

	Rif. SA8000:2014	Rev.00	Pagina 1 di 4
	Ediz n.° 00		
Reclami SA8000			

**Pr. 04 - Procedure per la gestione dei
reclami reattivi alla responsabilità sociale
secondo lo Standard SA8000.**

Gestione del Documento:

REDAZIONE	DIR. SPT		
VERIFICA	SPT		
APPROVAZIONE	SENIOR MANAGEMENT		
REVISIONE (data)	00	Prima stesura	

	Rif. SA8000:2014	Rev.00
	Ediz n.° 00	Data 25.2.2019
Reclami SA8000		

SOMMARIO:

1. Scopo.....	3
2. Campo di applicazione	3
3. Riferimenti.....	3
4. Definizione.....	3
5. Modalità operative	3
5.1 Ricezione del reclamo.....	3
5.2 Gestione del reclamo.....	4
5.3 Risposta al reclamo.....	4
6. RegISTRAZIONI.....	4

	Rif. SA8000:2014	Rev.00
	Ediz n.° 00	Data 25.2.2019
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, organizzazione non governative, associazioni sindacali, associazioni di categoria, organi di stampa, mass media, clienti, etc), relativamente al rispetto dei requisiti dello standard di riferimento SA8000 da parte di La Lucente Srl.

2. Campo di applicazione.

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

3. Riferimenti.

SA8000:2014 - 9.6 Gestione e risoluzione dei reclami.

Codice Etico di Comportamento La Lucente Srl.

4. Definizioni.

SPT: Social Performance Team (il Team include una rappresentanza equilibrata di management e rappresentanti dei lavoratori SA8000).

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

5. Modalità operative.

5.1 Ricezione del reclamo:

Ogni lavoratore e/o parte interessata può sporgere reclami in relazione a fatti e/o accadimenti aventi natura di abuso, offesa, o illegalità verificatasi nell'ambito lavorativo o ad esso legati e in contrasto con i principi di responsabilità sociale della norma SA8000:2014.

Il lavoratore può farsi promotore di reclami anche tramite il rappresentante dei Lavoratori SA8000 e/o l'Ente di Certificazione SA8000.

Il reclamo può avere forma anonima. La Lucente Srl garantisce la massima riservatezza sui fatti denunciati o evidenziati, nei limiti della libertà di indagine, impegnandosi ad indagare anche in caso di segnalazioni anonime.

Le segnalazioni di reclamo avanzate da una o più parti interessate e indirizzate a La Lucente Srl, aventi per oggetto temi inerenti al sistema di responsabilità sociale, sono raccolte dal Responsabile SA8000.

	Rif. SA8000:2014	Rev.00
	Ediz n.° 00	Data 25.2.2019
Reclami SA8000		

I reclami possono essere indirizzati a:

LA LUCENTE Srl – Via Vella n. 54, Chieti (CH); ovvero via mail: social@lalucente.com;

all’Ente di Certificazione: SGS Italia Spa, Via Caldera n. 21 – 20153 Milano, via mail all’indirizzo: sa8000@sgs.com.

all’Ente di Accreditamento SAI SAAS

220 East 23rd Street, Suite 605, New York, NY 10010

fax: +212-684-1515; E-mail: saas@saasaccreditation.org.

5.2 Gestione del reclamo.

Il reclamo è gestito dalla direzione che, supportata da SPT, ne coordina la risoluzione facendo intervenire le funzioni competenti ed attivando le necessarie azioni correttive secondo quanto previsto nell’apposita procedura.

La Lucente Srl favorisce l’incontro diretto e lo scambio di valutazioni con il dipendente 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 al lavoratore vittima o testimone di forme di abuso, offesa o fenomeni di scorrettezza o illegalità.

La Lucente Srl 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.

La Lucente Srl non attua alcuna forma di ritorsione o discriminazione nei confronti dell’autore del reclamo.

5.3 Risposta al reclamo.

La Lucente Srl si impegna ad informare l’autore del reclamo delle azioni correttive per dare soluzione ai fatti denunciati, nei limiti temporali strettamente necessari e correlati e proporzionati alle azioni da intraprendere.

6. RegISTRAZIONI.

I reclami inoltrati a La Lucente Srl sono annotati in un apposito registro dove si ha evidenza dell’oggetto del reclamo, della sua origine, della persona a cui è stato dato incarico di gestirlo a livello operativo e delle azioni correttive che sono state intraprese per dargli esecuzione.

Le annotazioni sul registro dei reclami sono affidate al SPT.