



PROCEDURA SA8000

PR 5.6 – Gestione Reclami



PR. 5.6 - Ed. 01 Rev. 01 del 15/04/2024

Gestione del documento

| | |
|------------------------------|---|
| Redazione | Responsabile Sistema di Gestione SA8000 |
| Verifica ed Emissione | Social Performance Team |
| Approvazione | Senior Management |

Elenco delle revisioni

| Revisione | Data | Oggetto della Revisione |
|------------------|-------------|--|
| 00 | 01/09/2023 | Prima stesura |
| 01 | 15/04/2024 | Aggiornato indirizzo mail dedicato all'invio delle segnalazioni SA8000 |



Sommario

| | |
|----------------------------------|--|
| 1. Scopo | 4 |
| 2. Campo di applicazione | 4 |
| 3. Riferimenti..... | 4 |
| 4. Modalità operative..... | 4 |
| 4.1. Ricezione del reclamo | 4 |
| 4.2. Gestione del reclamo | Errore. Il segnalibro non è definito. |
| 4.3. Risposta al reclamo | 6 |
| 5. RegISTRAZIONI | 6 |
| 5.1. Moduli | 6 |



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 da parte di **ETS Ecotecnologie Stradali s.r.l.**

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 | ETS Ecotecnologie Stradali s.r.l. Località Cà Trebbia snc 29020 – Gossolengo (PC) Italia Tel: +39 0523 778162 E-mail: spt.ets@gruppoquarello.it |
| Organismo Certificazione SA8000 | SGS Italia S.p.A. Via Caldera, 21 20153 – Milano (MI) Italia Tel: +39 02 73 931 E-mail: sa8000@sgs.com |
| Ente di Accredimento | SAI Sede centrale di New York 9 East 37th Street; 10th Floor New York, NY 10016 Stati Uniti d'America Tel: 212-684-1414 E-mail: saas@saasaccreditation.org |

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 spt.ets@gruppoquarello.it

A fronte di qualsiasi reclamo, **ETS Ecotecnologie Stradali s.r.l.** 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 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.

4.3. Risposta al reclamo

ETS Ecotecnologie Stradali s.r.l. 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 a **ETS Ecotecnologie Stradali s.r.l.** 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