

**SOMMARIO**

1.	Scopo e applicazione	2
2.	Termini e definizioni	2
3.	Modalità operative	2
4.	Indicatori	4
5.	Documentazione e modulistica	4

REVISIONI				
N. revisione	Data approvazione	Descrizione	Paragrafo	Pagina
00	31.01.2021	Prima emissione	Tutti	Tutte
01	30.11.2022	Aggiornato l'indirizzo del SAAS	4	4

VERIFICA: Direzione                      Firma \_\_\_\_\_ Data 30.11.2022

APPROVAZIONE: Direzione              Firma \_\_\_\_\_ Data 30.11.2022

DISTRIBUZIONE				
Copia n.	Ricevente	Revisione	Data ricevimento	Firma ricevente
1*	Giuseppe Orofino	01	30.11.2022	
1*	Giovanni Orofino	01	30.11.2022	
1*	Gabriele Persiani	01	30.11.2022	

*\*disponibile originale presso il responsabile gestione qualità*

## 1. Scopo e applicazione

Definire le modalità per raccogliere, indagare, gestire e comunicare i risultati relativi alle segnalazioni, reclami e suggerimenti provenienti da tutte le parti interessate, riguardanti i requisiti dello standard SA8000, politiche e procedure adottate.

## 2. Termini e definizioni

Norma SA 8000:2014 – punto 9.6

Indicatori di Performance

Manuale aziendale

## 3. Responsabilità

### 3.1. Generalità

Il Social Performance Team: ha la responsabilità di prendere in esame tutte le segnalazioni, i suggerimenti, i reclami pervenuti, analizzarne in maniera critica i contenuti, raccogliere tutte le informazioni necessarie a verificarne la fondatezza e definire le modalità di risoluzione e di comunicazione ritenute più opportune.

È responsabilità del SPT tutelare la riservatezza della provenienza, assicurando che nessuna forma di ritorsione verrà esercitata sulle segnalazioni e reclami pervenuti.

### 3.2. Definizioni

**Parti interessate:** individuo o gruppo interessato alla, o che subisce influenza delle, performance sociali e /o attività dell'organizzazione.

**Riesame della direzione:** Analisi dei successi di un'azienda in termini di prestazioni sociali, sfide e status, a confronto con i suoi obiettivi sociali. Prende in considerazione, politiche, procedure e risultati.

**Rappresentante dei Lavoratori:** uno o più rappresentanti liberamente eletti dai lavoratori per facilitare la comunicazione con la direzione aziendale su tematiche relative alla SA8000. Nei siti sindacalizzati deve essere membro del sindacato riconosciuto, se questo sceglie di ricoprire tale ruolo. Se il sindacato non individua un rappresentante o l'organizzazione non è sindacalizzata, i lavoratori possono eleggere liberamente il proprio rappresentante SA8000.

**Social Performance Team:** è un organismo interno aziendale composto in maniera equilibrata da rappresentanti dei lavoratori SA8000 e management aziendale. Nei siti sindacalizzati, la rappresentanza dei lavoratori nel SPT deve essere assunta da uno o più membri del sindacato riconosciuto se questo sceglie di ricoprire tale ruolo. Se il sindacato non individua un rappresentante o l'organizzazione non è sindacalizzata, i lavoratori possono eleggere liberamente il proprio rappresentante SA8000.

**Reclamo:** non soddisfazione di un requisito previsto da una norma o da predefinite disposizioni aziendali. In ambito SA8000 può riguardare i seguenti requisiti:

- ✓ lavoro infantile
- ✓ lavoro forzato o obbligato
- ✓ salute e sicurezza
- ✓ liberta' di associazione e diritto alla contrattazione collettiva
- ✓ discriminazione
- ✓ pratiche disciplinari
- ✓ orario di lavoro
- ✓ retribuzione
- ✓ sistema di gestione aziendale (inteso come politiche, procedure, registrazioni)

**Azione correttiva:** un'azione atta ad eliminare la causa alla radice della non conformità e/o reclamo individuata ed evitarne il ripetersi.

#### 4. Gestione dei Reclami, segnalazioni provenienti dalle parti interessate

Tutte le parti interessate a vario titolo all'attività aziendale possono, in qualsiasi momento, presentare in forma scritta raccomandazioni, segnalazioni, reclami e suggerimenti anche anonime riguardanti il luogo di lavoro, i requisiti dello standard SA8000 oppure politiche e procedure adottate attraverso i seguenti canali:

1. Indirizzo mail: [info@orofinocostruzioni.it](mailto:info@orofinocostruzioni.it)
2. Pec: [orofinocostruzioni@pec.it](mailto:orofinocostruzioni@pec.it)
3. indirizzo postale: Orofino Costruzioni Srl, Via T. R. Grilli 188, 66026 Ortona (CH).
4. utilizzo della cassetta presente in ufficio
5. Consegna a mano presso la sede in Via T. R. Grilli 188, 66026 Ortona (CH).

La segnalazione pervenuta viene trasmessa ai membri del SPT che indicano una riunione per analizzarne il contenuto e determinare se vi sono o meno i presupposti per un'inadempienza ai requisiti dello standard SA8000.

L'indagine può evidenziare che:

1. NON SUSSISTONO i presupposti per una Non Conformità SA8000: in tal caso la conclusione viene adeguatamente motivata per iscritto e inviata alla direttamente alla parte interessata, se nota. Il processo di gestione si chiude archiviando tutta la documentazione elaborata.
2. SUSSISTONO i presupposti per aprire una Non Conformità SA8000; in tal caso, l'SPT attiva la procedura di apertura e gestione della Non conformità:
  - indagare ed analizzare le cause;
  - attivare le azioni di trattamento immediato;
  - attivare azioni correttive per rimuoverne le cause, definendo tempi, risorse e responsabilità di attuazione;
  - verificare l'efficacia delle azione correttiva attuata.
  - Chiudere la NC e definire il responsabile della comunicazione dei risultati alla parte interessata coinvolta.

Il processo viene tracciato da apposita modulistica interna, modulo M1-P20 Segnalazioni e reclami SA8000.

Tutte le raccomandazioni, segnalazioni, reclami e suggerimenti pervenuti e gestiti vengono raccolti in un apposito riepilogo e valutate nel corso del riesame della direzione.

Con cadenza annuale le segnalazioni vengono riepilogate e comunicate ai lavoratori in sede di riunione/formazione annuale.

Nel caso in cui tali reclami o segnalazioni non fossero presi adeguatamente in carico dall'organizzazione, alla parte interessata è riconosciuta la possibilità, per tutte le parti interessate, di comunicare in forma scritta direttamente all'Ente di Certificazione:

- **Rina SpA, e-mail: [crt.accreditation@rina.org](mailto:crt.accreditation@rina.org)**

Qualora l'organismo di certificazione si dimostrasse carente nella presa in carico della segnalazione, viene riconosciuta la possibilità di comunicare in forma scritta direttamente all'Ente di Accredimento al seguente indirizzo:

- **Social Accountability Accreditation Services (SAAS) 9 East 37th Street, 10th Floor, New York, NY 10016**  
Tel: (212) 391-2106 Fax: (212) 684-151 email: [saas@saasaccreditation.org](mailto:saas@saasaccreditation.org).

## 5. Indicatori

Gli indicatori vengono riepilogati nel M8-P6 Report indicatori

## 6. Documentazione e modulistica

M1-P20 Segnalazioni e reclami SA8000