



# RECLAMI SA8000

---

Procedure per la gestione dei reclami relativi alla  
responsabilità sociale secondo lo standard SA8000

La storia delle revisioni del documento viene riportata nella seguente tabella.

Revisione	Data	Oggetto
0	18/04/2022	Prima emissione
1	21/03/2023	Revisione Capitolo 5

Marcianise 21/03/2023

**Redazione**

Social Performance Team (SPT)

*Sossio Del Prete*

*Filippo Vigliotti*

*Giuseppe Ferrare*

**Approvazione**

Senior Management

*Sossio Del Prete*

## 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 .....	5
4.3	Risposta al reclamo .....	6
5	Registrazioni .....	6

# 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 da parte di **GIUGLIANO COSTRUZIONI METALLICHE 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

C.I.S.E. Lavoro Etico – Procedura dei reclami e dei ricorsi - EM 03 del 28/01/2004.

# 4 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.

# 5 Modalità operative

## 5.1 Generalità

Tutte le segnalazioni pervenute, secondo le modalità meglio descritte nel paragrafo 5.2, sono ben accette e gradite, a patto che l'oggetto della segnalazione stessa riguardi un comportamento di GIUGLIANO, effettivamente riferibile ai servizi forniti. Pertanto si fa presente che la veridicità dei dati inseriti viene sottoposta a controllo, prima di avviare la procedura di gestione della segnalazione.

## 5.2 Presa in Carico del Reclamo

Ogni lavoratore può sporgere reclami in relazione a fatti e accadimenti aventi natura di abuso, offesa o 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. **GIUGLIANO COSTRUZIONI METALLICHE SRL** garantisce la massima riservatezza sui fatti denunciati o evidenziati, nei limiti della libertà di indagine, inoltre **GIUGLIANO COSTRUZIONI METALLICHE SRL** si impegna ad indagare anche in caso di segnalazioni anonime. Le segnalazioni di reclamo avanzate da una o più parti interessate e indirizzate a **GIUGLIANO COSTRUZIONI METALLICHE SRL**, aventi per oggetto temi inerenti al sistema di responsabilità sociale, sono raccolte dal Responsabile SA.

I reclami possono essere inoltrati al SPT compilando l'apposito modulo presente nel sito internet:

<http://www.giuglianocostruzionimetalliche.com/>

Inoltre i reclami possono essere indirizzati a:

<b>GIUGLIANO COSTRUZIONI METALLICHE SRL</b>	<b>GIUGLIANO COSTRUZIONI METALLICHE SRL</b> Marcianise sud - 81025 Marcianise Sud, CE - Italy  Tel: (+39) 0823 82-17-01 Fax: (+39) 0823 18-75-913 E-mail: <a href="mailto:info@pec.giuglianocostruzionimetalliche.com">info@pec.giuglianocostruzionimetalliche.com</a>
Ente di certificazione	<b>SI CERT</b> SS18, 119 ÷ 121 – 84047 Capaccio Paestum (SA) E-mail: <a href="mailto:commercialecsit@sicert.ch">commercialecsit@sicert.ch</a>
Ente di accreditamento	<b>DiSIA "Latvijas nacionālais akreditācijas birojs" (LATAK) rector of Accreditation, SAAS</b> 15 West 44th Street 6th Floor New York, NY 10036, USE-mail: <a href="mailto:administracija@latak.lv">administracija@latak.lv</a>  La procedura per inoltrare reclami è consultabile al sito: <a href="http://www.saasaccreditation.org/">http://www.saasaccreditation.org/</a>

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

Per garantire in assoluto l'anonimato dei dipendenti è stata creata la mail:

[segnalazioni.int@giuglianocostruzionimetalliche.it](mailto:segnalazioni.int@giuglianocostruzionimetalliche.it).

La presente mail è stata impostata su ogni pc ed in ogni reparto. Per cui chiunque può accedervi e inviare mail di segnalazioni e restare comunque anonimo nel rispetto di quanto indicato nelle normative cogenti e nel rispetto dei requisiti della SA 80000

### **5.3 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.

**GIUGLIANO COSTRUZIONI METALLICHE 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.

**GIUGLIANO COSTRUZIONI METALLICHE SRL** 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.

**GIUGLIANO COSTRUZIONI METALLICHE SRL** non attua alcuna forma di ritorsione o discriminazione nei confronti dell'autore di un reclamo.

### **5.4 Risposta al reclamo**

**GIUGLIANO COSTRUZIONI METALLICHE SRL** si impegna a rispondere alla mail del reclamo delle azioni correttive intraprese per dare soluzione ai fatti denunciati.

### **5.5 Reclami Pervenuti dall'Esterno**

**GIUGLIANO COSTRUZIONI METALLICHE SRL** gestisce i reclami pervenuti dall'esterno nelle stesse modalità definite nel Cap.5.2.

Per garantire in assoluto l'anonimato dei dipendenti è stata creata la mail:

[segnalazioni.est@giuglianocostruzionimetalliche.it](mailto:segnalazioni.est@giuglianocostruzionimetalliche.it).

La presente mail è stata impostata su ogni pc ed in ogni reparto. Per cui chiunque può accedervi e inviare mail di segnalazioni e restare comunque

## 6 Registrazioni

I reclami inoltrati a **GIUGLIANO COSTRUZIONI METALLICHE 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.