

# MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE DELLA RESPONSABILITÀ SOCIALE

## PR 5.6 - Reclami SA8000

Standard SA8000:2014



Sede Legale: C.da Piane - Zona Industriale snc - Vinchiaturo (CB)  
Impianto conglomerato bituminoso: Zona Industriale - San Polo Matese (CB)

La Direzione

PISTILLI COSTRUZIONI  
di Pistilli Berardino srl  
P.IVA/C.F. 00856080700  
L'AMMINISTRATORE  
*Filomena Carnevale*

Responsabile del Sistema di Gestione

Ed. – Rev.	Data	Motivorevisione	Redatto	Verificato	Approvato
1-0	01.06.23	Prima stesura	Filomena Carnevale	Filomena Carnevale	Pistilli Berardino

COPIA N°	consegnata a:	
	Società/ente:	Data:
Se non numerata la presente è da considerare come copia non controllata, valida solo a titolo informativo e non soggetta ad aggiornamenti e revisione		

Il presente documento viene redatto al fine di dare una linea guida per l'applicazione all'interno dell'organizzazione dello standard SA8000:2014.

## Sommario

<b>1</b>	<b>SCOPO</b> .....	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>CAMPO DI APPLICAZIONE</b> .....	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>RIFERIMENTI</b> .....	<b>3</b>
<b>4</b>	<b>MODALITÀ OPERATIVE</b> .....	<b>3</b>
	4.1 <i>RICEZIONE DEL RECLAMO</i> .....	3
	4.2 <i>STEP DA SEGUIRE PER LA GESTIONE DEL RECLAMO</i> .....	4
	4.3 <i>RISPOSTA AL RECLAMO</i> .....	4
<b>5</b>	<b>REGISTRAZIONI</b> .....	<b>4</b>
	5.1 <i>MODULI</i> .....	4

## 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.

## 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 – Cap. 9 §§ 9.6.
- Manuale del Sistema di Responsabilità Sociale

## 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 direttamente all'organizzazione tramite i canali aziendali di segnalazione o per il tramite dell'organismo di Certificazione SA8000 o per il tramite dell'Ente di Accreditamento agli indirizzi sotto riportati.

ORGANIZZAZIONE	<b>PISTILLI COSTRUZIONI Srl</b>
ORGANISMO CERTIFICAZIONE SA8000	<b>RINA Services S.p.A.</b>  VIA CORSICA 12 - 16128 GENOVA ITALY  E-MAIL: sa8000@rina.org FAX: 0105351140
ENTE DI ACCREDITAMENTO	<b>AI S.A.A.S</b>  SEDE CENTRALE DI NEW YORK 9 EAST 37TH STREET; 10TH FLOOR NEW YORK, NY 10016 STATI UNITI D'AMERICA  TEL: 212-684-1414 FAX: 212-684-1515 E-MAIL: <a href="mailto:SAAS@SAASACCREDITATION.ORG">SAAS@SAASACCREDITATION.ORG</a> <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.

Il reclamo, all'interno dell'organizzazione, può anche essere inoltrato:

- 1) In forma anonima, attraverso la cassetta di raccolta dei reclami messa a disposizione nei locali aziendali;
- 2) In forma nominativa, direttamente ai membri del SPT.
- 3) In forma nominativa, attraverso l'apposita email aziendale [ufficiotecnico@pistillicostruzioni.com](mailto:ufficiotecnico@pistillicostruzioni.com).

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

La cassetta di raccolta segnalazioni SA8000 presente nei locali aziendali viene verificata con cadenza settimanale dal Rappresentante della direzione SA8000 per verificare la presenza di eventuali segnalazioni.

#### **4.2 STEP DA SEGUIRE PER LA GESTIONE DEL RECLAMO**

Una volta ricevuto il reclamo, lo stesso viene preso in carico e gestito direttamente dal Datore di Lavoro che, supportato da SPT, ne coordina la risoluzione facendo intervenire le funzioni competenti ed attivando le necessarie azioni correttive compilando il **Mod\_5.6.1\_Registro Reclami SA8000**.

L'organizzazione favorisce l'incontro diretto e lo scambio di valutazioni con lo stakeholder resosi autore del reclamo, eventualmente affianco da SPT, allo scopo di conseguire una completa conoscenza dei fatti e al fine di dare sostegno e concreto contributo allo stakeholder vittima o testimone di forme di abuso, offesa o fenomeni di scorrettezza o illegalità.

L'organizzazione 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.

L'organizzazione non attua alcuna forma di ritorsione o discriminazione nei confronti dell'autore del reclamo.

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

#### **4.3 RISPOSTA AL RECLAMO**

La Società 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 alla Società 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