

Pistoia, 21 dicembre 2006

## ***GESTIONE RECLAMI INTERNI DI CTT***

Oggetto: ***Reclami interni.***

Si indica di seguito la procedura da osservare in occasione di segnalazioni/reclami presentati dal personale C.T.T. S.r.l., inerenti la Certificazione Sociale SA8000:

### ***1) Ricezione segnalazione***

Il personale C.T.T. S.r.l. può presentare segnalazioni inerenti eventuali anomalie delle attività aziendali rispetto ai principi di Responsabilità Sociale della norma SA 8000. L'Azienda non attua alcuna forma di ritorsione o discriminazione nei confronti dell'autore delle segnalazioni. Il personale può effettuare segnalazioni o suggerimenti attraverso recapito, anonimo o non anonimo, in carta semplice direttamente alla Direzione Risorse Umane e Personale. I reclami possono essere trasmessi anche tramite i Responsabili dei Servizi, il Rappresentante aziendale SA8000, il Rappresentante dei lavoratori SA8000 e le OO.SS., inoltre il dipendente può farsi promotore di segnalazioni tramite l'Ente Certificatore SA8000. I Responsabili dei Servizi e le OO.SS., nonché i soggetti indicati, devono trasmettere alla Direzione Risorse Umane e Personale, la documentazione relativa ai reclami interni e/o gerarchici in loro possesso e devono altresì fornire la massima collaborazione nonché tutte le informazioni necessarie che saranno richieste per l'esperimento delle pratiche entro i termini previsti dalla presente procedura. Qualora chi ha presentato reclamo si dichiara insoddisfatto, è lasciata la libertà di ricorso per vie gerarchiche oppure di presentare reclamo all'Ente Certificatore o al SAI;

### ***2) Assegnazione e analisi delle segnalazioni***

Il Direttore delle Risorse Umane e Personale, presa visione delle segnalazioni, stabilisce se è inerente alla norma SA8000 e ne coordina la gestione trasmettendole alle funzioni competenti. Il Responsabile che riceve la segnalazione l'analizza coinvolgendo gli uffici interessati e trasmette la pratica corredata ovviamente della risposta-motivazione al reclamo alla Direzione delle Risorse Umane e Personale, entro 15 giorni dalla ricezione;

### ***3) Comunicazione della risoluzione del reclamo – archiviazione***

La Direzione Risorse Umane e Personale raccoglie, registra ed archivia tutti i reclami pervenuti nell'ambito della SA 8000 e si impegna a formulare una risposta entro 30 giorni dalla ricezione del reclamo. Le azioni intraprese per la risoluzione del reclamo sono registrate in un apposito registro.

Amministratore Delegato  
Gian Paolo Poggetti

