



SISTEMA DI GESTIONE PER LA RESPONSABILITÀ SOCIALE

PROCEDURA SGSA PSA02

TITOLO

GESTIONE DEI RECLAMI SA8000

Copia N°	Rev.	Data	Redatto RDSA	Verificato e approvato AU
	1	30/01/2023		

MATRICE DELLE REVISIONI

Rev.	Descrizione Modifica	Motivazione
1	Revisione	Revisione
0	Intera Sezione	Prima emissione

PROCEDURA SGSA	Cod.: PSA02	Rev.: 1	Emissione: 30/01/2023	
TITOLO: GESTIONE DEI RECLAMI SA8000				

SOMMARIO

1.0	SCOPO	3
2.0	ACRONIMI.....	3
3.0	MODALITÀ OPERATIVE.....	3
3.1	Inoltro reclamo/proposte di miglioramento	3
3.2	Gestione del reclamo/proposta di miglioramento	3
3.3	Segnalazioni reclami o proposte di miglioramento all'organismo di certificazione e al SAI	4

PROCEDURA SGSA	Cod.: PSA02	Rev.: 1	Emissione: 30/01/2023	
TITOLO: GESTIONE DEI RECLAMI SA8000				

1.0 SCOPO

Scopo della presente procedura è quello di descrivere le modalità attraverso le quali:

- I dipendenti della SO.I.GE.A. o le altre Parti interessate possono sporgere reclami o suggerimenti nei confronti dell'azienda
- DG gestisce i reclami e i suggerimenti pervenuti, al fine di individuare le aree di intervento nelle quali l'azienda si è dimostrata più carente, attraverso l'attuazione di azioni di miglioramento.

2.0 ACRONIMI

DG Direzione Generale

RDSA Rappresentante della Direzione per la Responsabilità Sociale

SPT Social Performance Team

MSA Manuale per la Responsabilità Sociale

3.0 MODALITÀ OPERATIVE

3.1 Inoltro reclamo/proposte di miglioramento

Le parti esterne o interne interessate possono inoltrare i loro reclami/suggerimenti a SO.I.GE.A. nel seguente modo:

1. **A mano:** su un semplice foglio di carta o tramite "MS09-Reclamo/segnalazione SA8000", da recapitare personalmente al RDSA e/o al RLSA, facenti parte del SPT.
2. **Via mail:** al seguente indirizzo di posta elettronica: reclamisa8000@soigea.it
3. **Via posta:** all'indirizzo SO.I.GE.A. **Via Ingegno, Z.I. Lotto 64 snc – 84087 Sarno (SA)**, all'attenzione del RDSA e/o del RLSA, facenti parte del SPT.

I dipendenti e le parti interessate possono inoltrare reclami e suggerimenti anche in maniera anonima. Tale procedura e la relativa modulistica di riferimento sono pubblicati sulla intranet aziendale accessibile a tutti i dipendenti.

I reclami ricevuti vengono registrati dal RDSA sul "MS10-Registro reclami SA8000".

3.2 Gestione del reclamo/proposta di miglioramento

Il SPT con frequenza periodica:

- Raccoglie i moduli e le segnalazioni
- Appura la fondatezza del reclamo e delle proposte di miglioramento
- Effettua una prima analisi delle cause che hanno generato il reclamo
- Se necessario, apre un'azione correttiva, finalizzata all'attuazione di un piano di miglioramento, con indicazione di responsabilità e tempistiche entro le quali essa deve essere attuata

Il SPT fornisce poi al dipendente o al personale interno, o alla parte interessata, che ha sporto il reclamo, la comunicazione del piano di miglioramento in atto o l'attuazione dell'azione di rimedio al problema sollevato, entro e non oltre 30 giorni, a meno che il SPT non ritenga urgente il trattamento dello stesso.

PROCEDURA SGSA	Cod.: PSA02	Rev.: 1	Emissione: 30/01/2023	
TITOLO: GESTIONE DEI RECLAMI SA8000				

Nel caso in cui il reclamo sia anonimo, il SPT rende pubblica la soluzione adottata, affiggendo in bacheca la comunicazione del piano di miglioramento in atto o l'attuazione dell'azione di rimedio al problema sollevato, entro e non oltre 30 giorni, a meno che il SPT non ritenga urgente il trattamento dello stesso.

3.3 Segnalazioni reclami o proposte di miglioramento all'organismo di certificazione e al SAI

Se necessario, reclami/segnalazioni possono essere inviati direttamente, o per conoscenza, all'Organismo di Certificazione o all'Ente di Accreditamento SAI.

- pOrganismo di Certificazione LSQA: info@lsqa.com
- SAI-Social Accountability International - 15 West 44th Street, 6th Floor New York, NY 10036; e-mail: info@sa-intl.org
- Ente di Accreditamento SAAS: 15 West 44th Street, 6th Floor New York, NY 10036; e-mail: saas@saasaccreditation.org

Si suggerisce di inoltrare i reclami/suggerimenti SA8000 prima a SO.I.GE.A., e di rivolgersi all'Ente di Certificazione in caso di mancata risoluzione o di soluzione insoddisfacente.

Qualora anche in questo caso si riscontri una mancata risoluzione o una soluzione insoddisfacente, ricorrere al SAI.

SO.I.GE.A. non applica azioni disciplinari, né discrimina o licenzia il personale o le parti interessate che abbiano fornito informazioni sulla conformità alla norma SA8000 o che abbiano avanzato reclami relativi al luogo di lavoro.