 Officine Belletti	<b>Reclami SA8000</b>	PR 0.3 Rev. 00 del 28/03/2023
--	-----------------------	-------------------------------------

# RECLAMI SA8000

## 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, organizzazioni non governative, associazioni sindacali, associazioni di categoria, organi di stampa, mass media, clienti, ecc.) relativamente al rispetto dei requisiti dello standard di riferimento.

## 2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La procedura è applicata a tutti i reclami provenienti da qualsiasi parte interessata e aventi per oggetto il rispetto della SA8000 e in generale dei diritti umani.


## 3. RIFERIMENTI

SA8000:2014, Manuale di gestione, Codice Etico

## 4. DEFINIZIONI

SPT: Social Performance Team (Il team include una rappresentanza di: rappresentante dei lavoratori SA8000 e Dirigenza)

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

	<b>Reclami SA8000</b>	PR 0.3  Rev. 00 del 28/03/2023
---	-----------------------	---

## 5. RICEZIONE DEL RECLAMO

Ogni lavoratore può sporgere reclami in relazione a fatti e accadimenti aventi natura di abuso, offesa o illegalità verificatisi nell'ambito lavorativo o ad esso legati e in contrasto con i principi di responsabilità sociale della norma SA8000.

Il lavoratore può farsi promotore di reclami anche tramite il Rappresentante dei Lavoratori SA8000 e/o l'Ente di Certificazione SA8000 e il SAI. Il reclamo può avere anche forma anonima, si garantisce la massima riservatezza sui fatti denunciati o evidenziati, nei limiti della libertà di indagine, il SPT si impegna ad indagare anche in caso di segnalazioni anonime.

Le segnalazioni di reclamo avanzate da una o più parti interessate, aventi per oggetto temi inerenti al sistema di responsabilità sociale, devono essere inoltrati al SPT compilando l'apposito modulo "**MOD 5.6.2 Modulo segnalazioni SA8000**" presente nel sito internet. Le segnalazioni possono essere inoltrate a Officine Belletti in forma anonima, per iscritto dell'apposita cassetta Reclami e Suggerimenti SA8000 apposta negli uffici e accessibile a tutti, oppure tramite e-mail: [SA8000@officinebelletti.com](mailto:SA8000@officinebelletti.com).

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

### 5.1 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 10.2-01 Registro N.C.\_A.C.\_Reclami**.

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 simili.

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.

### 5.2 Risposta al reclamo

Officine Belletti 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.

 Officine Belletti	<b>Reclami SA8000</b>	PR 0.3 Rev. 00 del 28/03/2023
--	-----------------------	-------------------------------------

## 5. RegISTRAZIONI

I reclami inoltrati a Officine Belletti 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.

Il Responsabile della Direzione SA8000 provvede alle registrazioni sul Registro reclami.

### 5.1. Moduli

MOD 5.6.2 Modulo segnalazioni SA8000