim.it</a> <a href="http://www.serim.it">www.serim.it</a>
2. RICEZIONE E REGISTRAZIONE RECLAMO				Riceve il reclamo e lo registra sul modulo RRSA: Registro Reclami SA8000. Inserisce la richiesta in VEGA definendola reclamo	RSA8000
3. VALUTAZIONE OGGETTO RECLAMO				Verifica la pertinenza del reclamo rispetto ai requisiti SA8000:2014 e alla circostanza acquisita. Contatta il segnalatore (se non anonimo) per eventuali chiarimenti/approfondimenti.	
4. ANALISI CAUSE DEL RECLAMO	©			Analizza le cause del reclamo. In dipendenza della tipologia del reclamo, coinvolge i referenti del processo interessato, e individua le opportune azioni correttive che registra su REGISTRO NC P1-01-02	REGISTRO NC P1-01-02
5. RISPOSTA A STAKEHOLDERS	©			Se anonimo: non applicabile (rimane a disposizione archiviata su file)	Comunicazione Verifiche di pertinenza (mail/PEC/etc.)
				Se non anonimo: in ogni caso SPT con la collaborazione della funzione interessata, fornirà una risposta al reclamante.	
6. MODALITÀ E TEMPI DI RISPOSTA				I reclami possono essere inoltrati attraverso: <a href="mailto:SPT@serim.it">SPT@serim.it</a> presente sul sito <a href="http://www.serim.it">www.serim.it</a> o direttamente nella Cassetta segnalazioni Nel caso in cui il reclamo sia presentato da un lavoratore SERIM Srl, SPT si impegna a tutelare l'anonimato del lavoratore e quello di eventuali altri lavoratori citati nel reclamo in qualità di testimoni, a meno che gli stessi non comunichino a SERIM Srl la volontà di rivelare la propria identità. Entro <b>5 giorni lavorativi dal ricevimento del reclamo</b> , SPT provvede ad inviare al reclamante il documento di conferma della ricezione dello stesso. Il reclamo viene visionato da SPT, insieme agli eventuali documenti inviati dal reclamante, allo scopo di valutarne la pertinenza nei confronti della norma SA8000, e decidere se accettare o meno il reclamo e nel caso di accettazione avviare un'indagine di approfondimento e definire le azioni da intraprendere. L'esito della verifica <b>deve essere inviato al reclamante entro 10 giorni lavorativi</b> dalla data di chiusura del reclamo.	Comunicazione esito (mail/PEC/etc.)