

Procedura	PSA 02
	Rev 03 del 03/06/2025
GESTIONE DEI RECLAMI SA8000	

# PROCEDURA

## “GESTIONE DEI RECLAMI SA8000”

## INDICE

<b>1</b>	<b>SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>DEFINIZIONI .....</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>MODALITÀ OPERATIVE.....</b>	<b>3</b>
3.1	CHI PUÒ FARE UNA SEGNALAZIONE .....	3
3.2	QUANDO FARE UNA SEGNALAZIONE.....	4
3.3	COME FARE UNA SEGNALAZIONE.....	4
3.4	RICEZIONE DEL RECLAMO .....	6
3.5	GESTIONE DEL RECLAMO .....	6
3.6	RECLAMI E SEGNALAZIONI IN FORMA ANONIMA .....	6
3.7	RISPOSTA AL RECLAMO .....	7
<b>4</b>	<b>REGISTRAZIONI .....</b>	<b>7</b>
<b>5</b>	<b>RIFERIMENTI .....</b>	<b>7</b>
5.1	ALLEGATI DI RIFERIMENTO .....	7

## 1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

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, partner, ecc...) relativamente al rispetto dei requisiti dello standard SA 8000 da parte di CIR Ambiente S.p.a.

La procedura è applicata a tutti i reclami provenienti da qualsiasi parte interessata ed aventi per oggetto il rispetto della SA 8000 ed in generale il rispetto dei diritti umani.

## 2 DEFINIZIONI

**SPT** = Social Performance Team SA8000;

**RLSA8000**= Rappresentante dei lavoratori per la SA8000;

**SAI** = Social Accountability International;

**SAAS** = Social Accountability Accreditation Services

## 3 MODALITÀ OPERATIVE

### 3.1 CHI PUÒ FARE UNA SEGNALAZIONE

Le segnalazioni in materia di SA8000 possono essere effettuate da qualsiasi soggetto, incluse le seguenti categorie:

- tutto il personale della CIR Ambiente S.p.A;
- collaboratori;
- fornitori;
- clienti;
- partner commerciali/soci in affari;
- Tutti i membri della comunità.

### **3.2 QUANDO FARE UNA SEGNALAZIONE**

Una segnalazione SA8000 può essere fatta quando si è a conoscenza di 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 SA 8000.

La violazione può pertanto riguardare vari aspetti come ad esempio:

- lo sfruttamento del lavoro minorile;
- il lavoro forzato;
- la salute e sicurezza;
- la libertà di associazione;
- la discriminazione.

### **3.3 COME FARE UNA SEGNALAZIONE**

Le segnalazioni possono essere avanzate sia dal personale interno all'azienda sia da qualsiasi delle parti interessate sopra menzionate.

Per effettuare una segnalazione avente per oggetto temi inerenti al sistema di gestione di responsabilità sociale, si può procedere utilizzando una delle seguenti modalità:

- Inviando una e-mail alla casella di posta elettronica dedicata per la ricezione di segnalazioni SA8000 e gestita dai rappresentanti dei lavoratori SA8000;
- Depositando una segnalazione scritta all'interno delle cassette dei reclami presenti in entrambe le sedi aziendali;
- Rivolgendosi direttamente ai rappresentanti dei lavoratori SA8000 o ai membri del SPT, tramite comunicazione scritta o verbale;
- Inviando una e-mail o segnalando tramite posta ordinaria all'ente di certificazione International Associates Limited;
- Inviando una e-mail o segnalando tramite posta ordinaria al SAI (Organismo che ha emesso lo standard SA 8000);
- Inviando una e-mail o segnalando tramite posta ordinaria all'Organismo di accreditamento SAAS (Organismo che ha emesso lo standard SA 8000).

Le segnalazioni possono essere effettuate anche in forma anonima, tramite i canali interni all'organizzazione o esterni ad essa e può avvenire anche tramite comunicazione scritta anonima o comunicazione verbale per interposta persona.

Si riporta di seguito il dettaglio delle modalità di segnalazione sopra menzionate:

<u>Organizzazione</u>  <b>CIR AMBIENTE SPA</b>	<b>Indirizzo</b> <b>CIR AMBIENTE S.p.A.</b> Rappresentanti lavoratori SA 8000: <i>Marco Dal Pane – Alessandro Cafaggi</i> <b>Mail di riferimento:</b> <a href="mailto:reclamisa8000@cirambiente.it">reclamisa8000@cirambiente.it</a> Cassetta reclami c/o servizi igienici sede di Imola e di Vecchiazzano
<u>Ente di certificazione</u>  <b>International Associates Limited</b>	Martin James Coles Office 1N, Centrum House 38 Queen Street, Glasgow, Lanarkshire G1 3DX, Scotland, United Kingdom Email: <a href="mailto:enquiry@ia-uk.com">enquiry@ia-uk.com</a> Telephone: +44 (0) 141 3 28 29 28 <i>Lead Auditor: Marco Frau</i> <i>Email: m.frau@it.ia-net.com</i>
<u>Organismo che ha emesso lo standard SA 8000</u>  <b>SAI</b> Social Accountability International	9 East 37th Street; 10th Floor New York, NY 10016 United States of America Tel: +1 (212) 684-1414 Email: <a href="mailto:info@sa-intl.org">info@sa-intl.org</a>
<u>Organismo di accreditamento</u>  <b>SAAS</b> Social Accountability Accreditation Services	9 East 37th Street, 10th Floor New York, NY 10016 United States of America Telephone: +1-(212)-391-2106 Email: <a href="mailto:saas@saasaccreditation.org">saas@saasaccreditation.org</a>

È compito del Responsabile SA verificare che gli indirizzi citati siano correttamente riportati nelle comunicazioni interne ed esterne relative alla SA8000.

### **3.4 RICEZIONE DEL RECLAMO**

I Rappresentanti dei Lavoratori SA8000 presenti nelle due sedi aziendali verificano con una cadenza di almeno due volte al mese.

- la presenza di segnalazioni pervenute alla casella di posta elettronica dedicate ([reclamisa8000@cirambiente.it](mailto:reclamisa8000@cirambiente.it));
- la presenza di reclami depositati nelle apposite Casette Segnalazioni.

Invece, L'Ente di Certificazione e l'Organismo di Accreditamento gestiscono i reclami attraverso le proprie rispettive procedure.

### **3.5 GESTIONE DEL RECLAMO**

La CIR Ambiente S.p.A. garantisce al lavoratore/parte interessata la tutela da qualsiasi forma di discriminazione e non attua alcuna forma di ritorsione nei confronti dell'autore di un reclamo: chiunque effettui una segnalazione ha diritto alla massima riservatezza.

I reclami raccolti dai Rappresentanti dei Lavoratori SA 8000 (tramite email o "buchetta") vengono condivisi con il SPT, che coordina la risoluzione del reclamo facendo intervenire le funzioni competenti ed attivando le necessarie azioni correttive secondo quanto previsto nell'apposita procedura.

L'azienda favorisce l'incontro diretto e lo scambio di valutazioni con l'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. L'azienda 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.

### **3.6 RECLAMI E SEGNALAZIONI IN FORMA ANONIMA**

Qualora il reclamo o la segnalazione pervenisse in forma anonima, sia tramite i canali definiti esterni o interni, che tramite qualsiasi altra forma possibile, l'azienda per prima cosa si preoccuperà di verificare con il Rappresentante dei Lavoratori SA 8000 la fondatezza e il livello di criticità degli elementi espressi nel reclamo stesso.

Sia negli incontri informativi con i dipendenti che nei documenti e registrazioni SA8000 viene resa esplicita la possibilità per tutti gli stakeholder di inviare reclami anche in forma anonima. Nel caso in cui il reclamo o la segnalazione anonima venga valutata verosimilmente fondata, gli RSA 8000 coinvolgeranno il SPT per discutere la segnalazione e valutare le azioni più appropriate da intraprendere. Sia del reclamo che dell'azione sarà tenuta registrazione (si veda paragrafo successivo).

### **3.7 RISPOSTA AL RECLAMO**

Qualora l'autore della segnalazione sia noto, l'azienda si impegna ad informarlo dell'avvenuta presa in carico del reclamo e delle azioni correttive intraprese per dare soluzione ai fatti denunciati. Nel caso di una segnalazione anonima, data l'impossibilità di comunicare al mittente interessato sia la presa in carico del reclamo che dei risultati ottenuti, di questi sarà data evidenza all'interno del riesame della Direzione.

## **4 REGISTRAZIONI**

I reclami inoltrati a CIR Ambiente S.p.A. sono archiviati in un apposito registro D13A01 "Registro NC e Reclami" 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.

Le annotazioni sul Registro Reclami sono affidate al RSA8000.

## **5 RIFERIMENTI**

### **5.1 ALLEGATI DI RIFERIMENTO**

D13A01 Registro NC e Reclamo

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

MSA 01 Manuale del Sistema di Responsabilità Sociale

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