



## Procedura del Sistema di Gestione della Resp. Sociale

PRO\_09

pag. 1 di 5

# GESTIONE RECLAMI PER SA 8000

### Stato del documento

Elenco delle revisioni			Emesso	Verificato	Approvato
N° rev.	Data	Descrizione delle modifiche	Firma RSE	Firma DIR	Firma DIR
00	06/06/2022	1° Emissione			

A cura di:



Sede Legale ed Amministrativa:  
Via Garibaldi, 13 - 73010 Surbo (LE)  
P.iva: 03739150757  
Tel.: +39 0832.364614  
Fax: +39 0832.367518  
info@harpomanagement.it – [www.harpomanagement.it](http://www.harpomanagement.it)

<b>AUTOSPURGO DI RICCIARDI FRANCO &amp; C. SNC</b>	<b>Gestione Reclami per SA 8000</b>	<b>PRO_09</b>
		pag. 2 di 5

## INDICE

1. Scopo .....	3
2. Campo di applicazione .....	3
3. Riferimenti Normativi .....	3
4. Terminologia e abbreviazioni .....	3
5. Modalità operative .....	3
Segnalazioni e/o reclami da parte dei Lavoratori .....	3
Segnalazioni e/o reclami da parte delle altre parti interessate .....	3
Garanzia di anonimato e non discriminazione .....	4
Gestione della Segnalazione e/o Reclamo .....	4
Risposta al reclamo .....	4
6. RegISTRAZIONI .....	4
7. Allegati .....	4



Harpo Management S.r.l.  
Consulenza e Organizzazione d'impresa

<b>AUTOSPURGO DI RICCIARDI FRANCO &amp; C. SNC</b>	<b>Gestione Reclami per SA 8000</b>	<b>PRO_09</b>
		pag. 3 di 5

## 1. SCOPO

La presente procedura ha lo scopo di fornire alle parti interessate (lavoratori, clienti, fornitori, etc.) le modalità con cui effettuare segnalazioni e/o reclami di eventuali non conformità da parte di **AUTOSPURGO DI RICCIARDI FRANCO & C. SNC** ai requisiti espressi dalla norma SA8000:2014.

## 2 CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura è applicata a tutte le segnalazioni e/o reclami provenienti da qualsiasi soggetto interessato aventi come oggetto il rispetto dei requisiti espressi all'interno della norma SA 8000.

## 3. RIFERIMENTI NORMATIVI

- SA 8000 Responsabilità Sociale 8000 – IV. Requisiti di responsabilità sociale - punto 9.
- MSGE Manuale del Sistema di Responsabilità Sociale.

## 4. TERMINOLOGIA E ABBREVIAZIONI

DIR	Direzione Generale
Resp. SA800	Responsabile Sistema Gestione SA8000
Rapp. Lav. SA8000	Rappresentante Lavoratori SA8000

## 5. MODALITÀ OPERATIVE

### 5.1 Segnalazioni e/o Reclami da Parte dei Lavoratori

I lavoratori possono effettuare segnalazioni e/o reclami in relazione a fatti e accadimenti aventi natura di *abuso*, *offesa* o *illegalità* verificatisi nell'ambito lavorativo ed in contrasto con i principi di responsabilità sociale contenuti nella norma SA 8000 come segue:

- tramite il Rappresentante dei Lavoratori SA 8000 (RLSA8000), inoltrando la segnalazione e/o reclamo verbalmente (è suo diritto chiedere di mantenere l'anonimato) o per scritto utilizzando il modulo Mod\_09.2 "Modulo Reclami" (firmato o in forma anonima).
- tramite l'apposita "Cassetta Segnalazioni e/o Reclami SA8000" posta nel locale adibito a spogliatoio utilizzando Mod\_09.2 "Modulo Reclami" (firmato o in forma anonima).
- tramite account specifico ([autospurgo.rf@gmail.com](mailto:autospurgo.rf@gmail.com)) che garantisce l'anonimato e né assicura la ricezione sia da parte del Rappresentante dei Lavoratori SA8000 che del Responsabile SA8000.
- tramite l'Ente di certificazione per la SA 8000 (SI Cert SAGL – SS 18 n° 119-121 – 84047 Capaccio Paestum (SA) Italy - oppure per e-mail: [reclamis8000@sicert.net](mailto:reclamis8000@sicert.net)).

<b>AUTOSPURGO DI RICCIARDI FRANCO &amp; C. SNC</b>	<b>Gestione Reclami per SA 8000</b>	<b>PRO_09</b>
		pag. 4 di 5

- tramite l'Organismo di Accredimento il SAAS 220 east 23 Road Street, suite 605 NY 10010 USA Indirizzo mail: [saas@saasaccreditation.org](mailto:saas@saasaccreditation.org), n. fax 2126841515.

### *5.2 Segnalazioni e/o reclami da parte delle altre parti interessate*

Le parti interessate possono effettuare segnalazioni e/o reclami in relazione a fatti e accadimenti aventi natura di *abuso*, *offesa* o *illegalità* verificatisi nell'ambito lavorativo ed in contrasto con i principi di responsabilità sociale contenuti nella norma SA 8000 come segue:

- tramite il Responsabile del Sistema di Gestione SA 8000 (RSGE) inoltrando la segnalazione e/o reclamo per scritto utilizzando il modulo Mod\_09.2 "*Modulo Reclami*" a disposizione sul sito dell'azienda nella sezione "certificazioni", o su carta bianca, firmato o in forma anonima, da recapitare a **AUTOSPURGO DI RICCIARDI FRANCO & C. SNC** - Via Mattarella, 5 - 71013 San Giovanni Rotondo (FG);
- tramite account specifico ([autospurgo.rf@gmail.com](mailto:autospurgo.rf@gmail.com)) che garantisce l'anonimato e ne assicura la ricezione sia da parte del Rappresentante dei Lavoratori SA8000 che del Responsabile SA8000;
- tramite l'Ente di certificazione per la SA 8000 (SI Cert SAGL – SS 18 n° 119-121 – 84047 Capaccio Paestum (SA) Italy - oppure per email: [reclamisa8000@sicert.net](mailto:reclamisa8000@sicert.net)).

### *5.3 Garanzia di anonimato e non discriminazione*

**AUTOSPURGO DI RICCIARDI FRANCO & C. SNC**, una volta ricevuto la segnalazione e/o reclamo, garantisce:

- la massima riservatezza sui fatti contenuti nello stesso;
- il diritto al mantenimento dell'anonimato;
- nel caso di segnalazione e/ reclamo non anonimo, o qualora sia possibile identificare il soggetto che lo ha inoltrato, di non attuare alcuna forma di discriminazione nei confronti del soggetto mittente.

### *5.4 Gestione della Segnalazione e/o Reclamo*

**AUTOSPURGO DI RICCIARDI FRANCO & C. SNC** si impegna a gestire tutte le segnalazioni e/o reclami pervenuti anonimi e non.

Il reclamo è gestito dal Responsabile del Sistema di Gestione SA8000 (RSGE) che ne coordina la risoluzione attivando le necessarie azioni correttive.

Il Rappresentante dei Lavoratori SA8000 ed il Responsabile del Sistema di Gestione SA8000, verificheranno con cadenza settimanale, la presenza di segnalazioni e/o reclami nella apposita cassetta, di cui dispongono in forma esclusiva della chiave, e nell'account di posta elettronica.

Nei casi in cui la segnalazione e/o reclamo non sia in forma anonima, **AUTOSPURGO DI RICCIARDI FRANCO & C. SNC**, favorisce l'incontro diretto e lo scambio di valutazioni con il lavoratore autore dello stesso, affiancato dal Rappresentante dei Lavoratori SA 8000, al fine di acquisire completa conoscenza dei fatti allo scopo di dare concreto sostegno al lavoratore eventualmente destinatario o testimone di forme di abuso, offesa o altri fenomeni di scorrettezza o illegalità, sempre garantendone l'anonimato nei confronti degli altri soggetti.

**AUTOSPURGO DI RICCIARDI FRANCO & C. SNC** garantisce sempre il compimento di ogni tipo di sforzo e azione concreta necessari alla risoluzione del problema evidenziato e a prevenire il verificarsi di situazioni similari.

<b>AUTOSPURGO DI RICCIARDI FRANCO &amp; C. SNC</b>	<b>Gestione Reclami per SA 8000</b>	<b>PRO_09</b>
		pag. 5 di 5

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

#### *5.5 Risposta al reclamo*

**AUTOSPURGO DI RICCIARDI FRANCO & C. SNC** si impegna a dare evidenza della ricezione della segnalazione e/o reclamo entro 3 gg. lavorativi dalla presa visione dello stesso dal Rappresentante dei Lavoratori SA8000 e dal Responsabile del Sistema di Gestione SA8000, per mezzo di *avviso di ricevimento* affisso in bacheca all'ingresso dell'azienda, consentendo così al soggetto interessato di verificarne la presa in carico da parte dell'organizzazione ed i tempi dalla stessa stimati e necessari alla sua risoluzione, a seconda dell'oggetto.

**AUTOSPURGO DI RICCIARDI FRANCO & C. SNC** si impegna altresì a fornire ai soggetti interessati dalla segnalazione e/o reclamo, risposta e quanto è stato *deciso* ed *attuato* per la risoluzione dello stesso con modalità diverse da stabilire di volta in volta da parte del Responsabile del Sistema di Gestione SA8000 a seconda dell'oggetto, entro 7 gg. lavorativi dalla presa visione.

## **6 REGISTRAZIONI**

Le segnalazioni e/o reclami inoltrati a **AUTOSPURGO DI RICCIARDI FRANCO & C. SNC** sono registrati in un apposito *registro* il Mod\_09.1 "*Elenco dei Reclami*" dove si dà evidenza dell'oggetto del reclamo, della sua origine e delle azioni correttive che sono state intraprese per dargli soluzione.

Le annotazioni sono affidate al Responsabile del Sistema di Gestione SA8000. Le segnalazioni e/o reclami sono conservati agli atti.

Le modalità ed i tempi di archiviazione dei documenti cui fa riferimento la presente procedura, sono riportati nel modulo Mod\_01.1 "*Elenco documenti in Vigore*".

## **6. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO**

- PRO\_09** Gestione Reclami per SA 8000
- Mod\_09.1** Elenco dei Reclami
- Mod\_09.2** Modulo Reclami
- Mod\_01.1** Elenco Documenti in Vigore
- Mod\_ON** Organigramma Nominativo
- Mod\_MP** Mansionario e Profili Professionali
- PRO\_01** Gestione della Documentazione e delle RegISTRAZIONI
- PRO\_04** Gestione degli Acquisti e Qualifica dei Fornitori
- PRO\_06** Gestione delle Risorse Umane
- Cartella** Non Conformità e Audit
- MSGE** Manuale del Sistema di Gestione Etico