

Gefer S.p.A.	Procedura di gestione delle segnalazioni e dei reclami SA8000					
	Codice	REV. N.	Nome file	DATA	PAG.	DI
EDIZIONE 0 del 04 Maggio 2022	PGSA 9611	1	PGSA 9611_01	19/01/2023	1	6

Indice

1. Scopo
2. Documenti di Riferimento
3. Campo di applicazione
4. Responsabilità
5. Modalità operative
 - 5.1 Definizioni
 - 5.2 Ricezione dei reclami
 - 5.3 Gestione dei reclami
 - 5.4 Risposta al reclamo
 - 5.5 Riservatezza e garanzia di imparzialità e non ritorsione
 - 5.6 Gestione delle segnalazioni
 - 5.7 Allegati

Stato delle revisioni della Procedura PGSA 9611

Revisione	Data di revisione	Descrizione	Emesso da RSGSA	Approvato da DGE
1	19/01/23	Trattamento NC 1 dell'audit di certificazione		
0	04/05/22	Prima Emissione		
Copia N°		Consegnata a:		

Gefer S.p.A.	Procedura di gestione delle segnalazioni e dei reclami SA8000					
	Codice	REV. N.	Nome file	DATA	PAG.	DI
EDIZIONE 0 del 04 Maggio 2022	PGSA 9611	1	PGSA 9611_01	19/01/2023	2	6

1. SCOPO

La presente procedura definisce le modalità di gestione delle segnalazioni e dei reclami attraverso i quali le parti interessate, compresi i lavoratori, possono fornire evidenza di non conformità o segnalazioni/reclami in merito alle tematiche relative a:

- I principi e agli aspetti legati al diritto del lavoro e alla gestione del personale;
- I requisiti ed i principi stabiliti dalla norma SA8000.
- L'applicazione e l'efficacia del Sistema di gestione della nostra organizzazione in riferimento ai temi etici e sociali.

2. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

- ↪ SA8000:2014 punto norma 9.6
- ↪ Performance Indicator Annex Allegato alla SA8000 – punto norma n. 9
- ↪ Registro dei reclami Mod_9611/01
- ↪ Modulo reclami Mod_9611/02

3. CAMPO DI APPLICAZIONE

Questa procedura è applicata da tutto il personale della nostra organizzazione e da tutte le parti interessate in accordo con le modalità previste dallo standard SA8000.

4. RESPONSABILITA'

La responsabilità della corretta applicazione del contenuto del presente documento è del RSGSA8000 che funge anche da Responsabile della gestione dei reclami; in particolare egli deve:

- facilitare la comunicazione con il DGE nelle questioni legate alla SA8000 ed eventualmente essere di supporto alla trattazione della segnalazione di reclamo SA8000.
- gestire le segnalazioni SA8000 pervenute dal personale e dalle parti interessate.

5. MODALITA' OPERATIVE

5.1. Definizioni

Definizione di RECLAMO:

Ogni atto con cui si segnali per iscritto, anche in forma anonima, all'organizzazione responsabile (o agli organismi di controllo) una non conformità, reale o presunte, allo standard SA8000.

Dovranno intendersi reclami anche le comunicazioni successive al primo reclamo, con le quali si contesta la mancata risposta, l'incompletezza o l'inadeguatezza della risposta ricevuta.

Nel classificare i reclami il RSGA8000 registra il requisito violato della norma SA8000. Non saranno considerati reclami:

- le richieste di informazioni o di chiarimenti;
- le richieste generiche che non contengono l'indicazione circostanziata del presunto comportamento scorretto della Gefer;
- i pettegolezzi e le voci di corridoio;
- le richieste di esecuzione del contratto;

Gefer S.p.A.	Procedura di gestione delle segnalazioni e dei reclami SA8000					
	Codice	REV. N.	Nome file	DATA	PAG.	DI
EDIZIONE 0 del 04 Maggio 2022	PGSA 9611	1	PGSA 9611_01	19/01/2023	3	6

- le doglianze espresse da stakeholder riconosciuti come ipercritici.

5.2. Ricezione dei reclami

Qualunque parte interessata può esporre un reclamo alla Gefer o all'Ente di Certificazione (SI Cert) inviando le proprie osservazioni scritte tramite posta o e-mail.

I reclami avanzati da una o più parti interessate e indirizzati alla Gefer vengono raccolti dal RSGSA8000 il quale ne tiene accurata registrazione su apposito registro dei reclami Mod. 9611/01.

I reclami possono essere inoltrati compilando l'apposito modulo reclami Mod. 9611/02 attraverso segnalazione diretta al seguente indirizzo mail reclami.sa8000@gefer.it

I reclami possono essere indirizzati a:

Gefer S.p.A.
Via Sudafrica, 29 - 00144 Roma (RM) Tel: 06 597831
Email: reclami.sa8000@gefer.it

oppure

SI Cert
Strada Statale, 18, 119-121 84047 Capaccio Paestum (SA)
Telefono: +39 800.98.38.73
Email: reclamisa8000@sicert.net

oppure

Director of Accreditation, SAAS (Social Accountability Accreditation Services)
220 East 23rd Street, Suite 605, New York, NY 10010 Tel. +1 (212) 391-2106 fax: +1 (212)-684-1515
Email: saas@saasaccreditation.org

Al ricevimento della segnalazione, in caso di reclamo che implichi una inadempienza rispetto allo standard SA8000, il RSGSA8000:

- provvede ad inviare un primo feedback al reclamante (se trattasi di segnalazione nominale) contenente la comunicazione di presa in carico.
- successivamente avvia un'indagine di accertamento dei contenuti della segnalazione con la funzione interessata al fine di valutarne gravità, modalità e tempi di risoluzione; tale verifica può evidenziare:
 - che non sussistono le basi per identificare il reclamo come Non Conformità SA8000, in tal caso si dà risposta motivando la conclusione alla parte interessata (nel caso in cui la segnalazione pervenga non in forma anonima) o al Rappresentante dei lavoratori SA8000 (nel caso in cui la segnalazione pervenga in forma anonima) e si chiude il processo di gestione archiviando la segnalazione.
 - che il reclamo è fondato e quindi si avvia la procedura per la risoluzione delle problematiche segnalate.

5.3. Gestione dei reclami

Il reclamo viene analizzato dal RSGSA8000 al fine di far intervenire la funzioni competenti ed attivare le azioni correttive necessarie.

La Gefer favorisce l'incontro diretto e lo scambio di valutazioni con il dipendente o stakeholder autore del reclamo. La Figura preposta a tale confronto diretto è il RSGSA8000, eventualmente affiancato dal SPT, allo scopo di

Gefer S.p.A.	Procedura di gestione delle segnalazioni e dei reclami SA8000					
	Codice	REV. N.	Nome file	DATA	PAG.	DI
EDIZIONE 0 del 04 Maggio 2022	PGSA 9611	1	PGSA 9611_01	19/01/2023	4	6

conseguire una completa conoscenza dei fatti ed al fine di dare sostegno e concreto contributo al lavoratore vittima o testimone di forme di abuso e scorrettezza.

La Gefer favorisce il compimento di ogni azione concreta volta alla risoluzione della problematica ed a prevenire il verificarsi o il ripetersi di situazioni analoghe o simili.

In allegato al presente documento si riporta in maniera schematica l'iter di gestione del reclamo e un quadro riassuntivo delle modalità stabilite

5.4 Risposta al reclamo

La Gefer si impegna ad informare l'autore del reclamo delle azioni intraprese per dare soluzione ai fatti segnalati. Nel caso di reclami interni esposti anonimamente il feedback viene indirizzato ai RLSA8000.

Nel caso di reclami esterni esposti anonimamente, il feedback verrà pubblicato in apposita sezione del sito della GCF, accessibile mediante il link di seguito riportato:

<https://www.generalecostruzioniferroviarie.com/it/sa8000-gefer>

La risposta sarà visibile per un periodo non inferiore ai 180 gg

5.5 Riservatezza e garanzia di imparzialità e non ritorsione

Le segnalazioni, inviate dalle lavoratrici e dai lavoratori, sono tutelate dalla totale riservatezza. L'analisi delle eventuali segnalazioni sarà effettuata secondo criteri di totale imparzialità. Le segnalazioni non saranno oggetto di ritorsione di alcun tipo da parte della Gefer.

5.6 Gestione delle segnalazioni

Qualsiasi dipendente, in caso di qualsivoglia dubbio e/o richiesta di chiarimento in merito alle tematiche della responsabilità sociale, può liberamente contattare uno dei Rappresentanti dei lavoratori per la SA8000 dell'organizzazione; di seguito si riportano gli indirizzi mail dei suddetti rappresentanti:

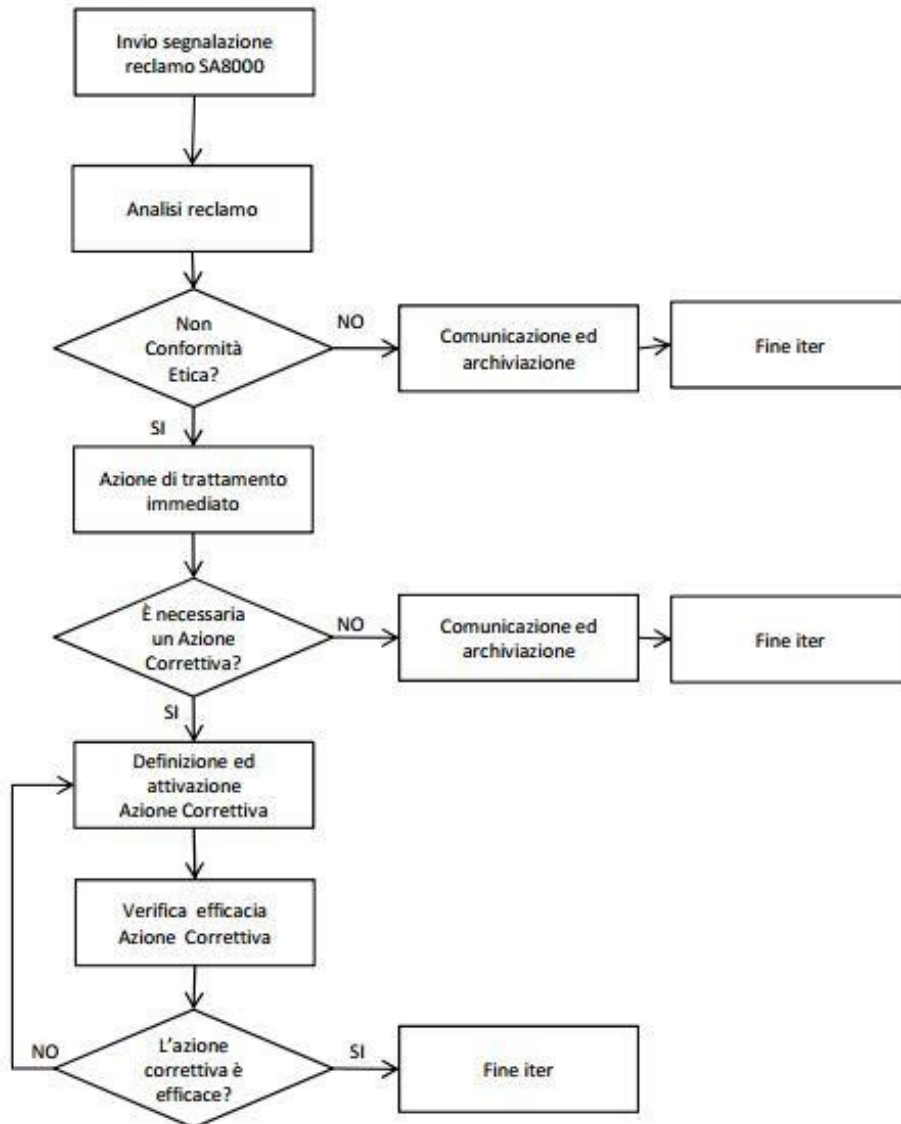
- g.sciusco@gefer.it
- s.guaraglia@gefer.it
- v.andreozzi@gefer.it

5.7 Allegati

Allegato 01 Iter di gestione del reclamo

Allegato 02 Quadro riassuntivo delle modalità stabilite

Codice	REV. N.	Nome file	DATA	PAG.	DI
PGSA 9611	1	PGSA 9611_01	19/01/2023	5	6



Gefer S.p.A.	Procedura di gestione delle segnalazioni e dei reclami SA8000					
	Codice	REV. N.	Nome file	DATA	PAG.	DI
EDIZIONE 0 del 04 Maggio 2022	PGSA 9611	1	PGSA 9611_01	19/01/2023	6	6

Allegato 02 Quadro riassuntivo delle modalità stabilite

CHI PUO' PRESENTARE RECLAMO/SEGNALAZIONE

Tutte le parti interessate, compresi i dipendenti. Anche in forma anonima.

A CHI INVIARE IL RECLAMO/ SEGNALAZIONE

- Al Responsabile della gestione dei reclami (RSGSA8000);
- Alla Gefer;
- Al SI Cert;
- Al SAAS.

COME PRESENTARE RECLAMO/SEGNALAZIONE

È possibile inviare reclami e segnalazioni:

EMAIL	LETTERA
A Gefer: reclami.sa8000@gefer.it	Alla Gefer: Via Sudafrica, 29 - Roma, 00144
Al SI Cert: reclamisa8000@sicert.net	Al SI Cert: Strada Statale, 18, 119-121 84047 Capaccio Paestum (SA)
Al SAAS: saas@saasaccreditation.org	Al SAAS: 15 West 44th Street, 6th Floor New York, NY 10036

FIGURE COINVOLTE

- Responsabile Sistema di Gestione SA8000 (RSGSA8000);
- Funzioni competenti, caso per caso;
- Social Performance Team.

COSA FA GEFER PER PRENDERE IN CARICO LA SEGNALAZIONE

- Se nella segnalazione è indicato il nominativo del reclamante, RSGSA8000 invia un primo **feedback** di presa in carico della segnalazione allo stesso;
- Se la segnalazione è anonima, le azioni intraprese per risolvere la stessa saranno pubblicate sul sito della Gefer nella sezione segnalazione;
- Il RSGSA8000 registra la segnalazione sull'apposito "Registro Reclami";
- Una volta presa in carico la segnalazione, il RSGSA8000 si confronta con la funzione competente per valutare contenuti, tempi e modalità di risoluzione del reclamo. Se necessario, RSGSA8000 conduce direttamente un'indagine interna o ne incarica le funzioni competenti.
- Il RSGSA8000 e le funzioni competenti concordano le azioni da intraprendere per gestire la risoluzione del reclamo ed esse vengono attuate da Gefer.
- L'SPT, in sede di riunione periodica, analizza il registro reclami e ne classifica gravità e frequenza riportando i dati elaborati in un report che sottopone al Senior Management.