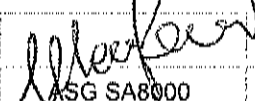
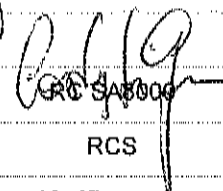
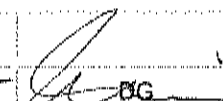


C.M.C. di Ravenna	Responsabilità Sociale SA 8000:2014	PRO 09.6
	Procedura Reclamo	Rev.1 del 03.05.2021 Pag. 1 di 6

## PRO 09.6

# PROCEDURA RECLAMI

1	03/05/2021	Seconda emissione	 MSG SA8000	 PRO SA8000	 DG
0	08/06/2020	Prima emissione	Consulente	RCS	DG
Rev.	Emessa il	Motivo di emissione	Emessa da	Verificata da	Approvata da

C.M.C. di Ravenna	Responsabilità Sociale SA 8000:2014	PRO 09.6
	Procedura Reclamo	Rev.1 del 03.05.2021 Pag. 2 di 6

## 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, *stakeholder*, ecc.) relativamente al rispetto dei requisiti dello standard di riferimento SA 8000.

## 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 e la sicurezza negli ambienti di lavoro.

## Riferimenti

SA8000:2014 - 9.6 Gestione e risoluzione dei reclami.

GUIDANCE DOCUMENT FOR SOCIAL ACCOUNTABILITY 8000

## Definizioni

**SPT:** Social Performance Team

(Il team include una rappresentanza equilibrata 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.

## Allegato:

- *Modulo Segnalazione M7.4.2 rev. 0 del 15/01/2021;*
- *Modulo SEGNALAZIONE SI.CERT. rev. 1 del 09/05/2020*
- *Estratto dalla Procedura Operativa Interna "Gestione Miglioramenti" Rev. 3 del 04/10/2019 della SI.CERT.*

C.M.C. di Ravenna	Responsabilità Sociale SA 8000:2014	PRO 09.6
	Procedura Reclamo	Rev.1 del 03.05.2021 Pag. 3 di 6

## Indice

---

<b>Section 1 –</b>	<b>Modalità Operative.....</b>	<b>4</b>
1.1	Ricezione del reclamo .....	4
1.2	Gestione del reclamo .....	5
1.3	Risposta al reclamo.....	5
<b>Section 2 –</b>	<b>Registrazioni.....</b>	<b>6</b>

C.M.C. di Ravenna	Responsabilità Sociale SA 8000:2014	PRO 09.6
	Procedura Reclamo	Rev.1 del 03.05.2021 Pag. 4 di 6

## Section 1 – Modalità Operative

### 1.1 Ricezione del reclamo

Ogni lavoratore/*parte interessata* può sporgere reclami in relazione a fatti e accadimenti aventi natura di abuso, offesa 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.

Il reclamo può avere forma anonima. La COOPERATIVA MURATORI & CEMENTISTI – C.M.C DI RAVENNA SOCIETÀ COOPERATIVA garantisce la massima riservatezza sui fatti denunciati o evidenziati, nei limiti della libertà di indagine, inoltre la COOPERATIVA MURATORI & CEMENTISTI – C.M.C DI RAVENNA SOCIETÀ COOPERATIVA si impegna ad indagare anche in caso di segnalazioni anonime. Le segnalazioni di reclamo avanzate da una o più parti interessate e indirizzate alla COOPERATIVA MURATORI & CEMENTISTI – C.M.C DI RAVENNA SOCIETÀ COOPERATIVA, aventi per oggetto temi inerenti al sistema di responsabilità sociale, sono raccolte dal Responsabile SA8000. I reclami dei lavoratori CMC possono essere inoltrati al SPT compilando l'apposito modulo presente nel sito internet:

<http://ilponte.cmcgruppo.com/>

*Di seguito, altre modalità di segnalazione, da parte di tutte le parti interessate:*

#### - **POSTA TRADIZIONALE:**

All'attenzione del Social Performance Team  
**COOPERATIVA MURATORI & CEMENTISTI – C.M.C DI RAVENNA SOCIETÀ COOPERATIVA srl**  
 in Via Trieste, 76 48122 Ravenna

#### - **POSTA ELETTRONICA:**

All'attenzione del Social Performance Team  
**COOPERATIVA MURATORI & CEMENTISTI – C.M.C DI RAVENNA SOCIETÀ COOPERATIVA srl**  
 Email: [sicurezza.ambiente@cmcra.it](mailto:sicurezza.ambiente@cmcra.it)

All'attenzione dell'Ente Internazionale garante:

- Ente internazionale garante SAAS  
**Social Accountability International Service**  
 email: [saas@saasaccreditation.org](mailto:saas@saasaccreditation.org)

C.M.C. di Ravenna	Responsabilità Sociale SA 8000:2014	PRO 09.6
	Procedura Reclamo	Rev.1 del 03.05.2021 Pag. 5 di 6

**All'attenzione dell'Ente di Certificazione SICERT:**

- Ente di Certificazione SI.CERT.  
email: [segreteriaacsit@sicert.ch](mailto:segreteriaacsit@sicert.ch)

È compito del SPT verificare che gli indirizzi citati siano correttamente riportati nelle comunicazioni interne ed esterne relative alla SA 8000.

### 1.2 Gestione del reclamo

Il reclamo è gestito dalla Direzione che, supportata dal SPT, ne coordina la risoluzione facendo intervenire le funzioni competenti ed attivando le necessarie azioni correttive secondo quanto previsto nell'apposita procedura. La COOPERATIVA MURATORI & CEMENTISTI – C.M.C DI RAVENNA SOCIETÀ COOPERATIVA favorisce l'incontro diretto e lo scambio di valutazioni con il dipendente resosi autore del reclamo, eventualmente affiancato dal 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 COOPERATIVA MURATORI & CEMENTISTI – C.M.C DI RAVENNA SOCIETÀ COOPERATIVA 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.

La COOPERATIVA MURATORI & CEMENTISTI – C.M.C DI RAVENNA SOCIETÀ COOPERATIVA non attua alcuna forma di ritorsione o discriminazione nei confronti dell'autore di un reclamo.

### 1.3 Risposta al reclamo

La COOPERATIVA MURATORI & CEMENTISTI – C.M.C DI RAVENNA SOCIETÀ COOPERATIVA si impegna ad informare l'autore del reclamo delle azioni correttive intraprese per dare soluzione ai fatti denunciati in un tempo massimo di 30 giorni dalla ricezione del reclamo.

C.M.C. di Ravenna	Responsabilità Sociale SA 8000:2014	PRO 09.6
	Procedura Reclamo	Rev.1 del 03.05.2021 Pag. 6 di 6

## Section 2 – Registrosi

---

I reclami inoltrati all'organizzazione sono annotati in un apposito registro dove si dà 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 soluzione. Le annotazioni sul Registro Reclami sono affidate al SPT.

**1 NOME COGNOME** \_\_\_\_\_

(Specificare se si vuole essere riconosciuti inserendo il proprio nominativo o se si preferisce rimanere anonimi)

**2 DATA** \_\_\_\_\_ **3 NUM.** \_\_\_\_\_ (Compilazione a carico dell'ufficio SPT)**4 OGGETTO (indicare con una crocetta l'ambito della segnalazione)**

- lavoro infantile                       lavoro forzato                       salute e sicurezza                       remunerazione  
 libertà d'associazione                       discriminazioni                       pratiche disciplinar                       orario di lavoro

**5 DESCRIZIONE**


---



---



---



---



---

**Compilazione a carico dell'ufficio SPT****6 PRESA IN CARICO SEGNALAZIONI**Arrivata tramite:  POSTA TRADIZIONALE       POSTA MAIL APERTURA NON CONFORMITA': N° \_\_\_\_\_ APERTURA AZIONE DI MIGLIORAMENTO / AZIONE PREVENTIVA N° \_\_\_\_\_ ALTRO \_\_\_\_\_**7 DATA FIRMA RCSA8000** \_\_\_\_\_**MODALITÀ' DI COMPILAZIONE MODULO E GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI**

1. Il lavoratore/Fornitore/Cliente o qualsiasi soggetto appartenente alle parti interessate che desidera fare un reclamo o una segnalazione relativamente agli aspetti SA8000 compila i campi 1 e 3 se desidera far sapere chi segnala, altrimenti lasciandolo in bianco il campo 1 se desidera rimanere anonimo;

2. Una volta compilato il modulo, il lavoratori/collaboratori/fornitori/clienti o qualsiasi altro soggetto possono inoltrare la segnalazione all'indirizzo email [comunicacmc@legalmail.com](mailto:comunicacmc@legalmail.com)

3. In alternativa è possibile inoltrare le segnalazioni al Rappresentante dei lavoratori per SA8000 contattandolo direttamente; così come è possibile contattare direttamente anche il Rappresentante per la direzione.

4. SPT acquisisce i moduli di segnalazione ed entro al massimo un mese di tempo, si decidono le eventuali azioni necessarie dandone comunicazione all'interessato, se noto, o esponendo mensilmente in bacheca la risultanza delle segnalazioni ricevute e trattate;

5. Il lavoratore/parte interessata, se lo ritiene opportuno, si può rivolgere direttamente all'ente di accreditamento SAI: SAI (Social Accountability International) West 44h Street New York, NY 10036 Phone: 212-684-1414 Fax: 212-684-1515 [info@sa-intl.org](mailto:info@sa-intl.org) o a SAAS (Social Accountability Accreditation Services) 15 West 44th Street, 6th Floor N.Y 10036 Phone: 212-391-2106 Fax: 212-684-1515 [saas@saasaccreditation.org](mailto:saas@saasaccreditation.org)

5. Il lavoratore/parte interessata, se lo ritiene opportuno, si può rivolgere direttamente all'ente di Certificazione SI.CERT.: email [segreteriaacsit@sicert.ch](mailto:segreteriaacsit@sicert.ch)

### **3.2. Gestione e trattamento ricorsi e reclami**

#### **3.2.1 Gestione ricorsi**

..... *omissis*

#### **3.2.2 Gestione reclami**

Al ricevimento di un reclamo, si verifica se lo stesso sia riferito ad una attività di certificazione ed eventualmente si avvia la procedura per la gestione dello stesso. Se il reclamo è riferito ad un cliente certificato, SI Cert garantisce che per la gestione del reclamo sia presa in considerazione anche l'efficacia del sistema certificato.

Al ricevimento di un reclamo riguardante un cliente certificato, SI Cert provvede a dare tempestiva comunicazione allo stesso.

La gestione del reclamo avviene secondo quanto riportato al punto successivo, nel rispetto dei requisiti di riservatezza.

SI Cert alla ricezione di un reclamo provvede a:

- a) individuare la/e persona/e che deve/ono gestire il reclamo;
- b) la persona di cui al punto a) analizzato il reclamo, se ritenuto fondato, provvede a definire le azioni necessarie per risolvere il reclamo;
- c) gli eventuali reclami sono registrati su apposito registro, riportando sullo stesso le azioni intraprese;
- d) la persona di cui al punto a) è responsabile dell'adozione delle correzioni ed azioni necessarie al trattamento/risoluzione del reclamo, e, nel caso di reclami verso clienti di SI Cert, della decisione di effettuare Audit non annunciati, interviste con i lavoratori dei clienti, con i sindacati, con il reclamante, etc.

SI Cert alla ricezione di un reclamo provvede a raccogliere e verificare tutte le informazioni necessarie alla validazione del reclamo. Se le informazioni sono sufficienti, procede come sopra descritto con le dovute indagini e verifiche; se il reclamo non risulta fondato, SI Cert comunica al reclamante l'esito della verifica, le modalità di appello e la possibilità di fornire documentazione/informazioni integrative entro 10 giorni dal rigetto.

Ove possibile, SI Cert alla ricezione di un reclamo provvede a comunicare l'avvenuta ricezione dello stesso entro 5 giorni dalla ricezione, garantendo la comunicazione relativa agli stati di avanzamento e dei risultati del reclamo mediante la successiva corrispondenza.

SI Cert garantisce che il processo decisionale relativo ai reclami non sia condotto da persone coinvolte negli stessi.

Al termine dell'iter di gestione del reclamo, ove possibile, SI Cert dà formale comunicazione, a chi ha presentato reclamo, della conclusione dello stesso e del suo trattamento. SI Cert inoltre, compila il modulo report reclamo con le informazioni dettagliate delle attività intraprese, e dei risultati finali, nonché dei documenti forniti dal reclamante, della corrispondenza con l'eventuale Cliente certificato verso cui è stato sollevato il reclamo, dell'eventuale azione correttiva intrapresa dal cliente e della verifica della relativa implementazione, ogni comunicazione ed obiezione fornita dal cliente. Tale rapporto deve essere sottoscritto e completato entro 10 gg dalla chiusura del reclamo,

SI Cert stabilisce con il cliente e con chi ha presentato reclamo se il contenuto dello stesso e la sua risoluzione debbano essere resi pubblici, ed in caso affermativo, in quale misura.



### **3.2.3 Reclami inoltrati dal SAAS su attività di SI Cert o di Clienti Certificati**

..... *omissis*

### **3.2.4 Registrazione dei reclami e whistleblower**

Ogni reclamo ricevuto è registrato nel Registro dei Reclami, dove è annotato il responsabile, l'azione intrapresa, il riferimento al report, e l'avvenuta chiusura.

Ogni sei mesi un rapporto su tutti i reclami ricevuti è inoltrato al SAAS. Le informazioni comunicate riguardano:

- descrizione del reclamo
- azioni intraprese
- analisi delle cause (root cause analysis)
- azioni correttive se necessarie
- esito analisi reclamo

Le attività di verifica e controllo dei reclami garantiscono in tutti i momenti la riservatezza e l'anonimato del reclamante. Nessuna azione deve essere perpetrata ai danni del reclamante, nè quest'ultimo deve subire alcun tipo di conseguenza dall'aver reclamato.

SI Cert verifica che il reclamante rimanga anonimo in tutti i casi necessari ed in ogni caso monitora e sorveglia il rispetto dei diritti del reclamante.

Tutte le informazioni relative ai reclami gestiti da SI Cert sono conservate per 10 anni dalla risoluzione.



DATA \_\_\_\_\_

**DATI RELATIVI A CHI ESEGUE LA SEGNALAZIONE**

Nome o Ragione sociale			
Via			
Città			
Paese			
Telefono		Fax	

**SAGNALAZIONE RELATIVA A:**

SI. CERT.

AZIENDA CERTIFICATA DA SI CERT

**Descrizione segnalazione:**

Firma: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
**Descrizione Analisi segnalazione:**

DATA \_\_\_\_\_

R. D.D.: \_\_\_\_\_