



PROCEDURA del SOCIAL ACCOUNTABILITY MANAGEMENT SYSTEM

PROCEDURA 10 – GESTIONE DEI RECLAMI

Identificazione:
PR-SAMS 10

Revisione: 00

Data: 01/12/2022

Pagina 1 di 7

Rif. Norme

SA 8000:2014

-

-

Procedura del Social Accountability Management System

PR-SAMS 10 “Gestione dei Reclami”

In conformità alla NORMA

SA 8000:2014

<i>Documento</i>		<i>Codice</i>			
Procedura del Social Accountability Management System “Gestione dei Reclami”		PR-SAMS 10			
<small>Il contenuto di questo documento è di proprietà della ZACCARIA COSTRUZIONI s.r.l. e non può essere riprodotto o divulgato a terzi senza autorizzazione.</small>					
<small>Data consegna: 01/12/2022</small>	<small>Destinatario: TUTTE LE FUNZIONI AZIENDALI</small>	<small>Distribuito in copia</small>			
		<input checked="" type="checkbox"/> <small>controllata</small>	<input type="checkbox"/> <small>non controllata:</small>		
<small>Nota: il destinatario del presente documento ha l'obbligo di conservarlo in apposito raccoglitore e di restituirlo su richiesta della Funzione emittente con gli eventuali duplicati di essa.</small>					
Rev.	Data	Descrizione modifiche	Redatto (RSAMS)	Verificato (RSAMS)	Approvato (DG)
0	01.12.2022	Prima emissione della Procedura del Social Accountability Management System	<i>Baeh</i>	<i>Baeh</i>	<i>[Signature]</i>



<i>PROCEDURA del SOCIAL ACCOUNTABILITY MANAGEMENT SYSTEM</i>			
PROCEDURA 10 – GESTIONE DEI RECLAMI			
Identificazione: PR-SAMS 10	Revisione: 00	Data: 01/12/2022	Pagina 2 di 7
Rif. Norme	SA 8000:2014	-	-

Sommario

1.	<i>SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE</i>	3
2.	<i>RIFERIMENTI NORMATIVI</i>	3
3.	<i>TERMINI E DEFINIZIONI</i>	3
4.	<i>RESPONSABILITÀ</i>	5
5.	<i>MODALITÀ OPERATIVE</i>	6
5.1	Procedura.....	6
6.	<i>DOCUMENTAZIONE RICHIAMATA</i>	7



1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Lo Scopo della presente *Procedura* è quello di Stabilire, Attuare e Mantenere un sistema per un'efficace gestione dei *Reclami* relativi alla **SA** ricevuti dalla **ZACCARIA COSTRUZIONI s.r.l.** da soggetti interni e/o da soggetti esterni.

2. RIFERIMENTI NORMATIVI

La presente *Procedura* fa riferimento alla seguente Normativa:

- SA 8000:2014:
 - IV° - Requisiti di Responsabilità Sociale - Punto 9 – *Sistema di Gestione (criteri 9.6).*

3. TERMINI E DEFINIZIONI

All'interno della presente *Procedura*, verranno utilizzati Termini e Definizioni racchiusi nella tabella sotto riportata:

DEFINIZIONI SA 8000:2014	
<u>Deve</u>	Nel presente standard il termine " <u>deve</u> " indica un obbligo.
<u>Può</u>	Nel presente standard il termine " <u>può</u> " indica un permesso.
<u>Bambino</u>	Qualsiasi persona con meno di 15 anni di età, eccetto i casi in cui le leggi locali sull'età minima stabiliscano un'età minima più elevata per l'accesso al lavoro e/o per la frequenza della scuola dell'obbligo, nel qual caso si applica l'età più elevata.
<u>Lavoro Infantile</u>	Qualsiasi lavoro effettuato da un bambino di età inferiore a quella(e) specificata(e) nella definizione di bambino sopra riportata, eccetto quanto previsto dalla Raccomandazione ILO 146 .
<u>Contratto Collettivo Nazionale (CCNL)</u>	Un contratto che specifica i termini e le condizioni di lavoro, negoziato tra un'organizzazione (per esempio un Datore di Lavoro) e/o un gruppo di datori di lavoro ed una o più Organizzazioni dei lavoratori.
<u>Azione Correttiva (AC)</u>	Un'azione atta ad eliminare la(e) causa(e) alla radice di una non conformità individuata. Nota: <i>Le Azioni Correttive sono intraprese per prevenire il ripetersi della Non Conformità.</i>
<u>Azione Preventiva (AP)</u>	Un'azione atta ad eliminare la(e) causa(e) alla radice di una non conformità potenziale. Nota: <i>Le Azioni Preventive sono intraprese per prevenire il verificarsi di una Non Conformità.</i>
<u>Lavoro Forzato o Obbligatorio</u>	Ogni lavoro e/o servizio che una persona non si è offerta di compiere volontariamente e che è prestato sotto la minaccia di punizione e/o ritorsione e/o è richiesto come forma di pagamento di un debito.
<u>Lavoratore a Domicilio</u>	Una persona che ha un contratto con l'Organizzazione e/o con un suo fornitore, sub-fornitore e/o subappaltatore, ma che non lavora presso i loro locali.
<u>Tratta di Esseri Umani</u>	Il reclutamento, trasferimento, alloggio e/o accoglienza di persone mediante



PROCEDURA 10 – GESTIONE DEI RECLAMI

Identificazione:
PR-SAMS 10

Revisione: 00

Data: 01/12/2022

Pagina 4 di 7

Rif. Norme

SA 8000:2014

-

-

	l'uso di minacce, forza, raggirio e/o altre forme di coercizione a scopo di sfruttamento.
<u>Parti Interessate</u>	Individuo e/o gruppo interessato alle, o che subisce l'influenza delle, performance sociali e/o attività dell'Organizzazione.
<u>Salario Dignitoso</u>	La retribuzione ricevuta per una settimana standard di lavoro da parte di un lavoratore in un determinato luogo, sufficiente a permettergli di sostenere uno standard di vita dignitoso per lui e per la sua famiglia. Gli elementi che contraddistinguono uno standard di vita dignitoso comprendono cibo, acqua, abitazione, istruzione, assistenza sanitaria, trasporti, vestiario e altre necessità essenziali incluso l'essere preparati ad eventi inattesi.
<u>Non Conformità (NC)</u>	Non conformità - non soddisfacimento di un requisito.
<u>Organizzazione</u>	Qualsiasi Ente, a scopo di business o meno, responsabile dell'applicazione dei requisiti del presente standard, incluso tutto il personale impiegato dallo stesso. Nota: Per esempio, le Organizzazioni includono: Imprese, Società, Aziende Agricole, Piantagioni, Cooperative, ONG e Istituzioni Governative.
<u>Personale</u>	Tutti gli individui dipendenti da un'Organizzazione e/o con altro tipo di rapporto contrattuale, inclusi ma non limitati a: Direttori, dirigenti, manager, supervisor, impiegati, operai e lavoratori con qualsiasi forma di contratto, come guardie di sicurezza, addetti mensa, addetti ai dormitori e alle pulizie.
<u>Lavoratore</u>	Tutto il personale senza responsabilità di gestione.
<u>Agenzia per l'Impiego Privata</u>	Qualunque Ente, indipendente dalle autorità Pubbliche, che fornisce uno e/o più dei seguenti servizi a mercato: <ul style="list-style-type: none"> • Incontro tra domanda e offerta di lavoro, senza che l'agenzia diventi una Parte del rapporto di lavoro che ne potrà scaturire; • Impiego di lavoratori con la finalità di renderli disponibili a una terza parte, che assegna loro delle mansioni e ne supervisiona l'esecuzione.
<u>Azioni di Rimedio per il Lavoro Infantile</u>	Ogni forma di sostegno ed azioni necessarie a garantire la sicurezza, la salute, l'educazione e lo sviluppo dei bambini che siano stati sottoposti a lavoro infantile, come sopra definito e il cui lavoro sia terminato.
<u>Valutazione del Rischio</u>	Un processo per identificare le politiche e le prassi di un'Organizzazione inerenti alla salute, la sicurezza e le politiche del lavoro e attribuire una priorità ai rischi associati.
<u>Rappresentante/i dei Lavoratori SA 8000 (RLSA)</u>	Uno o più rappresentante(i) liberamente eletto(i) dai lavoratori per facilitare la comunicazione con il(i) rappresentante(i) della direzione e con il senior management su tematiche relative a SA8000. Nei siti sindacalizzati, il(i) rappresentante(i) deve(devono) essere membro(i) del(i) sindacato(i) riconosciuto(i), se questo(i) sceglie(scelgono) di ricoprire tale ruolo. Nel caso in cui il(i) sindacato(i) non individui(individuino) un rappresentante e/o l'Organizzazione non sia sindacalizzata, i lavoratori possono a tale scopo eleggere liberamente il(i) proprio(i) rappresentante(i).
<u>Performance Sociale</u>	Il raggiungimento da parte di un'Organizzazione, attraverso il miglioramento continuo della piena e sostenibile conformità alla norma SA8000:2014 .
<u>Coinvolgimento delle Parti</u>	La partecipazione delle parti interessate, incluse ma non limitate a:



PROCEDURA 10 – GESTIONE DEI RECLAMI

Identificazione:
PR-SAMS 10

Revisione: 00

Data: 01/12/2022

Pagina 5 di 7

Rif. Norme

SA 8000:2014

-

-

<u>Interessate</u>	l'Organizzazione, i sindacati, i lavoratori, le Organizzazioni dei lavoratori, i fornitori, gli appaltatori, i compratori, i consumatori, gli investitori, le ONG, i media ed i rappresentanti dei governi locali e/o nazionali.
<u>Fornitore/Subappaltatore</u>	Qualunque Ente e/o individuo(i) nella catena di fornitura che fornisce direttamente all'Organizzazione beni e/o servizi integrati utilizzati in o nella produzione dei beni e servizi dell'Organizzazione.
<u>Sub-Fornitore</u>	Qualunque Ente e/o individuo(i) nella catena di fornitura che rifornisce il fornitore di beni e/o servizi integrati utilizzati in o nella produzione dei beni e servizi dell'Organizzazione e/o di un suo fornitore.
<u>Organizzazione dei Lavoratori</u>	Un'associazione autonoma e volontaria di lavoratori organizzata allo scopo di promuovere e difendere i diritti e gli interessi dei lavoratori.
<u>Giovane Lavoratore</u>	Qualsiasi lavoratore che superi l'età di bambino, come sopra definito e che non abbia compiuto i 18 anni.

TERMINI SA 8000:2014

<u>SAMS</u>	Social Accountability Management System conforme alla Norma SA 8000:2014 .
<u>RSAMS</u>	Responsabile del Social Accountability Management System conforme alla Norma SA 8000:2014 .
<u>DG</u>	Direzione Generale
<u>SGI</u>	Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza.
<u>RdP</u>	Responsabile di Processo.
<u>SPT</u>	Social Performance Team (SPT) è il Team del SAMS formato dal DG , dal Rappr. DG , RSAMS , RSPP , RLS , RLSA e etc...

4. RESPONSABILITÀ

- **DG:**

- **DG** è Responsabile della Revisione e dell'Adozione di Azioni tempestive in caso di *Reclami* importanti;
- **DG** è anche Responsabile dell'esame di tutti i Reclami inerenti alla Norma **SA8000:2014** e le relative Azioni per la gestione degli stessi all'interno del Riesame della Direzione.

- **SPT:**

- L'**SPT** è Responsabile dell'analisi di tutti i *Reclami* che in fase di Riunione emergono sia se queste segnalazioni siano interne all'Organizzazione e sia se questi giungono dall'esterno.

- **RSAMS:**

- L'**RSAMS** è Responsabile generale dell'Attuazione di questa *Procedura*.



5. MODALITÀ OPERATIVE

La *procedura* di gestione del *reclamo* della **ZACCARIA COSTRUZIONI s.r.l.** è riservata, imparziale, non penalizzante, accessibile al personale e alle parti interessate per formulare *commenti*, *raccomandazioni*, *relazioni* e/o *reclami* riguardanti il luogo di lavoro e/o le non conformità rispetto gli standards alla Norma **SA8000:2014**. Ciò comprende anche i *reclami* relativi alle *molestie sessuali* sul posto di Lavoro.

L'Organizzazione non disciplinerà, licenzierà e/o discriminerà in altro modo il personale e/o le parti interessate per aver fornito informazioni sulle non conformità alla Norma **SA8000:2014** e/o per aver presentato altri reclami sul posto di lavoro.

5.1 Procedura

Questa *procedura* è stata istituita per la gestione dei *reclami* segnalati alla **ZACCARIA COSTRUZIONI s.r.l.**, i dettagli sono riportati di seguito:

- a. Ricevimento e documentazione di reclami:** I *reclami* relativi alla Social Accountability possono provenire da fonti interne (come i dipendenti) e/o da fonti esterne (come fornitori, subappaltatori, agenzie di somministrazione, agenzie governative, etc..). Questi *reclami* possono essere prima segnalati ai componenti del **SPT** e/o a qualsiasi altra funzione della **ZACCARIA COSTRUZIONI s.r.l.** Ogni lavoratore può sporgere *reclamo* in relazione a fatti e accadimenti aventi natura di *abuso*, *offesa* e/o *illegalità* verificatasi nell'ambito lavorativo e/o ad esso correlati e/o in contrasto con i principi presenti nella norma **SA8000:2014**.

Il *reclamo* può avvenire in forma anonima o non, attraverso le seguenti modalità:

- Cassetta di raccolta segnalazioni presente nei locali del personale in cui viene segnalato il *reclamo* attraverso l'introduzione nella cassetta del modulo specifico presente nel **SAMS (Modulo FR-SAMS 10.1 "Modulo Segnalazioni SA 8000")**;
- Verbalmente, al numero 059 970009 e comunicando il *reclamo* al rappresentante dei lavoratori per la **SA8000:2014** (RLSA).

La **ZACCARIA COSTRUZIONI s.r.l.** si impegna a trattare ogni segnalazione ricevuta con confidenzialità, riservatezza e senza alcuna forma di ritorsione, fatti salvi gli obblighi di legge.

Nel caso in cui l'Organizzazione non riuscisse a gestire e/o risolvere completamente un *reclamo*, oppure i lavoratori vogliono rivolgersi direttamente all'ente di certificazione e/o all'ente internazionale, possono rivolgersi in appello, scrivendo ai seguenti Enti che attestano la certificazione SA8000:2014 aziendale, tali indicazioni si possono ritrovare anche all'interno della Politica SA8000 (Allegato 04 "Politica del Social Accountability Management System") emessa dalla **ZACCARIA COSTRUZIONI s.r.l.**:

- INTERNATIONAL ASSOCIATES LIMITED
Office 1N Centrum House 38 Queen Street, Glasgow Lanarkshire G1 3DX Scotland, United Kingdom
Tel.: +44 1413282928
E-mail: enquiry@ia-uk.com
- SAAS (Social Accountability Accreditation Service) di NEW YORK
9 East 37th Street, 10th Floor, New York NY 10016, United States of America
Phone: +1 (212) 391 2106
E-mail: saas@saasaccreditation.org

Nel caso della segnalazione del *Reclamo* attraverso la "cassetta *reclami*", questi vengono riportati su un apposito modulo del **SAMS (Modulo FR-SAMS 10.1 "Modulo Segnalazioni SA 8000")** e inseriti da



qualsiasi lavoratore dell'aziendale all'interno della stessa. Con cadenza periodica, ogni 15 giorni, l'**RSAMS** raccoglie gli eventuali *Moduli FR-SAMS 10.1* compilati con segnalazioni presenti nella "Cassetta Reclami" e li registra sul *Modulo FR-SAMS 10.2 "Registro Segnalazioni SA 8000"*. Eventuali segnalazioni saranno oggetto della riunione periodica del **SPT**.

- b. Indagine e revisione da parte dell'Organizzazione:** Il **SPT** indaga sulla veridicità di ogni *reclamo* e raccoglie quante più informazioni e prove possibili, a seconda della natura dello stesso. Esso sarà esaminato da persone competenti e autorizzate dalla **DG**. Se si ritiene che il *reclamo* sia molto grave, allora sarà sottoposto direttamente alla **DG** che lo esamina e decide l'AC da effettuare.
- c. Decidere e documentare le AC:** Sulla base dell'analisi a cui verrà sottoposto il *reclamo* segnalato, l'**SPT** redige un adeguato piano di azione in cui verranno individuate le soluzioni per affrontare la segnalazione. L'azione (AC) proposta per il *reclamo* (spesso in consultazione con il personale interessato), ottiene l'approvazione, da prima, del **RSAMS** ed infine l'applicazione sarà determinata dal consenso rilasciato della **DG**.
- d. Attuazione delle AC:** L'**RSAMS** attua le AC definite. L'efficacia di tali AC saranno oggetto della successiva riunione periodica del **SPT**, che una volta verificata l'efficacia di queste, comunicherà l'avvenuta chiusura del *reclamo* sia alla **DG** che alle parti interessate (compresi i denunciati).
- e. Revisione dello stato di attuazione delle AC da parte della DG:** Lo stato di attuazione delle AC è discusso nel successivo riesame della direzione. Nel caso in cui il piano e/o la sua attuazione non sia efficace, vengono apportate le opportune modifiche.

6. DOCUMENTAZIONE RICHIAMATA

MSAMS	"Manuale di Procedura del Social Accountability Management System"
Allegato 04	"Politica del Social Accountability Management System"
FR-SAMS 10.1	"Modulo Segnalazioni SA 8000"
FR-SAMS 10.2	"Registro Segnalazioni"