

11/05/2022

# PROCEDURA GESTIONE DEI RECLAMI DEL SISTEMA SA8000

SA8000:2014

---

<input checked="" type="checkbox"/>	Copia Elettronica	Numero
<input type="checkbox"/>	Copia Cartacea	
<input checked="" type="checkbox"/>	Controllata	Consegnata a: tutto il personale
<input type="checkbox"/>	Non controllata	Data Consegna 16/05/2022

---

Claudia

Redatto  
RGRS



Verificato  
QM



Approvazione  
LR



## SOMMARIO

1. SCOPO .....	2
2. CAMPO DI APPLICAZIONE.....	2
3. RIFERIMENTI .....	2
4. DEFINIZIONI.....	2
5. RESPONSABILITA'.....	2
6. MODALITA' ATTUATIVE.....	3
6.1 RICEZIONE DEL RECLAMO.....	3
6.2 GESTIONE DEL RECLAMO.....	3
6.3 RISPOSTA AL RECLAMO E RELATIVI TEMPI.....	4
6.4 MONITORAGGIO.....	4

## 1. Scopo

La presente procedura ha lo scopo fornire una guida per il personale aziendale e per le parti interessate, per segnalare, anche in modo confidenziale ed anonimo, eventuali reclami e/o non conformità rispetto ai principi dello Standard SA8000 e alla Politica per la Responsabilità Sociale. La medesima procedura può essere utilizzata anche per segnalare suggerimenti in merito al miglioramento del sistema di Responsabilità Sociale.

## 2. Campo di applicazione

La presente procedura si applica a tutte le segnalazioni manifestate da personale e parti interessate e che siano relative al rispetto dello Standard SA8000 ed in modo più generale alla tutela dei diritti umani.

## 3. Riferimenti

- Norma Social Accountability 8000;
- Allegato Indicatori di Performance SA8000;
- Documento Guida SA8000;
- NEO SURGICAL Service S.r.l. – Manuale e Politica SA8000.

## 4. Definizioni

**Reclamo:** segnalazione, commento, raccomandazione riguardanti l'ambiente e il luogo di lavoro e/o non conformità, reali o potenziali, rispetto allo Standard SA8000.

**Registrazione:** informazione documentata necessaria a fornire evidenza della conformità a requisiti specifici; la registrazione pertanto riporta i risultati conseguiti o fornisce evidenza delle attività svolte. La registrazione, generalmente, non richiede un controllo di revisione.

**Lavoratore:** tutto il personale senza responsabilità di gestione.

**Personale:** tutti gli individui dipendenti da un'organizzazione o con altro tipo di rapporto contrattuale, inclusi ma non limitati a: direttori, dirigenti, manager, supervisori, impiegati, operai e lavoratori con qualsiasi forma di contratto, come guardie di sicurezza, addetti mensa, addetti ai dormitori e alle pulizie.

**Parti interessate:** individuo o gruppo interessato alle, o che subisce l'influenza delle, performance sociali e/o attività dell'organizzazione.

**SPT (Social Performance Team):** gruppo di lavoro composto da rappresentanti della Direzione e rappresentanti dei lavoratori sulle tematiche della SA8000.

## 5. Responsabilità

**SPT:** ricezione e gestione di reclami; analisi delle attività da eseguire per la risoluzione di quanto oggetto di reclamo; monitoraggio ed analisi dei reclami.

**Rappresentante dei lavoratori SA8000:** all'interno del SPT, opera affinché i reclami siano sempre presi in carico e gestiti. Laddove richiesto dai Lavoratori, riporta i reclami al SPT per le opportune azioni.

**RGRS (Responsabile del Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale):** monitora quanto necessario perché i reclami siano correttamente ricevuti, gestiti ed analizzati. Archivia le registrazioni relative ai reclami per le analisi dei dati e per le altre opportune azioni stabilite da NEO SURGICAL Service S.r.l.

## 6. Modalità attuative

### 6.1 Ricezione del reclamo

Ogni lavoratore e/o parte interessata può effettuare un reclamo in relazione a fatti o accadimenti aventi natura di abuso, offesa o illegalità nell'ambito lavorativo o in circostanze in ogni caso collegate all'ambiente di lavoro di NEO SURGICAL Service S.r.l. ed in contrasto con i principi di responsabilità sociale enunciati nella norma SA8000.

Il lavoratore può effettuare un reclamo anche in modalità indiretta, tramite il Rappresentante dei Lavoratori SA8000 o il Responsabile del Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale o l'Ente di certificazione SA8000.

Il reclamo può essere effettuato anche in forma anonima, tramite l'apposita cassetta di "*Segnalazione SA8000*", messa a disposizione nella sede di NEO SURGICAL Service S.r.l. Tale cassetta è collocata in un punto di facile accesso ed in condizioni da preservare riservatezza ed anonimato. Il contenuto della cassetta è monitorato dal SPT che ne custodisce le chiavi e la verifica periodicamente (indicativamente, **ogni 15 giorni**).

Sia nel caso in cui i reclami siano palesi sia nel caso in cui siano anonimi, NEO SURGICAL Service S.r.l. garantisce la massima riservatezza sui fatti denunciati o evidenziati, nei limiti della libertà di indagine.

Ciascun reclamo relativo alla responsabilità sociale secondo lo Standard SA8000 indirizzato a Neo Surgical Service S.r.l. è raccolto per l'archiviazione e per le analisi statistiche dal RGRS.

I contatti per l'invio del reclamo sono i seguenti:

- **NEO SURGICAL Service S.r.l.**  
Corso Europa n. 364  
80010 Villaricca (NA)  
Telefono 081.8942691  
E-mail [sa8000@neosurgicalservice.it](mailto:sa8000@neosurgicalservice.it)
- **SI CERT S.A.G.L.**  
Strada Statale 18 n. 119/121  
84047 Capaccio-Paestum (SA)  
Tel. 800.98.38.73  
E-mail [reclamisa8000@sicert.net](mailto:reclamisa8000@sicert.net)
- **SAI – Social Accountability International**  
NYC Headquarters  
9 East 37th Street; 10th Floor  
New York, NY 10016 United States of America  
Tel. +1(212) 684-1414  
e-mail [info@sa-intl.org](mailto:info@sa-intl.org)

### 6.2 Gestione del reclamo

A seguito della ricezione del reclamo con una delle modalità sopra indicate, questo è preso in carico, per conto della Direzione, dal SPT, che coordina la risoluzione richiedendo gli opportuni interventi alle funzioni ed alle unità organizzative competenti. Il SPT determina l'attivazione delle azioni correttive individuate.

Il SPT e la Direzione favoriscono l'incontro diretto e lo scambio di valutazioni con la persona (lavoratore o parte interessata) che ha attivato il reclamo, con la finalità di ottenere una conoscenza dei fatti quanto più possibile completa ed esaustiva per le azioni da intraprendere.

NEO SURGICAL Service S.r.l. garantisce sostegno e concreto contributo al lavoratore vittima o testimone di forme di abuso, offesa o fenomeni di scorrettezza e/o illegalità. L'azienda garantisce,

inoltre, il compimento di azioni concrete per risolvere il problema segnalato e per prevenire il ripetersi di situazioni analoghe o similari.

NEO SURGICAL Service S.r.l. non attua alcuna forma di ritorsione o discriminazione nei confronti di chi effettua reclami.

### **6.3 Risposta al reclamo e relativi tempi**

NEO SURGICAL Service S.r.l. si impegna a rispondere immediatamente a chi ha effettuato un determinato reclamo per informarlo circa la presa in carico dell'istanza manifestata.

Entro **1 mese** sono definite e comunicate le azioni correttive individuate per dare soluzione ai fatti denunciati, che poi saranno effettuate nei limiti temporali strettamente necessari e proporzionati alle azioni da intraprendere.

#### **6.3.1 Reclamo nominale**

Laddove il reclamo sia nominale, entro i tempi definiti avverrà il contatto con la persona o le persone interessate. Queste riceveranno in ogni caso risposta, anche nei casi in cui il reclamo, a seguito di analisi, venga ritenuto dal SPT infondato o non gestibile nei termini previsti dal Sistema di gestione per la SA8000.

#### **6.3.2 Reclamo anonimo**

Laddove il reclamo sia trasmesso tramite una segnalazione anonima, è previsto quanto segue:

- 1) l'utilizzo del canale delle e-mail (modalità digitale): a tutto il personale, laddove l'azione correttiva abbia impatti generali, o solo al personale dell'area/settore aziendale da cui è scaturita la segnalazione;
- 2) affissione nella bacheca del personale.

L'obiettivo è che le persone coinvolte siano sempre tempestivamente informate e, per questo motivo, saranno valutate, nel corso del tempo, ulteriori modalità di comunicazione (SMS, altre possibili modalità tecnologiche che dovessero rendersi disponibili in azienda).

### **6.4 Monitoraggio**

Il SPT, unitamente al RGRS, registra quanto relativo ai reclami affinché i dati raccolti possano consentire opportune azioni di monitoraggio e di analisi dei dati, ai fini del miglioramento continuo e per l'attuazione, nei casi in cui sia ritenuto necessario, di azioni preventive.

## **7. RegISTRAZIONI**

Le registrazioni relative ai reclami da SA8000 dovranno essere conservate dalla data di compilazione o, se indicata, dalla data di fine validità, per un tempo non inferiore ai 5 anni, salvo diversa specifica indicazione che richieda tempi di conservazione superiori.

Gli archivi dovranno garantire il buono stato di conservazione delle registrazioni per il periodo di conservazione previsto.

## **8. Privacy**

Circa la riservatezza richiesta nell'acquisizione delle informazioni e delle segnalazioni dei reclami, i sistemi utilizzati si basano sui sistemi messi a disposizione dai Sistemi Informativi aziendali.

Tali sistemi sono validati ai fini del rispetto della privacy e per questo sono sicuri e in grado di preservare le informazioni acquisite da accessi esterni incontrollati e non autorizzati.

NEO SURGICAL Service S.r.l. garantisce, inoltre, la riservatezza delle informazioni relative a chi effettua il reclamo.