

	<b>MANUALE DELLE PROCEDURE</b>	Codice Documento <b>PG 04</b> Edi. 1 – Rev.0
	Reclami SA8000	

# RECLAMI SA8000

---

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

	<b>MANUALE DELLE PROCEDURE</b>	Codice Documento <b>PG 04</b> Edi. 1 – Rev.0
Reclami SA8000		

## Note alla revisione 0

Non si registra nessuna nota in quanto la procedura è di prima emissione ed è stata emessa per adeguamento alla norma SA8000:2014.

La storia delle revisioni del documento viene riportata nella seguente tabella.

Revisione	Data	Oggetto
0	14/02/2022	Prima emissione

Caltanissetta, 14 febbraio 2022

**Redazione**

Social Performance Team (SPT)

**Approvazione**

Senior Management

	<b>MANUALE DELLE PROCEDURE</b>	Codice Documento <b>PG 04</b> Edi. 1 – Rev.0
Reclami SA8000		

## Sommario

1	Scopo.....	4
2	Campo di applicazione .....	4
3	Riferimenti.....	4
4	Modalità operative .....	4
	4.1 Ricezione del reclamo .....	4
	4.2 Gestione del reclamo .....	5
	4.3 Risposta al reclamo.....	6
5	Registrazioni .....	6

	<b>MANUALE DELLE PROCEDURE</b>	Codice Documento <b>PG 04</b> Edi. 1 – Rev.0
Reclami SA8000		

# 1 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 SA8000 da parte di SPIVER S.R.L.

# 2 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.

# 3 Riferimenti

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

# 4 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.

# 5 Modalità operative

## 5.1 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 Rappresentante dei Lavoratori SA8000 e/o l'Ente di Certificazione SA8000.

Il reclamo può avere forma anonima. SPIVER S.R.L. garantisce la massima riservatezza sui fatti denunciati o evidenziati, nei limiti della libertà di indagine, inoltre SPIVER S.R.L. si impegna ad indagare anche in caso di segnalazioni anonime.

	<b>MANUALE DELLE PROCEDURE</b>	Codice Documento <b>PG 04</b> Edi. 1 – Rev.0
Reclami SA8000		

Le segnalazioni di reclamo avanzate da una o più parti interessate e indirizzate a SPIVER S.R.L., aventi per oggetto temi inerenti al sistema di responsabilità sociale, sono raccolte dal Responsabile SA.

I reclami possono essere inoltrati al SPT compilando l'apposito modulo MD 8.7 A (Rapporto di Non Conformità di prodotto o processo) modello del sistema di gestione qualità.

Inoltre i reclami possono essere indirizzati a:

SPIVER S.R.L.  
C.da Babbaurra  
93100 Caltanissetta  
Tel. 0934577791  
Fax 0934588795  
E-mail: info@spiver.it

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

## 5.2 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.

SPIVER S.R.L. 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.

SPIVER S.R.L. 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.

SPIVER S.R.L. non attua alcuna forma di ritorsione o discriminazione nei confronti dell'autore di un reclamo.

	<b>MANUALE DELLE PROCEDURE</b>	Codice Documento <b>PG 04</b> Edi. 1 – Rev.0
	Reclami SA8000	

### **5.3 Risposta al reclamo**

SPIVER S.R.L. si impegna ad informare l'autore del reclamo delle azioni correttive intraprese per dare soluzione ai fatti denunciati.

## **6 Registrazioni**

I reclami inoltrati a SPIVER S.R.L. 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.