



**SOCOTEC**  
TECNOLAB SRL – A  
SOCOTEC COMPANY

**PROCEDURA GESTIONALE**  
**PROCEDURA RECLAMI E APPELLI PER**  
**SA8000**

**PG**

**045**

Rev.

02

Pag.

1 di 6

## RECLAMI E APPELLI PER SA8000

Copia controllata n° \_\_\_\_\_

3	11/06/2024	AGGIORNAMENTO PUNTO 5 A SEGUITO DI CAMBIO MAIL AZIENDALI			
2	09/01/2024	AGGIORNAMENTO NUOVO RSGE E MODULO RECLAMO			
1	30/07/2021	CAMBIO LOGO, CAMBIO COMPAGINE SOCIETARIA ADEGUAMENTO E CAMBIO RIFERIMENTI ENTE DI CERTIFICAZIONE			
0	21/12/2018	PRIMA EMISSIONE			
			RSG	DIRETTORI LABORATORI	AMMINISTRATORE DELEGATO
REV.	DATA	DESCRIZIONE	REDATTO	VERIFICATO	APPROVATO

 <b>SOCOTEC</b> TECNOLAB SRL – A SOCOTEC COMPANY	<b>PROCEDURA GESTIONALE</b> <b>PROCEDURA RECLAMI E APPELLI PER</b> <b>SA8000</b>	<b>PG</b>	<b>045</b>
		Rev.	02
		Pag.	2 di 6

## Sommario

---

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE.....	3
2. MODULISTICA.....	3
3. EMISSIONE ED AGGIORNAMENTO .....	3
4. SCHEMA PROCEDURALE RIASSUNTIVO .....	3
5. MODALITA' OPERATIVE .....	4



SOCOTEC

TECNOLAB SRL – A  
SOCOTEC COMPANY

PROCEDURA GESTIONALE  
PROCEDURA RECLAMI E APPELLI PER  
SA8000

PG 045

Rev. 02

Pag. 3 di 6

### 1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Questa procedura ha lo scopo di creare un canale preferenziale tra i lavoratori della TECNOLAB e la Direzione Aziendale al fine di segnalare prontamente qualsiasi tipo di problema che riguardi gli aspetti inerenti le condizioni di lavoro, i requisiti della SA8000 e la politica etica aziendale e poter consentire quindi di condividere le potenziali soluzioni, garantendo tempi certi di analisi e, se applicabile/ possibile, di intervento migliorativo. Questa procedura non è applicabile a qualsiasi tipo di problema che si riscontri in azienda, ma esclusivamente ad aspetti relativi alle condizioni di lavoro.

E' bene sapere che il cosiddetto "reclamo" che viene avanzato deve avere un suo fondamento reale e, se possibile, deve essere accompagnato anche da evidenze che dimostrino l'esistenza del problema.

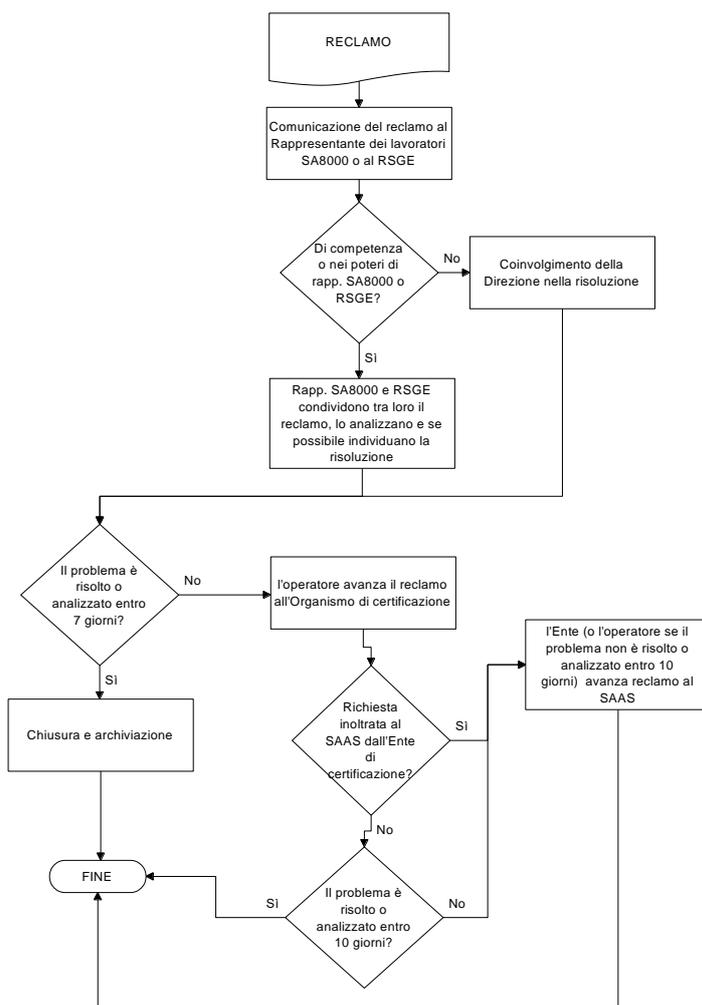
### 2. MODULISTICA

Allegato 1 - Modello "Reclamo SA8000"

### 3. EMISSIONE ED AGGIORNAMENTO

La prima emissione e le seguenti revisioni della presente procedura devono essere effettuate dal RSGE ed approvate da AU.

### 4. SCHEMA PROCEDURALE RIASSUNTIVO



 <b>SOCOTEC</b> TECNOLAB SRL – A SOCOTEC COMPANY	<b>PROCEDURA GESTIONALE</b>  <b>PROCEDURA RECLAMI E APPELLI PER</b> <b>SA8000</b>	<b>PG</b>	<b>045</b>
		Rev.	02
		Pag.	4 di 6

## 5. MODALITA' OPERATIVE

Il reclamo (denominato “appello” nel caso in cui sia rivolto direttamente all’Organismo di Certificazione o al SAI, i cui riferimenti vengono messi a disposizione dalla Direzione) può essere presentato da una qualsiasi persona che lavora in TECNOLAB o anche da “portatori di interesse” collegati all’azienda ad esempio:

- rappresentanti sindacali
- fornitori e partner
- istituzioni
- altri portatori di interesse (es. famiglie)

La persona che segnala il problema si assume tutta la responsabilità sulla veridicità delle dichiarazioni fatte e delle eventuali evidenze fornite. La segnalazione può essere fatta anche per richiedere un colloquio diretto con il Responsabile SA8000 aziendale.

La segnalazione può essere effettuata secondo diversi modi e in forma più o meno anonima, a scelta del segnalatore:

- 1) mediante posta elettronica agli indirizzi del:
  - Responsabile SA8000 Enrica Fasano [enrica.fasano@socotec.com](mailto:enrica.fasano@socotec.com)
  - Rappresentante dei lavoratori SA8000 Aquilano Alessandra: [alessandra.aquilano@socotec.com](mailto:alessandra.aquilano@socotec.com)
- 2) mediante cassetta dei reclami (questa viene aperta ogni 15 gg per controllarne il contenuto, di conseguenza le segnalazioni saranno gestite con tempi più lunghi rispetto alle altre forme di segnalazioni)
- 3) mediante telefonata: Enrica Fasano /Alessandra Aquilano 0859039193
- 4) mediante segnalazione fatta pervenire direttamente alla Responsabile SA8000 o al Rappresentante dei Lavoratori SA8000 a mano.

E’ stato definito un modulo specifico per la compilazione di un reclamo (che trovate in allegato a questa procedura), ma qualsiasi altra forma di formalizzazione dello stesso è chiaramente accettata.

Il reclamo può essere trasmesso al Rappresentante dei lavoratori SA8000 o al Responsabile SA8000 aziendale.

Il compito dei Rappresentanti che ricevono i reclami è quello di gestire la procedura per la soluzione del problema. Se gli stessi, per motivi di competenze e/o di possibilità decisionali, non dovessero essere in grado di risolvere il reclamo, devono segnalare alla Direzione e supportarla nella analisi e definizione di eventuali soluzioni pertinenti, gestendo la comunicazione diretta con chi ha avanzato la segnalazione.

Quindi è compito del Rappresentante dei lavoratori SA8000 attivare la procedura di analisi del reclamo unitamente al Responsabile SA8000 e fare un primo riesame dello stesso (se non decidere la soluzione stessa, se possibile) **entro 7 gg** dal ricevimento della segnalazione.

In ogni caso la soluzione va intrapresa **entro un massimo di 30 gg** dal ricevimento da parte del Responsabile SA8000, che tiene un **registro delle segnalazioni** con relative date ed evidenze di chiusura.

Se la segnalazione non è anonima, può comunque essere discussa con i referenti che l’hanno avanzata, per meglio chiarire i termini della questione ed essere più efficaci nella ricerca della soluzione.

L’azienda si impegna a non applicare ritorsioni nei confronti del personale che presenta reclamo e a controllare periodicamente che tale prassi sia mantenuta nel tempo da parte di tutti i responsabili aziendali.

 <b>SOCOTEC</b> TECNOLAB SRL – A SOCOTEC COMPANY	<b>PROCEDURA GESTIONALE</b>  <b>PROCEDURA RECLAMI E APPELLI PER</b> <b>SA8000</b>	<b>PG</b>	<b>045</b>
		Rev.	02
		Pag.	5 di 6

Poiché il tema oggetto di reclamo può essere molto delicato, sia il Rappresentante dei lavoratori, che il Responsabile SA8000 devono adottare le più assolute misure di riservatezza e di indagine, mantenendo sempre uno spirito di imparzialità e oggettività per non danneggiare alcuno e non ingenerare pericolose situazioni di conflitto.

Tutti i reclami e la documentazione cartacea ad essi relativa, vengono archiviati e custoditi sotto chiave dal Responsabile SA8000 aziendale, mentre il Rappresentante dei lavoratori SA8000 eventualmente coinvolto ne potrebbe richiederne copia.

*Tratto dal Manuale Integrato di Gestione*

Per tutti i lavoratori, la TECNOLAB ha predisposto e distribuito la procedura **PG 045 Reclami e appelli SA8000** che contiene le istruzioni per effettuare reclami e appelli per il mancato rispetto da parte dell'organizzazione dei diversi punti della norma.

In particolare sono previsti 3 livelli di reclamo, tutti raggiungibili dal singolo lavoratore:

**livello 1)** reclamo presentato al Rappresentante dei Lavoratori per la SA8000 in riguardo a non conformità dell'organizzazione su specifici aspetti normativi

**livello 2)** reclamo presentato all'Organismo di Certificazione, quando il livello (1) non dovesse trovare soddisfazione

**livello 3)** appello presentato al SAAS, quale Ente Accreditante, nel caso in cui i precedenti livelli venissero disattesi dai destinatari del reclamo

A tutti i lavoratori vengono forniti indirizzo e numero telefonico, nonché riferimento di posta elettronica sia dell'Organismo di certificazione che del SAI, di cui si riportano qui di seguito i dati:

**CISE**

E-mail: [info@ciseonweb.it](mailto:info@ciseonweb.it) - Tel. 0543 – 713311

**SAAS (SAAS – Social Accountability Accreditation Service)**

15 West 44Bth street, 6 Th floor New York, NY 10036;

- telefono: (212) 68941414;
- fax: (212) 68941515;
- e-mail: [saas@saasaccreditation.org](mailto:saas@saasaccreditation.org)

A fronte delle segnalazioni giunte e all'attivazione della procedura di gestione del reclamo, il RSGE ha il compito di valutare l'esigenza di intraprendere un'azione correttiva (rimedio) tesa a rimuovere la causa del problema, seguendone l'attuazione e verificandone l'efficacia.

 <b>SOCOTEC</b> <b>TECNOLAB SRL – A</b> <b>SOCOTEC COMPANY</b>	<h1>RECLAMO SA8000</h1>	Modulo	Cm_060
		Rev.	03 del 09/01/2024
		Pag.	1/ 1

Nome e cognome del segnalatore (facoltativo) .....

**SEGNALA**  
 (compilare solo questa parte)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Consegnato a: .....

Data del reclamo: .....

Firma del compilatore: .....

Data di apertura del reclamo (a cura di RSGE e di RLSE ogni 15 gg): .....

**GESTIONE DEL RECLAMO**  
 (a cura del Responsabile SA8000 con il Responsabile dei Lavoratori SA8000)

Analisi del problema e delle sue cause			
Necessità coinvolgimento Legale Rappresentante/Direzione			
Data di chiusura dell'analisi (entro 7 giorni dalla consegna):			
Decisioni prese	Responsabile	Scadenza	Chiusura del reclamo (evidenze)
MOTIVAZIONE EVENTUALE RIFIUTO DEL RECLAMO			

Firma Responsabile SA8000: .....