



REDATTO DA RESP. SISTEMI CERTIFICATI

APPROVATO DA DIREZIONE GENERALE

Luca Agnelli

Alberto Rodolfi

### 1. SCOPO

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

### 2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente istruzione è applicabile alle attività svolte direttamente da Copma Scarl e a quelle su cui può avere influenza, svolte da associate e/o fornitori.

### 3. SEGNALAZIONI RECLAMI ETICI

Copma Scarl 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 SA 8000:2008.

Il reclamo etico è uno strumento messo a disposizione delle parti interessate al sistema di Responsabilità Sociale Copma Scarl per segnalare eventuali disfunzioni rilevate attinenti alla sfera di attività svolte.

Le segnalazioni possono essere inoltrate all'Azienda, mediante una comunicazione scritta da inviare all'attenzione al **Rappresentante dei lavoratori SA8000** che provvederà a riportarla al **Rappresentante della Direzione SA8000**

- **Via fax al n°** **0532 970612**
- **Via posta ordinaria all'indirizzo** **V.le Veneziani. 32 – 44100 Ferrara.**
- **Via posta elettronica all'indirizzo** **posta@copma.it**

Tutte le segnalazioni, purché contenenti riferimenti oggettivi e riscontrabili, saranno registrate in conformità alle procedure vigenti per il sistema di gestione della qualità e valutate dal Responsabile della Direzione SA8000 al fine di attivare, ove possibile, un'azione riparatrice o correttiva/preventiva (per evitarne il ripetersi) e verificarne poi l'efficacia.

Il reclamo/osservazione viene gestito dal Responsabile della Direzione per SA 8000 secondo una procedura interna tesa a:

- verificare la pertinenza del reclamo ;
- individuare le cause scatenanti il reclamo/osservazione;
- predisporre le misure necessarie al superamento delle cause scatenanti (azioni correttive/rimedio);
- dare le comunicazioni del caso all'utente;

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 Italia S.p.a. ([SA8000@SGS.COM](mailto:SA8000@SGS.COM)) che è stato incaricato da Copma Scarl di verificare la conformità e l'adeguatezza del proprio Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale ai requisiti della norma SA8000:2008.