

PROCEDURA SISTEMA INTEGRATO

PSQ 11

SEGNALAZIONI E/O RECLAMI

SVILUPPATO IN CONFORMITA' DELLE NORME

UNI EN ISO 9001:2015 - UNI EN ISO 14001:2015 – UNI ISO 45001 :2018 –

UNI CEI EN ISO 27001:2017 – SA 8000:2014

EN ISO 18295-1:2017 - EN ISO 18295-1:2017

UNIO EN ISO 22301 :2019

MATRICE DELLE REVISIONI

01	06	18.03.2024	Integrazione UNI EN ISO 22301:2019		
01	05	14/03/2022	Integrazione EN ISO 18295-1 e 18295-2		
01	04	09/09/2021	Integrazione 45001 – SA 8000		
01	03	05/02/2019	Integr. UNI CEI EN ISO/IEC 27000:2017		
01	02	30/08/2018	Aggiornamento scopo di certificazione		
01	01	01/09/2017	Prima emissione		
Ed.	Rev.	data		Redazione	Approvazione
				<i>Resp Qualità</i>	<i>Amministratore</i>

1. Scopo

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 **SERVICE CREDIT**, ai requisiti espressi dalla norma SA8000.

2. Campo di applicazione

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.

3. Riferimenti Normativi

- SA 8000 Responsabilità Sociale 8000 – IV. REQUISITI DI RESPONSABILITA' SOCIALE - punto

4. Terminologia e abbreviazioni

DIR	Direzione Generale
Resp. SA8000	Responsabile Sistema Gestione SA8000
Rapp. Lav. SA8000	Rappresentante Lavoratori SA8000

5. Modalità operative

5.1 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 SA8000 come segue:

- tramite il Rappresentante dei Lavoratori SA8000, inoltrando la segnalazione e/o reclamo verbalmente (è suo diritto chiedere di mantenere l'anonimato) o per scritto utilizzando il modulo SA8000 – Mod. SRE - SEGNALAZIONI/RECLAMI SA8000 (firmato o in forma anonima) tramite mail all'indirizzo: reclamo@servicecredit.it

- tramite l'Organismo di Certificazione (OdC) per la SA8000

SI CERT Italy - Salerno - Italia Via SS 18 N°119-12 / 84047 / Capaccio - Paestum (SA) - Italia Tel: 800.98.38.73
Mail: reclamisa8000@sicert.net

SAI Social Accountability International - 9 East 37th Street; 10th Floor - New York, NY 10016
- tel: Tel: +1 (212) 684-1414 - mail: SA8000@saintl.org

5.2 Garanzia di anonimato e non discriminazione

La SERVICE CREDIT una volta ricevuta 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.

5.3 Gestione della Segnalazione e/o Reclamo

La SERVICE CREDIT 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 settimanale, la presenza di segnalazioni e/o reclami nella casella di posta elettronica fornita.

Nei casi in cui la segnalazione e/o reclamo non sia in forma anonima, **la SERVICE CREDIT** favorisce l'incontro diretto e lo scambio di valutazioni con il lavoratore autore dello stesso, affiancato dal Rappresentante dei Lavoratori SA8000, 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.

La **SERVICE CREDIT** 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 similari.

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

5.4 Risposta al reclamo

La SERVICE CREDIT 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, 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.

Inoltre, la **SERVICE CREDIT** 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.

6. Allegati

Mod. SA8000 – SER Modulo SEGNALAZIONI/RECLAMI SA8000