PROCEDURA SA8000

PR 5.6 – Gestione Reclami SA8000

Gestione del documento

Redazione	SPT		
Verifica ed Emissione	SPT		
Approvazione	Legale Rappresentante		

Elenco delle revisioni

Revisione	Data	Oggetto della Revisione
0	13.10.2023	Prima stesura
1	06.12.2024	Variazione sede legale e operativa

Sommario

1. Scopo 4
2. Campo di applicazione 4
3. Riferimenti 4
4. Modalità operative 4
   4.1. Ricezione del reclamo 4
   4.2. Gestione del reclamo 5
   4.3. Risposta al reclamo 6
5. Registrazioni 6
   5.1. Moduli 6

1. Scopo

Lo scopo di questa procedura è di definire le modalità di gestione dei reclami presentati dalle parti interessate relativamente al rispetto dei requisiti dello standard SA8000 da parte dell'organizzazione

2. Campo di applicazione

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

3. Riferimenti

SA 8000 Responsabilità Sociale 8000 - §§ 5; 9.

Manuale del Sistema di Responsabilità Sociale

4. Modalità operative

4.1. Ricezione del reclamo

Ogni stakeholder può inoltrare reclami in relazione a fatti e accadimenti aventi natura di abuso, offesa o illegalità verificatisi nell'ambito lavorativo o ad esso legati ed in contrasto con i principi di responsabilità sociale della norma SA8000.

Lo stakeholder può farsi promotore di reclami tramite il Rappresentante dei Lavoratori SA8000 o l'Ente Certificatore SA8000.

Il reclamo può anche essere inoltrato in forma anonima.

A fronte di qualsiasi reclamo RSGI provvede ad indagare e assicura la massima riservatezza.

Il Responsabile della Direzione SA8000 raccoglie i reclami che hanno per oggetto argomenti inerenti il sistema di responsabilità sociale.

I reclami devono essere indirizzati alle seguenti organizzazioni:

Organizzazione	SPINA MICHELE Srl Mail: reclamispinamichelesrl@gmail.com
Ente di Certificazione	GCERTI ITALY Mail: segnalazioni@gcerti.it Sito: https://www.gcerti.it/modulo-segnalazioni/
SAI	15 West 44th Street | New York, NY 10036 Tel: 212-684-1414 | Fax. 212-684-1515 Email: info@sa-intl.org

Il Responsabile della Direzione SA8000 deve verificare che gli indirizzi citati siano correttamente riportati nelle comunicazioni interne ed esterne relative alla SA8000.

4.2. Gestione del reclamo

Il reclamo, viene gestito dalla Direzione in collaborazione con il Responsabile della Direzione SA8000, i quali provvedono a individuare la risoluzione coinvolgendo le funzioni competenti ed attivando le necessarie azioni correttive secondo quanto previsto nell'apposita procedura.

L'Organizzazione favorisce e stimola l'incontro diretto e lo scambio di valutazioni con il dipendente resosi autore del reclamo, eventualmente affiancato dal Rappresentante dei Lavoratori SA8000, 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.

L'Organizzazione assicura l'impegno e ogni tipo di sforzo e azione concreta atti a giungere alla soluzione del problema evidenziato e a prevenire il verificarsi di situazioni analoghe o similari.

L'Organizzazione non prevede l'applicazione di alcuna forma di ritorsione o discriminazione nei confronti dell'autore di un reclamo.

L'Ente di Certificazione e l'Organismo di Accreditamento gestiscono i reclami attraverso proprie procedure interne.

4.3. Risposta al reclamo

L'ORGANIZZAZIONE si impegna ad informare l'autore del reclamo delle azioni correttive intraprese per dare soluzione ai fatti denunciati entro un termine congruo e comunque non superiore a 10 giorni lavorativi.

5. Registrazioni

I reclami inoltrati a SPINA MICHELE Srl sono registrati in un apposito registro dove sono indicati l'oggetto del reclamo, la sua origine, la persona a cui è stato dato incarico di gestirlo e le azioni correttive che sono state intraprese.

Responsabile della Direzione SA8000 provvede alle registrazioni sul Registro reclami.

5.1. Moduli

Mod.5.6.1 - Registro reclami SA8000