

RCL N° _____ del ____/____/____

1^ PARTE

| GENERALITA' DEL RECLAMANTE (eventuale) | | |
|--|----------------------------|-------------------|
| DATA | COGNOME E NOME (eventuale) | FIRMA (eventuale) |
| <p align="center">DESCRIZIONE DEL RECLAMO</p> | | |
| <p align="center">AZIONI PROPOSTE</p> | | |

A CURA DEL RECLAMANTE

MODALITÀ DI SPEDIZIONE:

Il presente Modulo, compilato, può essere trasmesso al Social Performace Team nelle seguenti modalità:

- in formato cartaceo: imbucandolo nelle apposite cassette posizionate all'interno della struttura aziendale e segnalate da cartelli specifici o consegnandolo "a mano";
- per fax: +39 080/477.15.24;
- per posta ordinaria: Frava S.r.l. – Z.I. S.P. Adelfia - Rutigliano 080 4761995 Rutigliano (BA);
- per posta elettronica: qualita@fravasrl.it;

ATTENZIONE: nel caso estremo in cui chi ha inoltrato il Reclamo non ritenesse di aver ricevuto idonea risposta o tutela, o non ritenesse adeguata la soluzione adottata, può rivolgersi all'esterno dell'organizzazione, utilizzando come riferimento in primis l'Organismo di Certificazione e in ultima analisi l'Ente di Accredimento. In particolare:

- Il reclamo può essere inviato all'Ente terzo di Certificazione ICQnet, utilizzando gli indirizzi E-mail: ignetltd@ignet.ch fax +41 31 310 24 49 (gli indirizzi sono indicati nei pressi delle aree aziendali in cui sono posizionati i box per imbucare il documento) o telefonicamente mediante il numero: +41 31 310 24 42
- Il reclamo può essere inviato all'Ente di Accredimento e controllo SAAS (Social Accountability Service – Address: 220 East 23rd Street, Suite 605 New York, NY 10010; Phone 212-684-1414; Fax 212-684-1515; saas@saasaccreditation.org)

Rif RCL N° _____ del ____/____/____

2^ PARTE

ANALISI DEL RECLAMO E DESCRIZIONE DELLE AZIONI DA INTRAPRENDERE

A CURA DEL RESPONSABILE SISTEMA SA 8000 (RGI)

DATA _____

FIRMA (del RGI) _____

FIRMA (del responsabile interessato) _____

VERIFICA DELL'EFFICACIA DELLA SOLUZIONE ADOTTATA

AZIENDA

Tutte le azioni previste sono state eseguite e sono risultate:

efficaci

non efficaci, Perché _____

DATA _____

FIRMA COMPONENTE SPT _____

Ulteriori azioni da intraprendere _____

RECLAMANTE

Il giudizio del reclamante (se identificato) in merito alle soluzioni adottate per la gestione del reclamo è:

positivo

negativo, Perché _____

DATA _____

FIRMA COMPONENTE SPT _____

Ulteriori azioni da intraprendere _____