

## *Procedura di Sistema P02 Segnalazioni e Reclami SA8000*

### 1 Scopo

La presente procedura definisce le modalità attraverso le quali i lavoratori e tutte le parti interessate possono presentare reclami, osservazioni o segnalazioni riguardanti il rispetto dei requisiti dello standard SA8000, garantendo la massima riservatezza, imparzialità, tutela da qualsiasi forma di discriminazione o ritorsione e assicurando un'efficace gestione delle non conformità rilevate.

---

### 2 Campo di applicazione

La procedura si applica a:

- tutto il personale dipendente;
  - collaboratori, consulenti e lavoratori esterni;
  - fornitori e subfornitori;
  - clienti;
  - organizzazioni sindacali;
  - enti pubblici;
  - qualsiasi altra parte interessata che intenda segnalare situazioni inerenti il rispetto dei principi della Responsabilità Sociale SA8000.
- 

### 3 Principi generali

Il Consorzio Italiano Strade & Ambiente si impegna a garantire:

- la possibilità di presentare reclami anche in forma anonima;
- la totale riservatezza dell'identità del segnalante;
- l'assenza di qualsiasi forma di ritorsione, discriminazione o penalizzazione nei confronti di chi effettua una segnalazione in buona fede;
- la tempestiva valutazione di ogni reclamo ricevuto;
- l'adozione di adeguate azioni correttive e preventive.

Il Consorzio Italiano Strade & Ambiente si impegna inoltre a individuare e attuare rimedi e azioni correttive proporzionati alla natura e alla gravità di ogni non conformità segnalata dal personale o dalle parti interessate, verificandone successivamente l'efficacia.

---

### 4 Modalità di presentazione dei reclami

Al fine di garantire la massima accessibilità al sistema di segnalazione, il Consorzio Italiano Strade & Ambiente mette a disposizione diversi canali attraverso i quali i lavoratori e le parti interessate possono inoltrare reclami, suggerimenti o segnalazioni.

**Le segnalazioni possono essere presentate:**

- in forma nominativa;
- in forma riservata;
- in forma completamente anonima.

**L'Organizzazione mette a disposizione i seguenti canali:**

- e-mail aziendale dedicata;  
[ufficiogare@consorzio-cisa.it](mailto:ufficiogare@consorzio-cisa.it)
- cassetta reclami aziendale;  
C/o Contrada La Selva Snc  
66020 Paglieta (CH)
- posta ordinaria;  
indirizzata a:  
Dott.ssa Jessica Vallaspra  
c/o Consorzio Italiano Strade & Ambiente  
Contrada La Selva Snc  
66020 Paglieta (CH)
- colloquio diretto con il Social Performance Team;
- colloquio con il Rappresentante dei Lavoratori SA8000;
- modulo cartaceo anonimo;
- **modulo web anonimo**, accessibile dal sito internet aziendale, che non richiede autenticazione né registrazione dell'indirizzo e-mail del segnalante;

Le imprese consorziate, subappaltatrici e le agenzie per il lavoro ricevono copia della presente procedura e sono tenute ad informare tutti i propri lavoratori circa le modalità di utilizzo dei canali di segnalazione.

## 5 Processo di gestione delle segnalazioni

### 5.1 Fase 1 Ricezione

Il reclamo viene ricevuto dal Gruppo SA8000.

Entro **5 giorni lavorativi**

- viene registrato;
- viene attribuito un numero progressivo;
- se il segnalante è identificabile viene inviata conferma di ricezione.

Per le segnalazioni anonime la conferma non è possibile.

### 5.2 Fase 2 Valutazione preliminare

Entro **10 giorni**

viene verificata

- ammissibilità;
- completezza;
- competenza.

Se necessario vengono richieste integrazioni.

### 5.3 Fase 3 Istruttoria

Il Gruppo SA8000

- acquisisce documenti;
- effettua interviste;
- esegue verifiche;
- coinvolge lo SPT;
- valuta eventuali rischi immediati.

### 5.4 Fase 4 Decisione

Conclusa l'istruttoria viene deciso se

- archiviare;
- oppure
- aprire Azione Correttiva.

#### 5.5 Fase 5 Comunicazione dell'esito

Qualora il segnalante abbia fornito un recapito, il Gruppo SA8000 comunica:

- presa in carico del reclamo;
- eventuali richieste di integrazione;
- avanzamento dell'istruttoria qualora superiore a 30 giorni;
- conclusione dell'istruttoria;
- esito finale;
- eventuali azioni correttive intraprese.

Le comunicazioni vengono effettuate nel rispetto della normativa privacy e della riservatezza.

#### 5.6 Tempi

| Attività                         | Tempo massimo |
|----------------------------------|---------------|
| Ricezione                        | 5 giorni      |
| Valutazione                      | 10 giorni     |
| Chiusura                         | 30 giorni     |
| casi complessi massimo 60 giorni |               |

## 6 Gestione delle segnalazioni anonime

Le segnalazioni anonime vengono trattate con le stesse modalità previste per le segnalazioni nominative.

L'Organizzazione garantisce che nessuna segnalazione anonima venga esclusa dalla valutazione purché sufficientemente circostanziata.

Per garantire l'anonimato dei lavoratori esterni vengono adottati i seguenti strumenti:

- modulo web anonimo;
- QR Code;
- cassetta reclami presso la sede del Consorzio;
- possibilità di invio tramite posta ordinaria senza mittente;
- possibilità di consegna del modulo cartaceo al Rappresentante dei Lavoratori SA8000 o ad un componente dello SPT;
- possibilità di inoltrare direttamente a SAAS o all'Organismo di Certificazione.

L'Organizzazione garantisce che nessun sistema informatico utilizzato per la raccolta dei reclami registri dati idonei ad identificare il segnalante.

## 7 Comunicazione alle parti interessate

La presente procedura viene comunicata mediante:

- pubblicazione sul sito internet;
- bacheche aziendali;
- consegna alle imprese consorziate;
- consegna ai subappaltatori;
- formazione iniziale;
- formazione periodica;
- consegna ai nuovi assunti;

- pubblicazione della Politica SA8000;
- pubblicazione dei riferimenti SAAS e Organismo di Certificazione.

## 8 Riesame

L'andamento dei reclami ricevuti, le relative cause, le azioni intraprese e l'efficacia delle misure adottate costituiscono elemento di valutazione periodica durante il Riesame della Direzione SA8000, al fine di promuovere il miglioramento continuo del Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale.

**Il Gruppo SA8000 redige annualmente un report contenente almeno:**

- numero reclami ricevuti;
- tipologia;
- tempi medi di gestione;
- reclami anonimi;
- reclami esterni;
- azioni correttive;
- efficacia delle azioni;
- KPI del processo.

**Il report costituisce elemento di ingresso del Riesame della Direzione.**

## 9 Tutela del segnalante

Il Consorzio Italiano Strade & Ambiente garantisce che nessun lavoratore possa subire:

- discriminazioni;
- provvedimenti disciplinari;
- licenziamenti;
- intimidazioni;
- molestie;
- ritorsioni;

a causa della presentazione di una segnalazione effettuata in buona fede.

L'identità del segnalante, ove conosciuta, è trattata come informazione riservata.

## 10 Reclami verso organismi esterni

Qualora il lavoratore o qualsiasi altra parte interessata ritenga che il reclamo non sia stato adeguatamente gestito dall'Organizzazione oppure preferisca rivolgersi direttamente ad organismi terzi, può inoltrare la segnalazione ai seguenti soggetti:

**Ente di Certificazione SA8000**

E-mail: [info@it.ia-net.com](mailto:info@it.ia-net.com)

**SAAS – Social Accountability Accreditation Services**

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

Il ricorso a tali organismi può essere esercitato liberamente, senza necessità di preventiva autorizzazione da parte dell'Organizzazione.

## 11 Conservazione della documentazione

Tutta la documentazione relativa ai reclami, comprese le registrazioni delle verifiche effettuate, le decisioni assunte e le azioni correttive intraprese, viene conservata dal Gruppo SA8000 secondo le modalità previste dal sistema documentale aziendale e nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali.

