



Responsabilità Sociale
SA 8000:2014

PRO 09.6

Procedura Reclamo

Rev.0 del 08.06.2020

Pag. 1 di 5

RECLAMI SA8000

**Procedura per la gestione dei reclami relativi alla
responsabilità sociale secondo lo standard SA8000**



Responsabilità Sociale
SA 8000:2014

PRO 09.6

Procedura Reclamo

Rev.0 del 08.06.2020

Pag. 2 di 5

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 SA 8000

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 e la sicurezza negli ambienti di lavoro.

Riferimenti

SA8000:2014 - 9.6 Gestione e risoluzione dei reclami.

GUIDANCE DOCUMENT FOR SOCIAL ACCOUNTABILITY 8000

Definizioni

SPT: Social Performance Team

(Il team include una rappresentanza equilibrata di: rappresentante dei lavoratori SA8000 e Dirigenza)

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



Modalità Operative

1.1 Ricezione del reclamo

I lavoratori e le parti interessate possono effettuare segnalazioni e/o reclami in relazione a fatti e accadimenti, verificatisi nell'ambito lavorativo, in contrasto con i principi di responsabilità sociale contenuti nella norma SA 8000. Le modalità di inoltro delle segnalazioni/reclami sono molteplici come di seguito elencate:

- tramite il Rappresentante dei Lavoratori SA 8000, inoltrando la segnalazione e/o reclamo verbalmente;
- tramite l'apposita "Cassetta Segnalazioni" posta all'ingresso della sede - SEGNALAZIONI/RECLAMI SA8000 (firmato o in forma anonima);
- tramite SPT agli indirizzi sotto riportati;
- tramite l'Ente di certificazione per la SA8000 agli indirizzi sotto riportati;
- tramite l'Organismo di Accreditamento per la SA8000 (SAAS Social Accountability Accreditation Services - 15 West 44th Street, 6th Floor - New York - NY 10036 - tel: +1- 212-684-1414 - fax: 1-212-684-1515 - oppure per email: SAAS@SAASaccreditation.org).

Il Rappresentante dei Lavoratori SA8000 verifica con cadenza settimanale la presenza di segnalazioni e/o reclami nella apposita Cassetta Segnalazioni, di cui dispone della chiave in forma esclusiva, e ne dà comunicazione al Comitato SA8000.

Indirizzati utili per reclami:

All'attenzione del Social Performance Team

a mezzo posta

EET srl – Via Piane, 272 – 64046 Montorio al Vomano (TE)

All'attenzione del Responsabile del Sistema SA800 – Dott. Guerino Di Pietro

a mezzo mail guerinodipietro@eetimpianti.it

All'attenzione dell' Ente certificatore del sistema di RS o dell' Ente Internazionale garante:

- Ente di certificazione del sistema
SI Cert S.A.G.L. Strada Statale 18, 119/121 84047 Capaccio Paestum (SA)
email: reclamisa8000@sicert.net
- Ente internazionale garante SAAS
Social Accountability International Service
email: saas@saasaccreditation.org

	Responsabilità Sociale SA 8000:2014	PRO 09.6
	Procedura Reclamo	Rev.0 del 08.06.2020 Pag. 4 di 5

È compito del SPT verificare che gli indirizzi citati siano correttamente riportati nelle comunicazioni interne ed esterne relative alla SA 8000.

Chiunque effettua una segnalazione/reclamo ha diritto alla massima riservatezza ed al mantenimento dell'anonimato. Ad ogni modo, se fosse possibile risalire a chi ha effettuato la segnalazione/reclamo ovvero questa non sia stata inoltrata in forma anonima, la EET Srl garantisce al lavoratore/parte interessata la tutela da qualsiasi forma di discriminazione. Se la segnalazione/reclamo non è in forma anonima, il Comitato SA8000/SPT esegue degli incontri con il lavoratore che ha effettuato la segnalazione/reclamo al fine di acquisire una 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. La EET Srl, tramite il proprio Comitato SA8000/SPT, compie ogni sforzo e attua concrete azioni per risolvere il problema evidenziato e prevenire il verificarsi di situazioni simili. L'Ente di Certificazione e l'Organismo di Accreditamento gestiscono i reclami attraverso proprie procedure.

1.2 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. La EET Srl favorisce l'incontro diretto e lo scambio di valutazioni con il dipendente resosi autore del reclamo, 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.

La EET Srl 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.

La EET Srl non attua alcuna forma di ritorsione o discriminazione nei confronti dell'autore di un reclamo.

La segnalazione/reclamo è archiviata da RSA, una volta giunta alla conclusione la gestione della problematica rilevata, per essere successivamente utilizzato dal Comitato SA8000/SPT ai fini del monitoraggio delle performance del sistema di gestione SA8000.

1.3 Risposta al reclamo

La EET Srl si impegna ad informare l'autore del reclamo delle azioni correttive intraprese per dare soluzione ai fatti denunciati in un tempo massimo di 30 giorni dalla ricezione del reclamo.

	Responsabilità Sociale SA 8000:2014	PRO 09.6
	Procedura Reclamo	Rev.0 del 08.06.2020 Pag. 5 di 5

Section 1 – RegISTRAZIONI

I reclami inoltrati all'organizzazione sono annotati in un apposito registro 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. Le annotazioni sul Registro Reclami sono affidate al SPT.