



# GESTIONE RECLAMI

PGE 01

Rev. 4  
Data 09/09/2022

Pag. 1 di 3

## INDICE

1. SCOPO
2. RIFERIMENTI
3. DEFINIZIONI
4. MODALITÀ OPERATIVE
  - 4.1 RICEZIONE DEI RECLAMI
  - 4.2 GESTIONE DEI RECLAMI
  - 4.3 RISPOSTA AI RECLAMI
5. REGISTRAZIONI

Rev.	Data	Descrizione modifica	Verifica RGI	Approvazione DIR
1	09/05/2007	Prima emissione		
2	12/12/2009	Aggiornamento SA8000:2008		
3	30/03/2017	Modifica modalità comunicazione modalità risoluzione reclamo		
4	09/09/2022	Inserimento possibilità di inoltrare reclamo da parte degli stakeholder e coinvolgimento del SPT nella gestione del reclamo		

	<h2>GESTIONE RECLAMI</h2>	PGE 01
		Rev. 4 Data 09/09/2022
		Pag. 2 di 3

## 1 Scopo

La presente procedura ha lo scopo di definire le modalità di gestione dei reclami presentati dalle parti interessate (lavoratori, clienti, fornitori, sindacati, collettività, ecc.), relativamente al rispetto dei requisiti dello standard di riferimento SA8000 da parte di COOPERATIVA SOLIDARIETÀ

## 2 Riferimenti

- SA8000:2014 Social Accountability 8000 punto 9.6 Gestione e risoluzione dei reclami

## 3 Abbreviazioni e Definizioni

**RGI:** Responsabile Gestione sistema Integrato Qualità-Ambiente-Sicurezza-

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

**SPT:** Social Performance Team (il Team include una rappresentanza equilibrata di management e rappresentanti dei lavoratori SA8000).

## 4 Modalità operative

### 4.1 Ricezione dei reclami

Ogni lavoratore e/o parte interessata può inoltrare reclami in relazione a fatti e/o accadimenti aventi natura di abuso, offesa o illegalità verificatasi nell'ambito lavorativo o ad esso legati ed in contrasto con i principi e requisiti di responsabilità sociale, contenuti nello Standard SA8000:2014.

Il lavoratore può farsi promotore di reclami anche tramite il rappresentante dei Lavoratori SA8000 e/o l'Ente di Certificazione SA8000.

Il reclamo può essere inoltrato anche in forma anonima. COOPERATIVA SOLIDARIETÀ garantisce la massima riservatezza sui fatti denunciati o evidenziati, nei limiti della libertà di indagine, impegnandosi ad indagare anche in caso di segnalazioni anonime.

Le segnalazioni di reclamo avanzate da una o più parti interessate e indirizzate a COOPERATIVA SOLIDARIETÀ, aventi per oggetto temi inerenti al sistema di responsabilità sociale, sono raccolte dal referente di cantiere o dal coordinatore di cantiere e portate all'attenzione del RGI per l'avvio della gestione.

I reclami possono essere inoltrati utilizzando il modulo MRE 08, presente in forma cartacea in tutti i cantieri e nel sito istituzionale [www.cooperativasolidarieta.it](http://www.cooperativasolidarieta.it) nella sezione Qualità e certificazioni > SA8000, per tutte le parti interessate esterne.

Lo stesso dovrà essere portato all'attenzione del SPT utilizzando i seguenti canali:

- specifica cassetta presente in ogni cantiere;
- via mail all'indirizzo [qualita@cooperativasolidarieta.it](mailto:qualita@cooperativasolidarieta.it)
- via fax al numero 049/8705915
- via posta all'indirizzo COOPERATIVA SOLIDARIETÀ Società Cooperativa Sociale Via Dei Ronchi, 15 35127 Padova

	<b>GESTIONE RECLAMI</b>	PGE 01
		Rev. 4 Data 09/09/2022
		Pag. 3 di 3

In caso di mancato soddisfacimento rispetto al reclamo inoltrato, i lavoratori hanno anche la possibilità di inviare le segnalazioni ai seguenti indirizzi dell'ente di certificazione:

- via posta a SGS Italia Spa, Via Caldera n. 21 – 20153 Milano
- via mail a [sa8000@sgs.com](mailto:sa8000@sgs.com)
- via fax: +39 051 63 89 926

In caso di mancata risposta da parte dell'ente di certificazione, è possibile inoltrare il reclamo direttamente all'ente di accreditamento SAI: SAAS, 220 East 23rd Street, Suite 605, New York, New York 10010, USA (e-mail: [saas@saasaccreditation.org](mailto:saas@saasaccreditation.org) – fax +212-684-1515)

#### 4.2 Gestione dei reclami

Il reclamo è gestito dal SPT che, dopo averne verificata la pertinenza rispetto ai principi dello Standard SA8000 e successivamente la fondatezza, ne coordina la risoluzione facendo intervenire le funzioni competenti ed attivando, se necessario, le opportune azioni correttive e/o preventive. Tali analisi e valutazione trovano evidenza attraverso il modulo MRE 07.

L'SPT favorisce l'incontro diretto e lo scambio di valutazioni con la parte interessata che ha inoltrato il reclamo, qualora la stessa abbia scelto di non rimanere anonima, 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'SPT 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.

COOPERATIVA SOLIDARIETÀ non attua alcuna forma di ritorsione o discriminazione nei confronti dell'autore del reclamo.

#### 4.3 Risposta ai reclami

SPT si impegna ad informare l'autore del reclamo, qualora lo stesso abbia scelto di non rimanere anonimo, sulle azioni correttive e/o preventive che intende attivare per dare soluzione ai fatti denunciati, entro tre mesi dal ricevimento della segnalazione. Inoltre, qualora il reclamo fosse pervenuto in forma anonima, SPT provvederà a rendere disponibili i risultati dell'indagine svolta e l'eventuale azione correttiva intrapresa, tramite affissione nella bacheca di cantiere.

#### 5. RegISTRAZIONI

I reclami inoltrati a COOPERATIVA SOLIDARIETÀ sono registrati, a cura di RGI, nel modulo MR 61 dove si dà evidenza dell'oggetto del reclamo, della sua origine, della fondatezza dello stesso, della persona a cui è stato dato incarico di gestirlo a livello operativo e delle azioni correttive che sono state intraprese per dargli esecuzione; nel modulo viene inoltre data evidenza della valutazione dell'efficacia relativamente all'azione intrapresa.

Le annotazioni sul registro dei reclami sono affidate al Responsabile SA8000.