



Sogem S.r.l.

Via S. Martino, 49/D,
25020 Poncarale BS

Telefono: 030 898 2291

Email: Info@sogembs.it

**SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO QUALITA',
AMBIENTE E SICUREZZA**

Gestione dei reclami SA 8000

PGI_16

Rev. 01
del 17/07/2024



PGI_16

Gestione dei reclami SA 8000



Gestione Reclami

- 1. SCOPO
 - 2. RIFERIMENTI
 - 3. DEFINIZIONI
 - 4. MODALITÀ OPERATIVE
 - 4.1 RICEZIONE DEI RECLAMI
 - 4.2 GESTIONE DEI RECLAMI
 - 4.3 RISPOSTA AI RECLAMI
 - 5. REGISTRAZIONI
- ALLEGATI
MODULO RECLAMO SA8000
REGISTRO RECLAMI

Matrice di revisione

Ed.	Rev.	Data	Descrizione	Elaborato	Verificato	Approvato
Ed.03	rev 1	17.07.2024	Integrazione dopo Audit Sa8000 del 13.05.2024	Roberta Albini	Mauro Costanzi	Mauro Costanzi
Ed. 03	r 0	17.03.2023	Prima emissione	RSGI	DIR	DIR



Sogem S.r.l.

Via S. Martino, 49/D,
25020 Poncarale BS

[Telefono: 030 898 2291](tel:0308982291)

[Email: Info@sogembs.it](mailto:Info@sogembs.it)

SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO QUALITA', AMBIENTE E SICUREZZA

Gestione dei reclami SA 8000

PGI_16

Rev. 01
del 17/07/2024



1. SCOPO

La presente procedura ha lo scopo di definire le modalità di gestione dei reclami presentati dalle parti interessate (lavoratori, enti locali e nazionali, organizzazione non governative, associazioni sindacali, associazioni di categoria, clienti, etc.), relativamente al rispetto dei requisiti dello standard di riferimento **SA 8000**

2. Riferimenti

- [1] Manuale SA 8000
- [2] PGI_10 Valutazione delle prestazioni e miglioramento
- [3] SA8000:2014 Social Accountability 8000 punto 9.6 Gestione e risoluzione dei reclami

3. Definizioni

Reclamo: segnalazione, commento, raccomandazione riguardanti il luogo di lavoro e/o non conformità, reali o presunte, allo Standard SA8000.

SPT: Social Performance Team (il Team include una rappresentanza equilibrata di management e rappresentanti dei lavoratori SA8000).

4. Modalità operative

4.1 Ricezione dei reclami

Ogni lavoratore e/o parte interessata (es. stakeholder) può sporgere reclami in relazione a fatti e/o accadimenti aventi natura di abuso, offesa o illegalità verificatasi nell'ambito lavorativo o ad esso legati e in contrasto con i principi di responsabilità sociale della norma SA8000:2014. Il lavoratore può farsi promotore di reclami anche tramite il rappresentante dei Lavoratori SA8000 e/o l'Ente di Certificazione SA8000.



Sogem S.r.l.

Via S. Martino, 49/D,
25020 Poncarale BS

Telefono: 030 898 2291

Email: Info@sogembs.it

SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO QUALITA', AMBIENTE E SICUREZZA

Gestione dei reclami SA 8000

PGI_16

Rev. 01
del 17/07/2024



Il reclamo può essere inoltrato anche in forma anonima. **Sogem S.r.l.** garantisce la massima riservatezza sui fatti denunciati o evidenziati, nei limiti della libertà di indagine, impegnandosi ad indagare anche in caso di segnalazioni anonime.

Le segnalazioni di reclamo avanzate da una o più parti interessate (es. stakeholder) e indirizzate a **Sogem S.r.l.**, aventi per oggetto temi inerenti al sistema di responsabilità sociale, sono raccolte dal Responsabile SA8000. I reclami possono essere inoltrati utilizzando il “**Mod Reclami esterni_interni SA 8000**”, presente in forma cartacea nell'area ristoro della sede **o file nel portale, accessibile con le credenziali personali**. Lo stesso dovrà essere portato all'attenzione del SPT utilizzando i seguenti canali:

- specifica cassetta presente nell'area ristoro della sede;



- via mail all'indirizzo info@sogembs.it **email da sostituire e crearne una dedicata**



- **via fax al numero +39 030 898 2291**



- via posta all'indirizzo **Sogem S.r.l. “SPT SOCIAL PERFORMANCE TEAM” Via S. Martino, 49/D, 25020 Poncarale BS**

Vi è anche la possibilità di inviare le segnalazioni ai seguenti indirizzi dell'ente di certificazione:



- via posta a SI CERT **Via SS 18 N°119-121 84047 Capaccio - Paestum (SA)**
– Italia Tel. +39 0828 1897857 - FAX: +39 0828 1897157



Sogem S.r.l.

Via S. Martino, 49/D,
25020 Poncarale BS

Telefono: 030 898 2291

Email: Info@sogembs.it

SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO QUALITA', AMBIENTE E SICUREZZA

Gestione dei reclami SA 8000

PGI_16

Rev. 01
del 17/07/2024



O all'ente di accreditamento SAI: SAAS, 220 East 23rd Street, Suite 605,
New York 10010, USA (e-mail: saas@saasaccreditation.org – fax +212-684-1515)

4.2 Gestione dei reclami

Il reclamo è gestito dal SPT che ne coordina la risoluzione facendo intervenire le funzioni competenti ed attivando, se necessario, le necessarie azioni correttive e/o preventive. L'SPT favorisce l'incontro diretto e lo scambio di valutazioni con la parte interessata che ha inoltrato il reclamo, 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'SPT 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. **Sogem S.r.l.** non attua alcuna forma di ritorsione o discriminazione nei confronti dell'autore del reclamo.

4.2 Risposta ai reclami

Sogem S.r.l. si impegna ad informare l'autore del reclamo sulle azioni correttive e/o preventive che intende attivare per dare soluzione ai fatti denunciati, nei limiti temporali strettamente necessari e correlati e proporzionati alle azioni da intraprendere.

5. RegISTRAZIONI

I reclami inoltrati a **Sogem S.r.l.** sono annotati in un apposito registro (Mod.10.02 Registro NC) dove si dà evidenza dell'oggetto del reclamo, della sua origine, della fondatezza

Pag. 4 a 8

*Il presente documento è di esclusiva proprietà della **Sogem S.r.l.**; è emesso in forma riservata e non può essere riprodotto, usato o divulgato, interamente o in parte, al di fuori dello scopo per cui è fornito a terzi, salvo autorizzazione scritta della Società medesima.*

 <p>Sogem S.r.l. Via S. Martino, 49/D, 25020 Poncarale BS Telefono: 030 898 2291 Email: Info@sogembs.it</p>	<p>SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO QUALITA', AMBIENTE E SICUREZZA</p> <p>Gestione dei reclami SA 8000</p>	<p>PGI_16</p> <p>Rev. 01 del 17/07/2024</p> 
---	---	--

dello stesso, della persona a cui è stato dato incarico di gestirlo a livello operativo e delle azioni correttive che sono state intraprese per dargli esecuzione; nel modulo viene inoltre data evidenza della valutazione dell'efficacia relativamente all'azione intrapresa. Le annotazioni sul registro dei reclami sono affidate al Responsabile SA8000.

	<p>MODULO RECLAMO SA8000</p>	<p>Rev. 1 Data 17/03/2023</p> <hr/> <p>Pag. 1 di 1</p>
--	-------------------------------------	--

SPAZIO RISERVATO ALLA PARTE INTERESSATA		
RECLAMO <input type="checkbox"/>	SEGNALAZIONE <input type="checkbox"/>	SUGGERIMENTO <input type="checkbox"/>
Inoltrato da parte di: <input type="checkbox"/> Dipendente <input type="checkbox"/> Cliente <input type="checkbox"/> Fornitore <input type="checkbox"/> Altro - specificare: _____		
Dati identificativi della parte interessata:		
<input type="checkbox"/> La parte interessata preferisce rimanere ANONIMA	<input type="checkbox"/> La parte interessata è disponibile ad essere contattata Cognome e nome: _____ Ruolo: _____ Telefono: _____ Mail: _____	
AREA OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE		
<input type="checkbox"/> Lavoro infantile	<input type="checkbox"/> Lavoro forzato o obbligato	<input type="checkbox"/> Salute e sicurezza
<input type="checkbox"/> Libertà ass.ne/diritto contr. collettiva	<input type="checkbox"/> Discriminazione	<input type="checkbox"/> Pratiche disciplinari

 <p>Sogem S.r.l. Via S. Martino, 49/D, 25020 Poncarale BS Telefono: 030 898 2291 Email: Info@sogembs.it</p>	<p align="center">SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO QUALITA', AMBIENTE E SICUREZZA</p> <p align="center">Gestione dei reclami SA 8000</p>	<p align="right">PGI_16</p> <p align="right">Rev. 01 del 17/07/2024</p> 
---	---	--

 <p>Sogem S.r.l. Via S. Martino, 49/D, 25020 Poncarale BS Telefono: 030 898 2291 Email: Info@sogembs.it</p>	<p align="center">MODULO RECLAMO SPT SA8000</p>	<p align="right">Rev. 1 Data 31/03/2023</p> <hr/> <p align="right">Pag. 1 di 1</p>
--	--	--

<p>SPAZIO RISERVATO AL SPT (Social Performance Team)</p>	
<p>RECLAMO/SUGGERIMENTO N° _____ DEL _____</p>	
<p>Modalità di ricevimento</p>	<p><input type="checkbox"/> Posta/Fax/Mail <input type="checkbox"/> Cassetta Reclami <input type="checkbox"/> Personalmente al SPT</p>
<p>Giudizio di pertinenza</p>	<p><input type="checkbox"/> Reclamo/Suggerimento NON PERTINENTE</p> <p>Motivazione:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p><input type="checkbox"/> Reclamo/Suggerimento PERTINENTE</p>
<p>Documenti e informazioni da acquisire</p>	



Sogem S.r.l.

Via S. Martino, 49/D,
25020 Poncarale BS

Telefono: 030 898 2291

Email: Info@sogembs.it

**SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO QUALITA',
AMBIENTE E SICUREZZA**

Gestione dei reclami SA 8000

PGI_16

Rev. 01
del 17/07/2024



Aspetti da approfondire	
Risultati dell'indagine e soluzioni proposte	
Azione Correttiva	<input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI N° _____
Azione preventiva	<input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI N° _____
<input type="checkbox"/>	Risposta inviata in data _____ tramite _____ alla parte interessata
<input type="checkbox"/>	In caso di segnalazione anonima, la risposta sarà affissa in bacheca in data _____
Data	FIRMA SOCIAL PERFORMANCE TEAM 