



soluzioni per la mobilità

CTT srl - Compagnia Toscana Trasporti  
via Macallè, 117  
Pistoia 51100  
tel. 0573.913002 fax 0573.910057  
info@cttcompany.it  
www.cttcompany.it  
P.IVA-C.F.-Reg.Imp. 05144430484



Pistoia, 12 giugno 2007

## ORDINE DI SERVIZIO N° 44

Oggetto: Responsabilità Sociale SA 8000 – gestione reclami dipendenti

In merito all'oggetto si indicano le modalità di inoltro delle segnalazioni/reclami da parte dei dipendenti.

### - Ricezione segnalazione/reclami

Il personale CTT srl può presentare segnalazioni/reclami inerenti eventuali anomalie delle attività aziendali rispetto alla Responsabilità Sociale, Sicurezza ed Ambiente.

Il personale può effettuare segnalazioni o suggerimenti in forma anonima o non anonima con le seguenti modalità:

- via e-mail;
- in carta semplice;

con recapito direttamente ad uno dei seguenti soggetti: Funzione Responsabilità Sociale Aziendale -FR-, Michela Barbini, Rappresentante dei lavoratori SA 8000 -RLRS-, Riccardo Franchi, Organizzazioni Sindacali o utilizzando la cassetta postale della sede legale della società precisando sulla busta "reclamo/suggerimento SA 8000."

I soggetti indicati trasmettono a FR la documentazione in loro possesso e forniscono la collaborazione necessaria per l'espletamento della pratica. Il dipendente può farsi promotore di segnalazioni, direttamente o nell'ipotesi che si dichiara insoddisfatto in merito alla chiusura della pratica, all'Ente Certificatore SA 8000 - CISE - Centro per l'innovazione e lo sviluppo economico, Azienda Speciale della Camera di Commercio di Forlì-Cesena, C.so della Repubblica n. 5, 47100 Forlì, [www.lavoroetico.it](http://www.lavoroetico.it) ed al SAI "Social Accountability International", [www.sa-intl.org](http://www.sa-intl.org).

- **Assegnazione e analisi delle segnalazioni**

FR, presa visione delle segnalazioni, in accordo con RLRS, stabilisce se è inerente alla norma SA 8000 e ne coordina la gestione trasmettendole alle funzioni interessate/competenti e per conoscenza al Direttore interessato. Nel caso la segnalazione investa la competenza di vari settori, l'assegnazione dovrà essere definita congiuntamente dai Direttori interessati.

Il Responsabile che riceve la segnalazione l'analizza coinvolgendo gli uffici interessati, propone rimedi ed azioni adeguate alla risoluzione del reclamo e trasmette la pratica, entro 15 giorni dalla ricezione, alla FR.

- **Comunicazione della risoluzione del reclamo - archiviazione**

La FR, coordinandosi con il RLRS, raccoglie, registra ed archivia tutti i reclami pervenuti nell'ambito della SA 8000 e formula una risposta entro 30 giorni dalla ricezione del reclamo.

RLRS si preoccupa di portare a conoscenza tutto il personale della gestione e risoluzione del reclamo stesso, previo consenso dell'interessato se si tratta di reclamo non anonimo.

L'Amministratore Delegato  
Sig. Gian Paolo Poggetti

