

GESTIONE COMUNICAZIONI E RECLAMI

PROCEDURA OPERATIVA INTERNA:

P.O.I. Ges Recl - Rev 1 del 15/05/2024

N. COPIA: _1_____

VERIFICATA DA: BARBARA RUBERTO

APPROVATA DA: GIOCONDA TIZIO

NOTE DI EMISSIONE E / O MODIFICA	
Revisione	Note
1	Prima emissione
2	Revisione generale

INDICE

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	PAG. 2
2. CANALI DI TRASMISSIONE	PAG. 2
3. GESTIONE DEL RECLAMO	PAG. 2
4. GARANZIA DI NON RITORSIONE	PAG. 3
5. INDICATORI E MONITORAGGIO	PAG. 3

1. SCOPO

Scopo della presente Procedura Operativa Interna definisce le modalità per ricevere, valutare, gestire e risolvere i reclami e le segnalazioni relativi alle condizioni di lavoro, ai diritti dei lavoratori e a qualsiasi altra tematica coperta dallo standard SA8000 (lavoro infantile, lavoro forzato, salute e sicurezza, libertà di associazione, discriminazione, pratiche disciplinari, orario di lavoro e retribuzione).

Si applica a **tutto il personale dell'Azienda** e ai **lavoratori dei subappalti/fornitori** operanti nei cantieri e negli uffici.

2. CANALI DI TRASMISSIONE

I lavoratori (interni ed esterni) e le parti interessate possono inviare una segnalazione attraverso diverse modalità, garantendo sempre l'**anonimato**, se desiderato.

- **Responsabili di Cantiere/Capo Cantiere:** Segnalazione verbale o scritta consegnata direttamente ai Responsabili dei Cantieri o lasciata negli uffici dei cantieri in apposite cassette.
- **Posta Elettronica:** Invio all'indirizzo email dedicato per i reclami: info@costruzioniruberto.it
- **Posta:** le segnalazioni possono essere inviate alla Sede Amministrativa/Operativa sita in Battipaglia (SA) 84091 – Via Rosa Jemma 2 Fabbricato D – Int. 4;
- In alternativa all'ODC SI Cert Italy S.r.l., organismo accreditato Accredia, con sede legale Via La Spezia, n° 90 - 43125 Parma (PR) Italy ed operativa in Via SS 18 n. 119 -121 84047 Capaccio Paestum (SA) oppure indirizzo email reclamisa8000@sicert.net
- Oppure All'Ente di accreditamento SAAS: SAAS Social Accountability Accreditation International NYC Headquarters 9 East 37th Street; 10th Floor New York, NY 10016 United States of America (saas@saasaccreditation.org)
- **Social Performance Team (SPT) / Rappresentante dei Lavoratori SA8000 (RLSA):** Segnalazione verbale o scritta consegnata direttamente ai membri del team o al rappresentante eletto.

3. GESTIONE DEL RECLAMO

Fase 1: Ricezione e Registrazione

Tutte le segnalazioni, se presenti, vengono esaminate periodicamente (almeno una volta al mese) dal modulo SPT. Ogni reclamo viene inserito nel "Registro dei Reclami SA8000" e contrassegnato da un codice univoco (es. REC-2017-001) per tutelare la privacy.

Fase 2: Valutazione di Ammissibilità

Il SPT si riunisce per valutare se la segnalazione è pertinente alla norma SA8000.

Entro 10 giorni lavorativi dalla ricezione, se il reclamo non è anonimo, viene inviata al segnalante una ricevuta di presa in carico.

Fase 3: Indagine e Analisi

Se il reclamo è fondato (es. mancata consegna dei DPI in un cantiere specifico, insulti discriminatori da parte di un preposto, straordinari non correttamente registrati), il SPT avvia un'indagine interna:

- Sopralluoghi in cantiere.
- Colloqui con le parti interessate (tutelando l'identità del segnalante).
- Verifica della documentazione (es. cartellini orari, registri di consegna).

Fase 4: Definizione delle Azioni Correttive

In collaborazione con la Direzione Aziendale e il Capo Cantiere/Project Manager, il SPT definisce un piano d'azione per risolvere il problema ed evitare che si ripeta.

Fase 5: Chiusura e Risposta

L'azienda si impegna a risolvere il reclamo entro 30 giorni dalla ricezione (salvo casi complessi che richiedono più tempo, comunque motivati).

Viene fornito un riscontro scritto al segnalante (se noto).

L'esito della segnalazione viene affisso nelle bacheche di cantiere per informare tutti i lavoratori della risoluzione.

4. GARANZIA DI NON RITORISIONE

REGOLA FONDAMENTALE: L'Azienda vieta tassativamente qualsiasi forma di ritorsione, discriminazione o sanzione disciplinare nei confronti di qualsiasi lavoratore (interno o di ditte in subappalto) che abbia presentato una segnalazione in buona fede. La violazione di questa regola da parte di preposti o dirigenti comporta gravi sanzioni disciplinari.

5. INDICATORI E MONITORAGGIO

Il SPT analizza i dati del Registro dei Reclami durante il Riesame della Direzione annuale per verificare:

- Il numero di reclami ricevuti divisi per cantiere/area.
- I tempi medi di risposta e chiusura.
- L'efficacia delle azioni correttive implementate.