

# PSA 03

## Reclami SA8000

Revisione	Data	Oggetto	Redatto	Verificato	Approvato
4	27/10/2020	Aggiornamento riferimenti e indirizzo segnalazione reclami	SPT Rapetti Alessandro Coluccio Silvia	AU Coluccio Giuseppe	AU Coluccio Giuseppe
3	01/02/2017	Aggiornamento SA8000: 2014 e aggiornamento riferimenti Enti	SPT Rapetti Alessandro Coluccio Silvia	AU Coluccio Giuseppe	AU Coluccio Giuseppe
2	10/03/2014	Aggiornamento punti: ricezione e gestione del reclamo	RSA <i>Monella Giancarlo</i>	AU	AU
1	02/12/2013	Prima Emissione	RSA <i>Monella Giancarlo</i>	AU	AU

**Sommario**

1. Scopo, riferimenti, , campo di applicazione.....	3
Scopo.....	3
Riferimenti .....	3
Campo di applicazione .....	3
2. Modalità operative .....	3
Ricezione del reclamo .....	3
Gestione del reclamo .....	3
Risposta al reclamo .....	5
Registrazioni.....	5

## **1. Scopo, riferimenti, , campo di applicazione**

### ***Scopo***

La presente procedura ha lo scopo di definire le modalità di gestione dei reclami presentati dalle parti interessate (lavoratori, associazioni sindacali, associazioni di categoria, organi di stampa, mass media, clienti, ecc...) relativamente al rispetto dei requisiti dello standard SA 8000 da parte di SECAM S.p.A..

### ***Riferimenti***

Norma SA 8000:2014 (rif. 9.6)  
MSA01 - Manuale del Sistema di Responsabilità Sociale  
SAAS Global Procedures Guideline 304 rev. 5 del 18/01/2008

### ***Campo di applicazione***

La procedura si applica a tutto il personale SECAM S.p.A..

La procedura è applicata a tutti i reclami provenienti da qualsiasi parte interessata ed aventi per oggetto il rispetto della SA 8000 ed in generale dei diritti umani.

## **2. Modalità operative**

### ***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 ed in contrasto con i principi di responsabilità sociale della norma SA 8000.

Il lavoratore può farsi promotore di reclami per proprio conto o per tramite il Social Performance Team (SPT) o con l'Ente Certificatore SA 8000.

Il reclamo può essere inserito in forma anonima nella cassetta per le segnalazioni (che periodicamente viene portata chiusa dal preposto/assistente di cantiere/capo commessa al SPT), presente in cantiere, o inoltrato per posta ordinaria, fax, e mail ([sa8000@secam.it](mailto:sa8000@secam.it)) e può avere anche forma anonima.

In ogni caso, SECAM S.p.A. si impegna ad indagare e garantisce la massima riservatezza sui fatti denunciati o evidenziati, nei limiti della libertà di indagine dell'azienda.

Anche gli altri stakeholders (clienti, fornitori, azionisti) possono inoltrare reclamo secondo le modalità sopra descritte.

### ***Gestione del reclamo***

Le segnalazioni di reclamo avanzate indirizzate a SECAM S.p.A., aventi per oggetto temi inerenti il sistema di responsabilità sociale, sono raccolte dal Social Performance Team (SPT), e saranno oggetto di valutazione con la Direzione, almeno in sede di Riesame del Sistema di Gestione SA 8000.

Il Performance Team (SPT) coordinerà la risoluzione del reclamo facendo intervenire le funzioni competenti ed attivando le necessarie azioni correttive secondo quanto previsto nell'apposita procedura.

SECAM S.p.A. favorisce l'incontro diretto e lo scambio di valutazioni con il dipendente resosi autore del reclamo, eventualmente affiancato dal proprio rappresentante sindacale o da persona di propria fiducia, 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.

SECAM S.p.A. 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.

SECAM S.p.A. non attua 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.

I reclami possono essere indirizzati alle seguenti organizzazioni:

Organizzazione certificata SA 8000	<p>SECAM S.p.A.  <u>Social Performance Team</u>          Silvia Coluccio (Rappresentante del Senior Management)          Alessandro Rapetti (Rappresentante dei lavoratori del SPT)</p> <p><u>Comitato Salute e Sicurezza</u>          Silvia Coluccio (Rappresentante del Senior Management)          Paolo Gobetti (Rappresentante dei lavoratori del Comitato Salute e Sicurezza)</p> <p>Via Dante de Blasi, 84          00151 Roma          Tel. 06.65.74.59.09 - Fax: 06.65.74.58.94          e-mail <a href="mailto:sa8000@secam.it">sa8000@secam.it</a></p>
Ente di certificazione	<p>DNV GL          Via Energy Park, 14          20871 Vimercate (MB)          Italia  <a href="mailto:milan@dnvgl.com">milan@dnvgl.com</a>          +39 039 6899905          +39 039 6899930</p>
Ente di Accreditamento	<p>SAI SAAS          220 East 23rd Street, Suite 605, New York, NY 10010          fax: +212-684-1515;          E-mail: <a href="mailto:saas@saasaccreditation.org">saas@saasaccreditation.org</a>.</p>

È compito del SPT verificare che gli indirizzi citati siano correttamente comunicati, prioritariamente, sul sito aziendale e, inoltre, sulle principali comunicazioni interne o esterne in tema,

***Risposta al reclamo***

SECAM S.p.A. si impegna ad informare l'autore del reclamo delle azioni correttive intraprese per dare soluzione ai fatti denunciati. Ogni reclamo avrà, comunque, risposta (circa la misura da intraprendere, definizione dell'azione correttiva) entro e non oltre i 4 mesi dalla sua presentazione. Per i tempi di attuazione dell'azione correttiva i tempi varieranno da caso a caso e saranno direzioni definiti dal Performance Team (SPT).

***Registrazioni***

I reclami inoltrati a SECAM S.p.A. 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 Performance Team (SPT).