

Procedura	PSA 02
	Rev 05 del 09/06/2026
GESTIONE DEI RECLAMI SA8000	

PROCEDURA

“GESTIONE DEI RECLAMI SA8000”

INDICE

1	SCOPO	3
2	CAMPO DI APPLICAZIONE	3
3	DEFINIZIONI	3
4	CHI PUÒ' EFFETTUARE UNA SEGNALAZIONE / RECLAMO	3
5	QUANDO FARE UNA SEGNALAZIONE / RECLAMO	4
6	COME INOLTARE UNA SEGNALAZIONE / RECLAMO	4
7	TUTELA PER IL SEGNALANTE	6
8	RICEZIONE DEL RECLAMO	6
9	GESTIONE DEL RECLAMO / SEGNALAZIONE	6
10	RECLAMI E SEGNALAZIONI IN FORMA ANONIMA	7
11	RISPOSTA ALLA SEGNALAZIONE / RECLAMO	7
12	REGISTRAZIONI	7
13	ALLEGATI DI RIFERIMENTO	8

1 SCOPO

La presente procedura ha lo scopo di definire le modalità di gestione **anche in forma anonima** dei reclami presentati dalle parti interessate relativamente al rispetto dei requisiti dello standard SA 8000 da parte di CIR Ambiente S.p.A.

2 CAMPO DI APPLICAZIONE

La procedura è applicata a tutti i reclami / segnalazioni provenienti dalle parti interessate interne ed esterne (lavoratori, enti locali e nazionali, organizzazioni non governative, associazioni sindacali, associazioni di categoria, organi di stampa, mass media, clienti, partner, ecc...) aventi per oggetto il rispetto della SA 8000 ed in generale il rispetto dei diritti umani.

3 DEFINIZIONI

S.P.T. = Social Performance Team SA8000;

RLSA8000= Rappresentante dei lavoratori per la SA8000;

SAI = Social Accountability International;

SAAS = Social Accountability Accreditation Services

4 CHI PUÒ' EFFETTUARE UNA SEGNALAZIONE / RECLAMO

Il sistema di segnalazione può essere attivato dai seguenti soggetti:

- **lavoratori dipendenti** (qualunque tipologia contrattuale), anche in forma diversa dal rapporto di lavoro subordinato;
- **soggetti terzi** aventi rapporti e relazioni d'affari con la società, in maniera stabile quali ad esempio:
 - Collaboratori;
 - Fornitori;
 - clienti
 - partner commerciali / soci in affari,
 - stakeholders;
 - Tutti i membri della comunità.

5 QUANDO FARE UNA SEGNALAZIONE / RECLAMO

Una segnalazione / reclamo 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.

6 COME INOLTARE UNA SEGNALAZIONE / RECLAMO

Per effettuare una segnalazione e possibile procedere con le seguenti modalità:

Tramite comunicazione scritta e verbale, rivolgendosi direttamente ai rappresentanti dei lavoratori SA8000 o ai membri del SPT della CIR Ambiente di seguito elencati:

- Massimo Fabbri;
- Giovanni Resta;
- Alan Silvani;
- Gianni Mele;
- Alessandro Cafaggi (RLSA800);
- Riccardo Guberti (RLSA800).

Inviando una e-mail alla casella di posta elettronica dedicata per la ricezione di segnalazioni SA8000 gestita direttamente dai rappresentanti dei lavoratori SA8000 di seguito elencati:

- Alessandro Cafaggi;
- Riccardo Guberti.

Mail di riferimento: reclamisa8000@cirambiente.it

Inserendo una segnalazione cartacea nelle cassette di segnalazione dedicate posizionate nei seguenti luoghi:

- servizi igienici della Sede di Imola
- sala ristoro della sede di Vecchiazano

Inviando una segnalazione all'ente di certificazione:

Indirizzo di Posta:

International Associates Limited.
Martin James Coles Office 1N, Centrum House
38 Queen Street, Glasgow, Lanarkshire
G1 3DX, Scotland, United Kingdom

Indirizzo posta elettronica ente di certificazione: Email: enquiry@ia-uk.com

Contatti Ispettore ente di Certificazione: *Marco Frau* Email: m.frau@it.ia-net.com

Telefono: +44 (0) 141 3 28 29 28

Inviando una segnalazione all'organismo SAI che ha emesso lo standard SA 8000 :

Indirizzo SAI:

Social Accountability International
9 East 37th Street; 10th Floor
New York, NY 10016
United States of America

Indirizzo posta elettronica: Email: info@sa-intl.org

Telefono: +1 (212) 684-1414

Inviando una segnalazione all'organismo di accreditamento SAAS (Organismo che ha emesso lo standard SA 8000).

Indirizzo SAAS:

Social Accountability Accreditation Services
9 East 37th Street, 10th Floor
New York, NY 10016
United States of America

Indirizzo posta elettronica: Email: saas@saasaccreditation.org

Telefono: +1-(212)-391-2106

Si precisa che le segnalazioni possono essere effettuate anche in forma anonima, in forma scritta o verbale per interposta persona.

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

7 TUTELA PER IL SEGNALANTE

Salvi i casi in cui venga coinvolta l'autorità giudiziaria, nelle more dell'accertamento dell'eventuale responsabilità disciplinare del segnalato il SPT deve trattare con riservatezza, segretezza e confidenzialità l'identità del segnalante. In particolare, non deve rivelare il nome del segnalante senza il suo consenso e non deve consentire al soggetto segnalato né a terzi di accedere alla segnalazione e all'identità stessa del segnalante.

CIR Ambiente S.p.A. non consente né tollera alcuna forma di ritorsione (es.: licenziamento, demansionamento, trasferimento ingiustificato, mobbing, molestie sul luogo di lavoro, ecc.) o azione discriminatoria o comportamento comunque sleale, diretto o indiretto, avente effetti sulle condizioni di lavoro del segnalante, per motivi collegati direttamente o indirettamente alla segnalazione.

CIR Ambiente S.p.A. ricorda che simili misure di tutela valgono esclusivamente per chi abbia segnalato in buona fede, cioè per chi abbia riportato la problematica ritenendo altamente probabile, sulla base delle proprie conoscenze, che si stia per verificare o che si sia verificato un evento meritevole di segnalazione.

8 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);
- la presenza di reclami depositati nelle apposite Casette Segnalazioni.

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

9 GESTIONE DEL RECLAMO / SEGNALAZIONE

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.

10 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).

11 RISPOSTA ALLA SEGNALAZIONE / RECLAMO

Qualora l'autore della segnalazione / reclamo 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.

12 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

Procedura	PSA 02
	Rev 05 del 09/06/2026
GESTIONE DEI RECLAMI SA8000	

sono state intraprese per dargli soluzione.

Le annotazioni sul Registro Reclami sono affidate al RSA8000.

13 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