

**Procedura
Documentata**
GESTIONE RECLAMI SA 8000

COPIA N°

ASSEGNATA A

IN DISTRIBUZIONE CONTROLLATA :

 SI

 NO

| | | | | | |
|------------|-------------|--------------------------|----------------------|-------------------------------|-----------------------|
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| 0 | 29.06.2021 | 1° emissione | ALESSANDRA MONACO | GIUSEPPE OLIVA FAUSTO | GIUSEPPE FAUSTO OLIVA |
| <i>REV</i> | <i>DATA</i> | <i>PARTI REVISIONATE</i> | <i>REDAZIONE</i> | <i>VERIFICA</i> | <i>APPROVAZIONE</i> |

1. SCOPO e CAMPO DI APPLICAZIONE

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 SA8000 da parte di C.E.SAN. SRL.

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.

2. RIFERIMENTI

- SA8000:2014 - 9.6 Gestione e risoluzione dei reclami.
- GUIDANCE DOCUMENT FOR SOCIAL ACCOUNTABILITY 8000.

3. 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.

4. MODALITA' OPERATIVE

4.1 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 Social Performance Team e/o l'Ente di Certificazione SA8000.

Il reclamo può avere forma anonima. C.E.SAN. SRL garantisce la massima riservatezza sui fatti denunciati o evidenziati, nei limiti della libertà di indagine, inoltre C.E.SAN. SR si impegna ad indagare anche in caso di segnalazioni anonime.

Le segnalazioni di reclamo avanzate da una o più parti interessate e indirizzate a C.E.SAN. SRL aventi per oggetto temi inerenti al sistema di responsabilità sociale, sono raccolte dal Social Performance Team.

I reclami possono essere inoltrati al SPT compilando l'apposito modulo Mod_SR 07 Modulo **Segnalazioni/Reclami**

Inoltre, per garantire ai lavoratori e a tutte le parti interessate (stakeholders) una facile comunicazione di rilievi e suggerimenti in merito agli aspetti inerenti SA 8000, l'azienda ha istituito un sistema di inoltro segnalazioni che potranno essere:

Dirette in azienda:

C.E.SAN. SRL

Via Enrico De Nicola n.293 Cassino 03043 (FR) - Tel. 0776/313529 | Fax. 0776/1661124

e-mail: reclamisa8000@cesan.it

Ai rilievi ed alle contestazioni mosse dai lavoratori l'Azienda ha l'obbligo di rispondere. Nel caso in cui la C.E.SAN. SRL non riuscisse a gestire e/o risolvere la segnalazione, i lavoratori possono far ricorso diretto all'Ente di Certificazione SICERT SAGL:

Organismo di Certificazione:

SI CERT S.A.G.L.

Sede Italia Strada Statale 18, 119-121 84047 Capaccio Paestum (SA)

Telephone: 800.98.38.73 email: reclamisa8000@sicert.net

Nel caso in cui l'Organismo di Certificazione – SI CERT S.A.G.L. - non riuscisse a gestire e/o risolvere la vostra segnalazione, potete comunque rivolgervi direttamente all'ente di certificazione SA1:

Ente di Accredimento

SAAS Social Accountability Accreditation Services

9 East 37th Street, 10th Floor New York, NY 10016 - USA

Telephone: +1 -(212)-391-2106 email: saas@saasaccreditation.org

Tutte le segnalazioni verranno prese in esame dal Rappresentante dei Lavoratori per SA8000 congiuntamente al Rappresentante della Direzione. Nell'arco di 7 giorni la direzione si impegna a comunicarvi cosa intende fare a seguito della segnalazione ed i tempi necessari per la risoluzione.

In allegato rimettiamo il modulo per l'invio delle segnalazioni: Mod_SR 07 Modulo **Segnalazioni/Reclami** .

È compito del SPT verificare che gli indirizzi citati siano correttamente riportati nelle comunicazioni interne ed esterne relative alla SA8000

4.2 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.

Tutte le segnalazioni verranno prese in esame dal Sociale Performance Team. Nell'arco di 7 giorni la direzione si impegna a comunicarvi cosa intende fare a seguito della segnalazione ed i tempi necessari per la risoluzione.

C.E.SAN. 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.

C.E.SAN. 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 simili.

C.E.SAN. SRL non attua alcuna forma di ritorsione o discriminazione nei confronti dell'autore di un reclamo.

4.2 Risposta al reclamo

C.E.SAN. SRL si impegna ad informare l'autore del reclamo delle azioni correttive intraprese per dare soluzione ai fatti denunciati.

ALL.

Modulo SR 07 **Segnalazioni/Reclami**