





AZIENDA	Titolo	Procedura	Rev.	pag.
<b>ITS ECOLOGIA</b>	<b>RECLAMI SA8000</b>	<b>SA8000</b>	02	1/4

# RECLAMI SA8000

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

02	30/09/2025	Aggiornamento	Tutti
01	14/09/2019	Aggiornamento	Tutti
00	18/02/2019	Prima Emissione	Tutti
REV.	DATA	DESCRIZIONE	Rif. PARAGR.
Verifica		Approvazione	
Firma RQASE:		Firma Direzione:	

AZIENDA	Titolo	Procedura	Rev.	pag.
<b>ITS ECOLOGIA</b>	<b>RECLAMI SA8000</b>	<b>SA8000</b>	02	2/4

## SOMMARIO

1. SCOPO	3
2. CAMPO DI APPLICAZIONE	3
3. RIFERIMENTI	3
4. DEFINIZIONI	3
5 RICEZIONE DEL RECLAMO	3
5.1 GESTIONE DEL RECLAMO	3
5.2 RISPOSTA AL RECLAMO	3
6. REGISTRAZIONI	3

AZIENDA	Titolo	Procedura	Rev.	pag.
<b>ITS ECOLOGIA</b>	<b>RECLAMI SA8000</b>	<b>SA8000</b>	02	3/4

## 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.

## 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, Manuale di gestione, Codice Etico.

## 4. DEFINIZIONI

SPT: Social Performance Team (Il team include una rappresentanza di: rappresentante dei lavoratori SA8000 e Dirigenza, rappresentanti sindacali aziendali)

RECLAMO: segnalazione, commento, raccomandazione riguardanti il luogo di lavoro e/o non conformità, reali o presunte, allo standard SA8000.

## 5. 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 anche forma anonima, si garantisce la massima riservatezza sui fatti denunciati o evidenziati, nei limiti della libertà di indagine, il SPT si impegna ad indagare anche in caso di segnalazioni anonime.

Le segnalazioni di reclamo avanzate da una o più parti interessate, aventi per oggetto temi inerenti al sistema di responsabilità sociale, devono essere inoltrati al SPT compilando l'apposito modulo presente nel sito internet, il reclamo può essere inserito nell'apposita cassetta, oppure i reclami possono essere inviati all' e-mail dell'Italspurgli Ecologia [info@itsecologia.com](mailto:info@itsecologia.com) o Executive Director, SAI220 East 23rd Street, Suite 605, New York, NY 10010fax: +212-684-1515.È compito del SPT verificare che gli indirizzi citati siano correttamente riportati nelle comunicazioni interne ed esterne relative alla SA8000.

### 5.1 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 "non conformità azione correttive" e favorisce l'incontro diretto e lo scambio di valutazioni (se noto) con il dipendente resosi autore del reclamo, affiancato dal SPT, allo scopo di conseguire una completa conoscenza dei fatti e al fine di dare giusto sostegno e concreto contributo al lavoratore vittima o testimone di forme di abuso, offesa o fenomeni di scorrettezza o illegalità.

Si garantisce il compimento di ogni sforzo e azione concreta atti a dare soluzione al problema evidenziato oltre a porre in essere azioni tese a prevenire il verificarsi di situazioni analoghe o similari e vigila affinché non venga attuata a nessun livello aziendale alcuna forma di ritorsione o discriminazione nei confronti dell'autore di un reclamo.

### 5.2 Risposta al reclamo

Si impegna, alla fine delle valutazioni e comunque entro un tempo massimo di 1 mese, ad informare l'autore del reclamo delle azioni correttive intraprese per dare soluzione ai fatti denunciati.

AZIENDA	Titolo	Procedura	Rev.	pag.
<i><b>ITS ECOLOGIA</b></i>	<b>RECLAMI SA8000</b>	<b>SA8000</b>	02	4/4

Nel caso di segnalazioni anonime, al termine del procedimento, le risposte al reclamo sono esposte in bacheca, nel rispetto del desiderio di anonimato del segnalante.

#### **6. REGISTRAZIONI**

I reclami inoltrati sono annotati in un apposito registro a cura del SPT 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.