

## **PROCEDURA SA8000**

# **PR 5.6 – Reclami SA8000**

**Gestione del documento**

<b>Redazione</b>	Consulente Esterno		
<b>Verifica ed Emissione</b>	SPT		
<b>Approvazione</b>	Legale Rappresentante		

**Elenco delle revisioni**

<b>Revisione</b>	<b>Data</b>	<b>Oggetto della Revisione</b>
00	30/08/2016	Prima stesura

## **Sommario**

1. Scopo .....	4
2. Campo di applicazione .....	4
3. Riferimenti.....	4
4. Modalità operative.....	4
4.1. Ricezione del reclamo .....	4
4.2. Gestione del reclamo .....	5
4.3. Risposta al reclamo .....	6
5. RegISTRAZIONI .....	6
5.1. Moduli .....	6

## 1. Scopo

Lo scopo di questa procedura è di definire le modalità di gestione dei reclami presentati dalle parti interessate relativamente al rispetto dei requisiti dello standard SA8000 da parte di Agoraa.

## 2. Campo di applicazione

La procedura è applicata a tutti i reclami provenienti da qualsiasi parte interessata (Stakeholder) ed aventi per oggetto il rispetto della SA8000 ed in generale dei diritti umani.

## 3. Riferimenti

SA 8000 Responsabilità Sociale 8000 - §§ 5; 9.

Manuale del Sistema di Responsabilità Sociale

SAI GUIDELINE: 304 - Making a complaint or appeal - January 2001

## 4. Modalità operative

### 4.1. Ricezione del reclamo


Ogni stakeholder può inoltrare reclami in relazione a fatti e accadimenti aventi natura di abuso, offesa o illegalità verificatisi nell'ambito lavorativo o ad esso legati ed in contrasto con i principi di responsabilità sociale della norma SA8000.

Lo stakeholder può farsi promotore di reclami tramite il Rappresentante dei Lavoratori SA8000 o l'Ente Certificatore SA8000.

Il reclamo può anche essere inoltrato in forma anonima.

A fronte di qualsiasi reclamo Agoraa provvede ad indagare e assicura la massima riservatezza.

Il Responsabile della Direzione SA8000 raccoglie i reclami che hanno per oggetto argomenti inerenti il sistema di responsabilità sociale.

	<b>Manuale del Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale PR. 5.6-Reclami SA8000</b>	<b>Rev. 00 del 30/08/2016</b>
---	--	---------------------------------------


I reclami devono essere indirizzati alle seguenti organizzazioni:

Organizzazione	<b>Agoraa</b>
Ente di Certificazione	CVI sro ISO 45001 International Associates ltd e-mail: <a href="mailto:enquiry@ia-uk.com">enquiry@ia-uk.com</a>
SAI	15 West 44th Street   New York, NY 10036 Tel: 212-684-1414   Fax. 212-684-1515 Email: <a href="mailto:info@sa-intl.org">info@sa-intl.org</a>

Il Responsabile della Direzione SA8000 deve verificare che gli indirizzi citati siano correttamente riportati nelle comunicazioni interne ed esterne relative alla SA8000.

#### 4.2. Gestione del reclamo

Il reclamo viene gestito dalla Direzione in collaborazione con il Responsabile della Direzione SA8000, i quali provvedono a individuare la risoluzione coinvolgendo le funzioni competenti ed attivando le necessarie azioni correttive secondo quanto previsto nell'apposita procedura.

	<b>Manuale del Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale PR. 5.6-Reclami SA8000</b>	<b>Rev. 00 del 30/08/2016</b>
---	--	---------------------------------------

Agoraa favorisce e stimola l'incontro diretto e lo scambio di valutazioni con il dipendente resosi autore del reclamo, eventualmente affiancato dal Rappresentante dei Lavoratori SA8000, 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.

Agoraa assicura l'impegno e ogni tipo di sforzo e azione concreta atti a giungere alla soluzione del problema evidenziato e a prevenire il verificarsi di situazioni analoghe o similari.

prevede l'applicazione di alcuna forma di ritorsione o discriminazione nei confronti dell'autore di un reclamo.

L'Ente di Certificazione e l'Organismo di Accreditamento gestiscono i reclami attraverso proprie procedure interne.

### **4.3. Risposta al reclamo**

Agoraa si impegna ad informare l'autore del reclamo delle azioni correttive intraprese per dare soluzione ai fatti denunciati entro un termine congruo e comunque non superiore a 10 giorni lavorativi.

## **5. RegISTRAZIONI**

I reclami inoltrati a Agoraa sono registrati in un apposito registro dove sono indicati l'oggetto del reclamo, la sua origine, la persona a cui è stato dato incarico di gestirlo e le azioni correttive che sono state intraprese.

Responsabile della Direzione SA8000 provvede alle registrazioni sul Registro reclami.

### **5.1. Moduli**

#### **Mod.5.6.1 - Registro reclami SA8000**