

## SEGNALAZIONI E RECLAMI

<b>Documento</b>			<b>Codice</b>	
<b>Procedura del Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale</b>			<b>PO06</b>	
<small>Il contenuto di questo documento è di proprietà di Costruzioni srl e non può essere riprodotto o divulgato a terzi senza autorizzazione.</small>				
<small>Destinatario:</small>		<small>Distribuito in copia</small>		
		<input type="checkbox"/> controllata <input type="checkbox"/> non controllata:		
<b>Data</b>	<b>Descrizione modifiche</b>	<b>Redatto</b> RSGRS	<b>Verificato</b> Social Performance Team (SPT)	<b>Approvato</b> AD
<i>Rev. 0 01/09/22</i>	<i>Prima emissione ufficiale</i>	<i>Formato Ida</i>	<i>Di Chello Giuseppe Capozzo Antonio Tedesco Silvana</i>	<i>Di Chello Angelo</i>
<i>Rev. 1 11/11/22</i>	<i>Cambio Amministratore</i>	<i>Formato Ida</i>	<i>Di Chello Giuseppe Capozzo Antonio Tedesco Silvana</i>	<i>Tedesco Angelina</i>
<i>Rev. 2 06/03/23</i>	<i>Cambio Compagine Sociale</i>	<i>Formato Ida</i>	<i>Di Chello Giuseppe Capozzo Antonio Tedesco Silvana</i>	<i>Tedesco Angelina</i>

## INDICE

1 SCOPO .....	3
2 CAMPO DI APPLICAZIONE .....	3
3 RIFERIMENTI .....	3
4 MODALITÀ OPERATIVE .....	3
4.1 Ricezione del reclamo .....	3
4.2 Gestione del reclamo .....	4
4.3 Risposta al reclamo .....	4
5 REGISTRAZIONI .....	5
6 LISTA DI DISTRIBUZIONE .....	5
7. DOCUMENTAZIONE RICHIAMATA .....	5

## **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, organizzazioni non governative, associazioni sindacali, associazioni di categoria, organi di stampa, mass media, clienti, ecc.) relativamente al rispetto dei requisiti dello standard di riferimento SA8000, nei confronti della Termotetti Costruzioni srl

## **2 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.

## **3 RIFERIMENTI**

SA8000:2014 - 9.6 Gestione e risoluzione dei reclami.

GUIDANCE DOCUMENT FOR SOCIAL ACCOUNTABILITY 8000

## **4 MODALITÀ OPERATIVE**

### **4.1 Ricezione del reclamo**

Ogni lavoratore può sporgere reclami in relazione a fatti e accadimenti aventi natura di abuso, offesa o illegalità verificatisi nell'ambito lavorativo 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 Termotetti Costruzioni srl garantisce la massima riservatezza sui fatti denunciati o evidenziati, nei limiti della libertà di indagine, inoltre l'azienda si impegna ad indagare anche in caso di segnalazioni anonime.

Le segnalazioni di reclamo avanzate da una o più parti interessate e indirizzate alla Termotetti Costruzioni srl aventi per oggetto temi inerenti al sistema di responsabilità sociale, sono raccolte dal Responsabile SA8000.

I reclami possono essere inoltrati al SPT compilando l'apposito modulo Mod. PO06.01

Inoltre i reclami possono essere indirizzati a:

### ***Termotetti Costruzioni srl***

Sede Legale ed Operativa: Via Filette n. 11 – 81010 Gioia Sannitica (CE)

Tel. 0823 915278

e-mail:termotetti@tin.it

web: www.termotetti.com

#### **SI CERT SAGL**

Strada Statale 18, 119/121 – 84047 Capaccio Paestum (SA) Italia

Tel./Fax: +39 0828 1897857

e-mail: [reclamisa8000@sicert.net](mailto:reclamisa8000@sicert.net)

website: [www.sicert.net](http://www.sicert.net)

#### **Director of Accreditation, SAAS**

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

fax: +212-684-1515

E-mail: [saas@saasaccreditation.org](mailto:saas@saasaccreditation.org)

La procedura per inoltrare reclami al SAAS è consultabile al sito:

<http://www.saasaccreditation.org/document-library> nella sezione “SAAS Complaints/Appeals”

È compito del SPT verificare che gli indirizzi citati siano correttamente riportati nelle comunicazioni interne ed esterne relative alla SA8000.

#### **4.2 Gestione del reclamo**

Il reclamo è gestito dal SPT che ne coordina la risoluzione facendo intervenire le funzioni competenti ed attivando le necessarie azioni correttive secondo quanto previsto nell'apposita procedura.

Termotetti Costruzioni srl 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.

Termotetti Costruzioni 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 simili.

Termotetti Costruzioni srl non attua alcuna forma di ritorsione o discriminazione nei confronti dell'autore di un reclamo.

Le segnalazioni e/o i reclami possono essere inoltrati anche in forma anonima.

Nel caso di segnalazioni e/o reclami ricevuti in forma anonima, il SPT provvede alla valutazione della segnalazione/reclamo verificandone la fondatezza o meno, provvede a dare risposta in forma generale ed impersonale, ed a seconda delle decisioni, intraprende le opportune azioni correttive in merito.

#### **4.3 Risposta al reclamo**

Termotetti Costruzioni srl si impegna ad informare l'autore del reclamo delle azioni correttive intraprese per dare soluzione ai fatti denunciati.

## 5 REGISTRAZIONI

I reclami inoltrati a Termotetti Costruzioni srl 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.

## 6 LISTA DI DISTRIBUZIONE

La presente procedura viene distribuita dal RSGRS alle seguenti figure aziendali:

- Organo Direttivo;
- Alta Direzione;
- Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP);
- Social Performance Team (SPT);
- Responsabili di funzione interessati.

## 7. DOCUMENTAZIONE RICHIAMATA

Mod.PO06.1	Modulo Reclami/Segnalazioni
Mod.PO06.2	Registro dei Reclami/Segnalazioni