




<i>Documento:</i>	<b>Procedura operativa</b>
<i>Codice e Pagine:</i>	<b>Pr. SSR; Pagina 1 di 4</b>
<i>Titolo Procedura:</i>	<b>Segnalazioni, suggerimenti e reclami</b>
<i>Riferimenti:</i>	<b>Manuale SA8000</b>

**Procedura “Segnalazioni, suggerimenti e reclami”**

N° Copia

0	02-05-23	Prima emissione				
<b>N°</b>	<b>Data</b>	<b>Natura Revisione</b>	<b>Funzione</b>	<b>Firma o sigla</b>	<b>Funzione</b>	<b>Firma o sigla</b>
<b>Dettagli sulla Revisione</b>			<b>Preparato e Verificato</b>		<b>Approvato</b>	

 IMPRESA DI COSTRUZIONI	<i>Documento:</i>	<b>Procedura operativa</b>
	<i>Codice e Pagine:</i>	<b>Pr. SSR; Pagina 2 di 4</b>
	<i>Titolo Procedura:</i>	<b>Segnalazioni, suggerimenti e reclami</b>
	<i>Riferimenti:</i>	<b>Manuale SA8000</b>
	<i>Revisione e data:</i>	<b>0 del 02/05/23</b>

## 1. Scopo e Campo di applicazione

La presente procedura ha lo scopo di fornire alle parti interessate (lavoratori, clienti, fornitori, etc.) le modalità con cui effettuare segnalazioni e/o reclami di eventuali non conformità da parte di Sveco S.p.A. ai requisiti espressi dalla norma SA8000:2014.

La presente procedura è applicata a tutte le segnalazioni e/o reclami provenienti da qualsiasi soggetto interessato aventi come oggetto il rispetto dei requisiti espressi all'interno della norma SA 8000.

## 2. Riferimenti normativi


- SA 8000 Responsabilità Sociale 8000 – IV. REQUISITI DI RESPONSABILITA' SOCIALE - punto 9. "SISTEMA DI GESTIONE"
- Manuale del Sistema di Responsabilità Sociale.

## 3. Procedura

### 3.1 Segnalazioni e/o reclami da parte dei Lavoratori

I lavoratori possono effettuare segnalazioni e/o reclami in relazione a fatti e accadimenti aventi natura di abuso, offesa o illegalità verificatisi nell'ambito lavorativo ed in contrasto con i principi di responsabilità sociale contenuti nella norma SA 8000 come segue:

- tramite il Rappresentante dei Lavoratori SA 8000, inoltrando la segnalazione e/o reclamo verbalmente (è suo diritto chiedere di mantenere l'anonimato) o per scritto utilizzando il modulo di SEGNALAZIONI/RECLAMI SA8000 (firmato o in forma anonima);
- tramite l'apposita "Cassetta Segnalazioni e/o Reclami SA8000" posta nei pressi della bacheca aziendale, utilizzando l'apposito modulo SEGNALAZIONI/RECLAMI SA8000 (firmato o in forma anonima);
- tramite l'Organismo di Certificazione (OdC) per la SA 8000 (Bureau Veritas Italia Spa - Divisione Certificazione: Att.ne Responsabile CSR - Viale Monza, 347, 20126 Milano; Email: [csr@it.bureauveritas.com](mailto:csr@it.bureauveritas.com));
- tramite l'Organismo di Accreditamento per la SA8000 attraverso il SAAS: Social Accountability Accreditation Services: 9 East 37th Street, 10th Floor, New York, NY 10016 Tel: (212) 391-2106 Fax: (212) 684-1515 Email: [saas@saasaccreditation.org](mailto:saas@saasaccreditation.org).

	<i>Documento:</i>	<b>Procedura operativa</b>
	<i>Codice e Pagine:</i>	<b>Pr. SSR; Pagina 3 di 4</b>
	<i>Titolo Procedura:</i>	<b>Segnalazioni, suggerimenti e reclami</b>
	<i>Riferimenti:</i>	<b>Manuale SA8000</b>
	<i>Revisione e data:</i>	<b>0 del 02/05/23</b>

### 3.2 Segnalazioni e/o reclami da parte delle altre parti interessate

Le parti interessate possono effettuare segnalazioni e/o reclami in relazione a fatti e accadimenti aventi natura di abuso, offesa o illegalità verificatisi nell'ambito lavorativo ed in contrasto con i principi di responsabilità sociale contenuti nella norma SA 8000 come segue:

- tramite il Rappresentante dei Lavoratori SA 8000, inoltrando la segnalazione e/o reclamo verbalmente (è suo diritto chiedere di mantenere l'anonimato) o per scritto utilizzando il modulo di SEGNALAZIONI/RECLAMI SA8000 (firmato o in forma anonima) a disposizione sul sito dell'azienda nella sezione "certificazioni", o su carta bianca, firmato o in forma anonima, da recapitare a Sveco S.p.A., via Appia Nuova 59 – 00183 Roma (RM);
- tramite l'Organismo di Certificazione (OdC) per la SA 8000 (Bureau Veritas Italia Spa - Divisione Certificazione: Att.ne Responsabile CSR - Viale Monza, 347, 20126 Milano; Email: [csr@it.bureauveritas.com](mailto:csr@it.bureauveritas.com));
- tramite l'Organismo di Accreditamento per la SA8000 attraverso il SAAS: Social Accountability Accreditation Services: 9 East 37th Street, 10th Floor, New York, NY 10016 Tel: (212) 391-2106 Fax: (212) 684-1515 Email: [saas@saasaccreditation.org](mailto:saas@saasaccreditation.org).

### 3.3 Garanzia di anonimato e non discriminazione

Sveco S.p.A., una volta ricevuto la segnalazione e/o reclamo, garantisce:


- la massima riservatezza sui fatti contenuti nello stesso;
- il diritto al mantenimento dell'anonimato;
- nel caso di segnalazione e/ reclamo non anonimo, o qualora sia possibile identificare il soggetto che lo ha inoltrato, di non attuare alcuna forma di discriminazione nei confronti del soggetto mittente.

### 3.4 Gestione della Segnalazione e/o Reclamo

Sveco S.p.A. si impegna a gestire tutte le segnalazioni e/o reclami pervenuti, anonimi e non.

Il reclamo è gestito dal Responsabile del Sistema di Gestione SA8000 che ne coordina la risoluzione attivando le necessarie azioni correttive. Il Rappresentante dei Lavoratori SA8000 ed il Responsabile del Sistema di Gestione SA8000, verificheranno, con cadenza mensile, la presenza di segnalazioni e/o reclami nell'apposita cassetta, di cui dispongono in forma esclusiva della chiave.

Nei casi in cui la segnalazione e/o reclamo non sia in forma anonima, Sveco S.p.A. favorisce l'incontro diretto e lo scambio di valutazioni con il lavoratore autore dello stesso, affiancato dal Rappresentante dei Lavoratori SA 8000, al fine di acquisire completa conoscenza dei fatti allo scopo di dare concreto sostegno al lavoratore eventualmente destinatario o testimone di forme di abuso, offesa o altri fenomeni di scorrettezza o illegalità, sempre garantendone l'anonimato nei confronti degli altri soggetti.

	<i>Documento:</i>	<b>Procedura operativa</b>
	<i>Codice e Pagine:</i>	<b>Pr. SSR; Pagina 4 di 4</b>
	<i>Titolo Procedura:</i>	<b>Segnalazioni, suggerimenti e reclami</b>
	<i>Riferimenti:</i>	<b>Manuale SA8000</b>
	<i>Revisione e data:</i>	<b>0 del 02/05/23</b>

Sveco S.p.A. garantisce sempre il compimento di ogni tipo di sforzo e azione concreta necessari alla risoluzione del problema evidenziato e a prevenire il verificarsi di situazioni simili.

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

### **3.5 Risposta al reclamo**

Sveco S.p.A. si impegna a dare evidenza della ricezione della segnalazione e/o reclamo entro 3 gg. lavorativi dalla presa visione dello stesso dal Rappresentante dei Lavoratori SA8000 e dal Responsabile del Sistema di Gestione SA8000, per mezzo di avviso di ricevimento affisso in bacheca posta a fianco della "Cassetta Segnalazioni e/o Reclami SA8000", consentendo così al soggetto interessato di verificarne la presa in carico da parte dell'azienda e dei tempi dalla stessa stimati e necessari alla sua risoluzione, a seconda dell'oggetto.

Sveco S.p.A. si impegna altresì a fornire ai soggetti interessati dalla segnalazione e/o reclamo, risposta e quanto è stato deciso ed attuato per la risoluzione dello stesso con modalità diverse da stabilire di volta in volta da parte del Responsabile del Sistema di Gestione SA8000 a seconda dell'oggetto, entro 10 gg. lavorativi dalla presa visione.

### **3.6 Registrazioni**

Le segnalazioni e/o reclami inoltrati vengono riportati sul Registro Gestione Anomalie e Miglioramenti dove si dà evidenza dell'oggetto del reclamo, della sua origine e delle azioni correttive che sono state intraprese per dargli soluzione.

Le segnalazioni e/o reclami sono conservati agli atti.

## **4. Allegati**

Modulo Segnalazioni/Reclami SA8000.