

SEGNALAZIONI E RECLAMI

La **Silva** 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.

Il reclamo è uno strumento messo a disposizione degli utenti della **SILVA** per segnalare eventuali disfunzioni nei servizi ricevuti.

Una osservazione e un suggerimento sono indicazioni fornite dagli utenti tese a segnalare eventuali aree di miglioramento nella fruibilità dei servizi erogati.

Le suddette segnalazioni possono essere inoltrate all'Azienda per iscritto, per e-mail o mediante una comunicazione scritta da inviare all'attenzione del SOCIAL PERFORMANCE TEAM:

- ⇒ Via mail a etica@silvaspa.com
- ⇒ Via fax al n° 055 / 300 228
- ⇒ Via posta ordinaria all'indirizzo Via della Treccia 12 – 50145 Firenze (Fi)

Tutte le segnalazioni, purché sottoscritte e/o contenenti riferimenti oggettivi, saranno registrate ed analizzate al fine di attivare, ove possibile, un'azione riparatrice (del singolo caso) o correttiva (per evitarne il ripetersi) e verificarne poi l'esito.

Il reclamo / osservazione viene gestito da secondo una procedura interna tesa a:

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

Inoltre sussiste la possibilità di sottoporre le segnalazioni inerenti la Responsabilità sa8000 anche all'Ente di certificazione SGS che è stato incaricato dalla **Silva** di verificare l'adeguatezza del proprio Sistema di Gestione o direttamente alla SGS, i lavoratori e le parti interessate possono inviare delle segnalazioni o reclami all'indirizzo:

- dell'ente di certificazione: sa8000@sgs.com
- dell'ente di accreditamento SAI: SAAS, 220 East 23rd Street, Suite 605, New York, 10010, USA (email: saas@saasaccreditation.org; fax: +212-684-1515)