

	PROCEDURA DI SISTEMA DI GESTIONE	Pag.1/5
	DELLA RESONSABILITA' SOCIALE	Rev.1
	PRS.03 GESTIONE RECLAMI SA 8000	PRS.03




**GESTIONE RECLAMI SA 8000**

**SOMMARIO**

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE .....	2
2. TERMINI E DEFINIZIONI .....	2
3. MODALITA' OPERATIVE .....	2
4. RIFERIMENTI .....	4

Descrizione delle modifiche rispetto alla revisione precedente
Modificata ed aggiornata l'intera procedura PRS.03

REV.	DATA	REDATTO	VERIFICATO	APPROVATO
1	02/12/2020	SPT	SPT	DIREZIONE

 www.baioccosrl.it S.r.l.	<b>PROCEDURA DI SISTEMA DI GESTIONE DELLA RESPONSABILITA' SOCIALE</b>	Pag.2/5
	<b>PRS.03 GESTIONE RECLAMI SA 8000</b>	Rev.1
		PRS.03

## 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 SA 8000.

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.

## 2. TERMINI E 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.

**PARTE INTERESSATA:** Individuo o gruppo interessato a, o su cui influisce, la performance sociale dell'Azienda.

## 3. MODALITA' OPERATIVE

### Ricezione del reclamo

E' facoltà di chiunque (lavoratore, parte interessata, ecc...) inoltrare reclami, raccomandazioni, suggerimenti in relazione a fatti e ad accadimenti aventi natura di abuso, offesa o illegalità, verificatisi nell'ambito lavorativo e in contrasto con i principi etici e di responsabilità sociale contenuti nella norma SA 8000.

Le modalità che possono essere adottate per l'inoltro sono le seguenti:

- ✓ **a mano**, su un semplice foglio di carta o tramite il modulo di reclamo/segnalazione per la responsabilità sociale SA 8000 (disponibile presso la sede societaria) da recapitare ai membri del SPT (Social Performance Team) oppure nella cassetta dei reclami e delle segnalazioni disponibile nell'ingresso degli uffici societari all'indirizzo di Via di Tor Pagnotta, 392 – 00143 Roma
- ✓ **via mail**, al seguente indirizzo e-mail: [info@baioccosrl.it](mailto:info@baioccosrl.it)
- ✓ **via fax**, al numero: 06/32.09.11.67
- ✓ **Via posta**, all'indirizzo: **Baiocco srl** – Via di Tor Pagnotta, 392 – 00143 Roma con l'indicazione: CONTIENE SEGNALAZIONE O RECLAMO SA 8000 per assicurare che venga consegnata a qualche membro del SPT nel minor tempo possibile.

	<b>PROCEDURA DI SISTEMA DI GESTIONE</b>	Pag.3/5
	<b>DELLA RESONSABILITA' SOCIALE</b>	Rev. 1
	<b>PRS.03 GESTIONE RECLAMI SA 8000</b>	PRS.03

La segnalazione o il reclamo può essere avanzato anche in forma anonima.

La **Baiocco srl** assicura che non verranno applicate sanzioni disciplinari, o che non saranno sottoposti a discriminazioni di alcun tipo, le risorse o le parti interessate che presentano reclami o segnalazioni.

Qualora ritenuto necessario, i reclami e/o le segnalazioni/raccomandazioni possono essere inviati direttamente, o per conoscenza all'Organismo di Certificazione o all'Ente di Accreditamento SAI SAAS agli indirizzi di seguito indicati:

#### **ENTE DI CERTIFICAZIONE**

SI Cert S.A.G.L.

Strada Statale 18, 119/121 – 84047 Capaccio Paestum (SA)

Fax: +39 0828/189.78.57

e.mail: [reclamisa8000@sicert.net](mailto:reclamisa8000@sicert.net)

#### **ENTE DI ACCREDITAMENTO**

SAI-SAAS Social Accountability Accreditation Service

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

Telephone: +1 – (212) – 391-2106


e-mail: [saas@saas@saasaccreditation.org](mailto:saas@saas@saasaccreditation.org)

#### **Gestione del reclamo**

La **Baiocco srl** si impegna a gestire tutte le segnalazioni e/o reclami pervenuti, anonimi e non. I membri del SPT provvedono a verificare (solitamente con cadenza settimanale) la presenza di segnalazioni e/o reclami nella apposita cassetta e nell'account di posta elettronica.

Al ricevimento della segnalazione e/o reclamo, si procede come di seguito descritto:

- ✚ viene data evidenza mediante mail (se conosciuta) o mediante pubblicazione sul sito internet aziendale, della ricezione della segnalazione e/o reclamo entro 3 gg. Lavrativi dalla presa visione della stessa da parte del referente del SPT, consentendo così al soggetto interessato di verificarne la presa in carico da parte della **Baiocco srl**;
- ✚ il contenuto viene esaminato dai membri del SPT per valutarne la relativa gestione;
- ✚ entro tre (3) giorni, qualora si valuti che non sussiste nessuna violazione dei requisiti SA 8000, viene archiviata la segnalazione e si provvede a informare le parti interessate attraverso pubblicazione sul sito internet aziendale. Non sono prese in considerazione le segnalazione e/o i reclami con contenuti offensivi e/o lesivi della dignità delle persone;
- ✚ qualora, invece, si riscontri pertinenza del contenuto della segnalazione e/o del reclamo con i requisiti della norma, dello standard SA 8000, la stessa viene gestita dai membri del SPT, coordinandone la risoluzione ed attivando le necessarie azioni correttive. Nei casi in cui la segnalazione e/o il reclamo non sia pervenuto in forma anonima, la **Baiocco srl**, attraverso il SPT, favorisce l'incontro diretto e lo scambio di valutazione con il lavoratore e/o la parte interessata autore dello stesso, al fine di acquisire la completa conoscenza dei fatti e dare, poi, concreto sostegno al lavoratore e/o parte interessata, eventualmente destinataria o testimone di

	<b>PROCEDURA DI SISTEMA DI GESTIONE</b>	Pag.4/5
	<b>DELLA RESONSABILITA' SOCIALE</b>	Rev. 1
	<b>PRS.03 GESTIONE RECLAMI SA 8000</b>	PRS.03

forme di abuso, offesa o altri fenomeni di scorrettezza o illegalità, sempre garantendone l'anonimato nei confronti degli altri soggetti;

- ✚ entro 7 giorni lavorativi dalla presa visione, la Baiocco srl si impegna, altresì, a fornire ai soggetti interessati dalla segnalazione e/o del reclamo, mediante mail (se conosciuta) o mediante pubblicazione sul sito internet aziendale, risposta e rendicontazione di quanto deciso e attuato per la risoluzione della stessa.

#### **4. RIFERIMENTI**

SA8000:2014 - 9.6 Gestione e risoluzione dei reclami.

GUIDANCE DOCUMENT FOR SOCIAL ACCOUNTABILITY 8000

C.I.S.E. Lavoro Etico – Procedura dei reclami e dei ricorsi

