



**PROCEDURA  
GESTIONE DEI RECLAMI**

**PRO SA 8000**

Rev. 01

Data 15/12/20

Pag. 1 di 3

## SOMMARIO

1. SCOPO .....	2
2 .CAMPO DI APPLICAZIONE .....	2
3 DOCUMENTI DI RIFERIMENTO .....	2
4. DEFINIZIONI.....	2
5. MODALITÀ OPERATIVE .....	2
6. REGISTRAZIONI.....	3

01	15/12/20	Inserimento indirizzi mail per inoltrare reclami SICERT e SASS e gestione reclami stakeholders esterni o riguardanti SPT		
00	18/02/20	Prima emissione		
<b>Rev.</b>	<b>Data</b>	<b>Causale</b>	<b>verifica RDSA</b>	<b>Approvazione DIR</b>

	<b>PROCEDURA</b> <b>GESTIONE DEI RECLAMI</b>	<b>PRO SA 8000</b>	
		Rev. 01	
		Data 15/12/20	Pag. 2 di 3

## 1. SCOPO

La presente procedura ha lo scopo di definire le modalità di gestione dei reclami presentati dalle parti interessate (lavoratori, enti locali e nazionali, organizzazioni non governative, associazioni sindacali, associazioni di categoria, organi di stampa, mass media, clienti, ecc.) relativamente al rispetto dei requisiti dello standard di riferimento.

## 2 .CAMPO DI APPLICAZIONE

La procedura è applicata a tutti i reclami provenienti da qualsiasi parte interessata e aventi per oggetto il rispetto della SA8000 e in generale dei diritti umani.

## 3 DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

- Norma SA 8000:2014
- Manuale SA 8000
- Codice Etico

## 4. DEFINIZIONI

SPT: Social Performance Team (Il team include una rappresentanza di: rappresentante dei lavoratori SA8000e Dirigenza)

RECLAMO: segnalazione, commento, raccomandazione riguardanti il luogo di lavoro e/o non conformità, reali o presunte, allo standard SA8000.

## 5. MODALITÀ OPERATIVE

### 5.1 Ricezione del reclamo

Ogni lavoratore può sporgere reclami in relazione a fatti e accadimenti aventi natura di abuso, offesa o illegalità verificatisi nell'ambito lavorativo o ad esso legati e in contrasto con i principi di responsabilità sociale della norma SA8000. Il lavoratore può farsi promotore di reclami anche tramite il Rappresentante dei Lavoratori SA8000 e/o l'Ente di Certificazione SA8000. Il reclamo può avere anche forma anonima, si garantisce la massima riservatezza sui fatti denunciati o evidenziati, nei limiti della libertà di indagine, il SPT si impegna ad indagare anche in caso di segnalazioni anonime.

Le segnalazioni di reclamo avanzate da una o più parti interessate, aventi per oggetto temi inerenti al sistema di responsabilità sociale, devono essere inoltrati al SPT compilando l'apposito modulo messo a disposizione in cartaceo e su sito internet.

I reclami possono essere indirizzati a-mail: [segnalazioni@pertot.it](mailto:segnalazioni@pertot.it) o via posta all'indirizzo della sede. È compito del SPT verificare che gli indirizzi citati siano correttamente riportati nelle comunicazioni interne ed esterne relative alla SA8000.

Al fine di garantire l'anonimato del personale che desidera effettuare una segnalazione/ reclamo l'azienda mette a disposizione una cassetta di raccolta dei reclami nell'area spogliatoio.

*Eventuali segnalazioni/reclami possono essere inoltre inoltrati a:*

1. SICERT S.A.G.L. all'indirizzo [reclamisa8000@sicert.net](mailto:reclamisa8000@sicert.net)
2. SASS all'indirizzo : [saas@saasaccreditation.org](mailto:saas@saasaccreditation.org)

	<b>PROCEDURA GESTIONE DEI RECLAMI</b>	<b>PRO SA 8000</b>	
		Rev. 01	
		Data 15/12/20	Pag. 3 di 3

### 5.2 Gestione del reclamo

Il reclamo è gestito dalla Direzione che, supportata dal SPT, ne coordina la risoluzione facendo intervenire le funzioni competenti ed attivando le necessarie azioni correttive ,secondo quanto previsto nell'apposita procedura non conformità azione correttive, favorisce l'incontro diretto e lo scambio di valutazioni con il dipendente resosi autore del reclamo se non anonimo, eventualmente affiancato dal SPT, allo scopo di conseguire una completa conoscenza dei fatti e al fine di dare sostegno e concreto contributo al lavoratore vittima o testimone di forme di abuso, offesa o fenomeni di scorrettezza o illegalità. Si garantisce il compimento di ogni tipo di sforzo e azione concreta atti a dare soluzione al problema evidenziato e a prevenire il verificarsi di situazioni analoghe o similari non attua alcuna forma di ritorsione o discriminazione nei confronti dell'autore di un reclamo.

***Qualora il reclamo provenisse da parti esterne all'organizzazione la risposta/risoluzione adottata verra' stabilita dal SPT in sinergia con la Dir e verra' comunicata pubblicamente su sito internet della societa'.***

***I reclami / segnalazioni che riguardino l'operato del SPT verranno analogamente valutate in sede di riunione aziendale con la DIR e le eventuali azioni intraprese comunicate sul sito .***

### 5.3 Risposta al reclamo

Si impegna alla fine delle valutazioni e comunque entro un tempo massimo di 2 mesi ad informare l'autore del reclamo delle azioni correttive intraprese per dare soluzione ai fatti denunciati. Nel caso di segnalazioni anonime al termine del procedimento le risposte al reclamo sono esposte in bacheca

## 6. REGISTRAZIONI

I reclami inoltrati sono registrati come NC a cura del SPT dove si dà evidenza dell'oggetto del reclamo, della sua origine, della persona a cui è stato dato incarico di gestirlo a livello operativo e delle azioni correttive che sono state intraprese per dargli soluzione.