

PalladiniFratelli SCAVI • POSA CONDOTTE • SERVIZI A RETE Palladini Fratelli Di Palladini Giulio E C. S.N.C. Strada Statale Mantovana, 8 26867 Somaglia Lodi Tel.: 0377 86754 Fax.: 0377 86754 E-mail PEC PALLADINIFRATELLI@TICERTIFICA.IT RESPONSABILE TECNICO E-mail: palladinifratelli@gmail.com	SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO QUALITA', AMBIENTE E SICUREZZA Gestione dei reclami SA 8000	PGI_16 Rev. 01 del 31/03/2023 
--	---	--

PGI_16

Gestione dei reclami SA 8000



Gestione Reclami

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
- ALLEGATI
- MODULO RECLAMO SA8000
- REGISTRO RECLAMI

Matrice di revisione					
Ed. 01 r 1	31.03.2023	Adeguamento SA 8000			
Ed. 01 r 0	23.01.2023	Prima emissione	RSGI	DIR	DIR
Rev.	Data	Descrizione	Elaborato	Verificato	Approvato

PalladiniFratelli SCAVI • POSA CONDOTTE • SERVIZI A RETE Palladini Fratelli Di Palladini Giulio E C. S.N.C. Strada Statale Mantovana, 8 26867 Somaglia Lodi Tel.: 0377 86754 Fax.: 0377 86754 E-mail PEC PALLADINIFRATELLI@TICERTIFICA.IT RESPONSABILE TECNICO E-mail: palladinifratelli@gmail.com	SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO QUALITA', AMBIENTE E SICUREZZA Gestione dei reclami SA 8000	PGI_16 Rev. 01 del 31/03/2023 
---	---	---

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, organizzazione non governative, associazioni sindacali, associazioni di categoria, clienti, etc.), relativamente al rispetto dei requisiti dello standard di riferimento **SA 8000**

2. Riferimenti

- [1] Manuale SA 8000
- [2] PGI_10 Valutazione delle prestazioni e miglioramento
- [3] SA8000:2014 Social Accountability 8000 punto 9.6 Gestione e risoluzione dei reclami

3. Definizioni

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 sporgere reclami in relazione a fatti e/o accadimenti aventi natura di abuso, offesa o illegalità verificatasi nell'ambito lavorativo o ad esso legati e in contrasto con i principi di responsabilità sociale della norma

PalladiniFratelli SCAVI • POSA CONDOTTE • SERVIZI A RETE Palladini Fratelli Di Palladini Giulio E C. S.N.C. Strada Statale Mantovana, 8 26867 Somaglia Lodi Tel.: 0377 86754 Fax.: 0377 86754 E-mail PEC PALLADINIFRATELLI@TICERTIFICA.IT RESPONSABILE TECNICO E-mail: palladinifratelli@gmail.com	SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO QUALITA', AMBIENTE E SICUREZZA Gestione dei reclami SA 8000	PGI_16 Rev. 01 del 31/03/2023 
---	---	---

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. **Palladini Fratelli Di Palladini Giulio E C. S.N.C.** 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 **Palladini Fratelli Di Palladini Giulio E C. S.N.C.**, aventi per oggetto temi inerenti al sistema di responsabilità sociale, sono raccolte dal Responsabile SA8000. I reclami possono essere inoltrati utilizzando il “**Mod Reclami esterni_interni SA 8000**”, presente in forma cartacea nell'area ristoro della sede o file nel portale, accessibile con le credenziali personali. Lo stesso dovrà essere portato all'attenzione del SPT utilizzando i seguenti canali:

- specifica cassetta presente nell'area ristoro della sede;



- via mail all'indirizzo palladinifratelli@gmail.com email da sostituire e crearne una dedicata



- via fax al numero 0377 86754



- via posta all'indirizzo **Palladini Fratelli Di Palladini Giulio E C. S.N.C. “SPT SOCIAL PERFORMANCE TEAM”** S.P.234 Mantovana n°8 - 26867 SOMAGLIA

PalladiniFratelli SCAVI • POSA CONDOTTE • SERVIZI A RETE Palladini Fratelli Di Palladini Giulio E C. S.N.C. Strada Statale Mantovana, 8 26867 Somaglia Lodi Tel.: 0377 86754 Fax.: 0377 86754 E-mail PEC PALLADINIFRATELLI@TICERTIFICA.IT RESPONSABILE TECNICO E-mail: palladinifratelli@gmail.com	SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO QUALITA', AMBIENTE E SICUREZZA Gestione dei reclami SA 8000	PGI_16 Rev. 01 del 31/03/2023 
---	---	---

Vi è anche la possibilità di inviare le segnalazioni ai seguenti indirizzi dell'ente di certificazione:



• via posta a SI CERT

Via SS 18 N°119-121 84047 Capaccio - Paestum (SA)

– Italia Tel. +39 0828 1897857 - FAX: +39 0828 1897157



O all'ente di accreditamento SAI: SAAS, 220 East 23rd Street, Suite 605,
New York 10010, USA (e-mail: saas@saasaccreditation.org – fax +212-684-1515)

4.2 Gestione dei reclami

Il reclamo è gestito dal SPT che ne coordina la risoluzione facendo intervenire le funzioni competenti ed attivando, se necessario, le necessarie azioni correttive e/o preventive. L'SPT favorisce l'incontro diretto e lo scambio di valutazioni con la parte interessata che ha inoltrato il reclamo, 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. **Palladini Fratelli Di Palladini Giulio E C. S.N.C.** non attua alcuna forma di ritorsione o discriminazione nei confronti dell'autore del reclamo.

PalladiniFratelli SCAVI • POSA CONDOTTE • SERVIZI A RETE Palladini Fratelli Di Palladini Giulio E C. S.N.C. Strada Statale Mantovana, 8 26867 Somaglia Lodi Tel.: 0377 86754 Fax.: 0377 86754 E-mail PEC PALLADINIFRATELLI@TICERTIFICA.IT RESPONSABILE TECNICO E-mail: palladinifratelli@gmail.com	SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO QUALITA', AMBIENTE E SICUREZZA Gestione dei reclami SA 8000	PGI_16 Rev. 01 del 31/03/2023 
---	---	---

4.2 Risposta ai reclami

Palladini Fratelli Di Palladini Giulio E C. S.N.C. si impegna ad informare l'autore del reclamo sulle azioni correttive e/o preventive che intende attivare per dare soluzione ai fatti denunciati, nei limiti temporali strettamente necessari e correlati e proporzionati alle azioni da intraprendere.

5. Registrazioni

I reclami inoltrati a **Palladini Fratelli Di Palladini Giulio E C. S.N.C.** sono annotati in un apposito registro (Mod.10.02 Registro NC) 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.

PalladiniFratelli SCAVI • POSA CONDOTTE • SERVIZI A RETE	MODULO RECLAMO SA8000	Rev. 1 Data 17/03/2023
		Pag. 1 di 1

SPAZIO RISERVATO ALLA PARTE INTERESSATA		
RECLAMO ☐	SEGNALAZIONE ☐	SUGGERIMENTO ☐

PalladiniFratelli SCAVI • POSA CONDOTTE • SERVIZI A RETE Palladini Fratelli Di Palladini Giulio E C. S.N.C. Strada Statale Mantovana, 8 26867 Somaglia Lodi Tel.: 0377 86754 Fax.: 0377 86754 E-mail PEC PALLADINIFRATELLI@TICERTIFICA.IT RESPONSABILE TECNICO E-mail: palladinifratelli@gmail.com	SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO QUALITA', AMBIENTE E SICUREZZA Gestione dei reclami SA 8000	PGI_16 Rev. 01 del 31/03/2023 
---	--	--

Inoltro da parte di:		
☐ Dipendente ☐ Cliente ☐ Fornitore ☐ Altro - specificare: _____		
Dati identificativi della parte interessata:		
☐ La parte interessata preferisce rimanere ANONIMA	☐ La parte interessata è disponibile ad essere contattata Cognome e nome: _____ Ruolo: _____ Telefono: _____ Mail: _____	
AREA OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE		
☐ Lavoro infantile	☐ Lavoro forzato o obbligato	☐ Salute e sicurezza
☐ Libertà ass.ne/diritto contr. collettiva	☐ Discriminazione	☐ Pratiche disciplinari
☐ Orario di lavoro	☐ Retribuzione	☐ Sistema di gestione
Descrizione del Reclamo/Suggerimento:		
Azione e/o rimedi richiesti:		

PalladiniFratelli SCAVI • POSA CONDOTTE • SERVIZI A RETE Palladini Fratelli Di Palladini Giulio E C. S.N.C. Strada Statale Mantovana, 8 26867 Somaglia Lodi Tel.: 0377 86754 Fax.: 0377 86754 E-mail PEC PALLADINIFRATELLI@TICERTIFICA.IT RESPONSABILE TECNICO E-mail: palladinifratelli@gmail.com	SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO QUALITA', AMBIENTE E SICUREZZA Gestione dei reclami SA 8000	PGI_16 Rev. 01 del 31/03/2023 
--	---	--

PalladiniFratelli SCAVI • POSA CONDOTTE • SERVIZI A RETE	MODULO RECLAMO SPT SA8000	Rev. 1 Data 31/03/2023 Pag. 1 di 1
--	---	--

SPAZIO RISERVATO AL SPT (Social Performance Team)	
RECLAMO/SUGGERIMENTO N° _____ DEL _____	
Modalità di ricevimento	☐ Posta/Fax/Mail ☐ Cassetta Reclami ☐ Personalmente al SPT

PalladiniFratelli SCAVI • POSA CONDOTTE • SERVIZI A RETE Palladini Fratelli Di Palladini Giulio E C. S.N.C. Strada Statale Mantovana, 8 26867 Somaglia Lodi Tel.: 0377 86754 Fax.: 0377 86754 E-mail PEC PALLADINIFRATELLI@TICERTIFICA.IT RESPONSABILE TECNICO E-mail: palladinifratelli@gmail.com	SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO QUALITA', AMBIENTE E SICUREZZA Gestione dei reclami SA 8000	PGI_16 Rev. 01 del 31/03/2023 
--	---	---

Giudizio di pertinenza	☐ Reclamo/Suggerimento NON PERTINENTE Motivazione: ☐ Reclamo/Suggerimento PERTINENTE
Documenti e informazioni da acquisire	
Aspetti da approfondire	
Risultati dell'indagine e soluzioni proposte	
Azione Correttiva	☐ NO ☐ SI N° _____
Azione preventiva	☐ NO ☐ SI N° _____
☐ ☐	Risposta inviata in data _____ tramite _____ alla parte interessata In caso di segnalazione anonima, la risposta sarà affissa in bacheca in data _____
Data	FIRMA SOCIAL PERFORMANCE TEAM



E-mail: palladinifratelli@gmail.com

Gestione dei reclami SA 8000

Rev. 01
del 31/03/2023

