



**INDICE**

<b>1. GENERALITÀ E SCOPO</b>	<b>2</b>
<b>2. APPLICABILITÀ E RESPONSABILITÀ</b>	<b>2</b>
2.1 APPLICABILITÀ	2
2.2 RESPONSABILITÀ	2
<b>3. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ</b>	<b>2</b>
3.1 RICEVIMENTO E DOCUMENTAZIONE DEI RECLAMI	2
3.2 INDAGINE E REVISIONE DA PARTE DELL'ORGANIZZAZIONE	3
3.3 DECISIONE E DOCUMENTAZIONE SUL PIANO DI RISANAMENTO	3
3.4 ATTUAZIONE DEL PIANO DI RISANAMENTO	3
3.5 RIESAME DELLA DIREZIONE DELLO STATO DI ATTUAZIONE	4
<b>4. CONSERVAZIONE DELLE REGISTRAZIONI</b>	<b>4</b>
<b>5. TERMINI, DEFINIZIONI ED ABBREVIAZIONI</b>	<b>4</b>
<b>6. DISTRIBUZIONE</b>	<b>4</b>
<b>7. DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO</b>	<b>5</b>

Rev.	Data	Descrizione della revisione	Redatto (RSGI)	Approvato (DIR)
00	01/04/23	Prima emissione		

## 1. GENERALITÀ E SCOPO

Questa procedura ha lo scopo attuare e mantenere un sistema efficace per la gestione dei reclami relativi alla responsabilità sociale.

## 2. APPLICABILITÀ E RESPONSABILITÀ

### 2.1 APPLICABILITÀ

Reclami di responsabilità sociale - esclusi quelli relativi alla discriminazione - ricevuti dall'organizzazione da parte di soggetti interni o esterni.

### 2.2 RESPONSABILITÀ

ATTIVITÀ	RESPONSABILITÀ
È responsabile per la revisione dei reclami e per intraprendere relative azioni tempestive. È anche responsabile per la revisione di tutti i reclami nelle fasi di riesame di direzione. È autorizzata ad approvare piani di risanamento ai principali reclami	<b>DIREZIONE GENERALE</b>
È responsabile per l'attuazione generale di questa procedura ed è autorizzato a fornire le risorse necessarie per l'attuazione di denuncia del risanamento dei reclami	<b>RSGI</b>


## 3. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ

Questa procedura è stata istituita per la gestione dei reclami segnalati all'impresa

### 3.1 RICEVIMENTO E DOCUMENTAZIONE DEI RECLAMI

I reclami relativi alla responsabilità sociale possono provenire sia da fonti interne (ad esempio dipendenti) che da soggetti esterni (quali fornitori, subappaltatori, agenzia di lavoro interinale, ONG, agenzie governative etc.). Essi vengono portati a conoscenza del responsabile RSGI che li condivide con :

- squadra di responsabilità sociale
- RLS
- RSPP
- RLRS

 <b>IMPRESA RIGAMONTI</b>	Procedure del sistema SA 8000  <b>GESTIONE E SOLUZIONE DEI RECLAMI</b>	<b>SA-PR 960</b> Rev. 00 Pag. 3.di 5
--	--	--

In tutti i casi il reclamo è indirizzato in modo confidenziale al responsabile SA8000 che a sua volta si occupa di documentarlo.

### **MODALITA' DI INVIO DELLE SEGNALAZIONI**

#### **INTERNO:**

- cassetta segnalazione presente presso le sedi;
- posta ordinaria Impresa Rigamonti Spa, Via Fiume 59, 23100 Sondrio – Attenzione Rappresentante SA8000;
- comunicazione verbale al RLSA 8000

#### **ESTERNO:**

- **Inoltro all'ente di certificazione:** APAVE CERTIFICATION ITALIA S.r.l. - Via Giuseppe Rosaccio 33, 00156, Roma. Tel. +39 0633270123,Email: [stefano.bertini@apave.com](mailto:stefano.bertini@apave.com)
- **Inoltro al SAAS:** Ente di Accreditamento SAAS - Social Accountability Accreditation Service - 9 East 37th Street, 10th Floor, New York,NY 10016 Tel: (212) 391-2106Email: [saas@saasaccreditation.org](mailto:saas@saasaccreditation.org)

### **3.2 INDAGINE E REVISIONE DA PARTE DELL'IMPRESA**


L'RSGI indaga circa la veridicità di ciascun reclamo e raccoglie tutte le prove e le informazioni possibili informando l'alta direzione.

### **3.3 DECISIONE E DOCUMENTAZIONE SUL PIANO DI RISANAMENTO**

Sulla base delle valutazioni effettuate viene redatto da RSGI un adeguato piano di risanamento in condivisione con la direzione.

### **3.4 ATTUAZIONE DEL PIANO DI RISANAMENTO**

Il RSGI assicura che il piano di risanamento approvato sia attuato in modo efficace e puntuale e comunica l'esito del reclamo alle parti interessate (tra cui i denunciati).

	Procedure del sistema SA 8000 <b>GESTIONE E SOLUZIONE DEI RECLAMI</b>	<b>SA-PR 960</b> Rev. 00 Pag. 4 di 5
---	--	--

### 3.5 RIESAME DELLA DIREZIONE DELLO STATO DI ATTUAZIONE

Lo stato di attuazione dei piani di risanamento è discusso nel successivo riesame di direzione. Nel caso in cui il piano o la sua applicazione non vengano ritenuti efficaci, vengono intraprese modifiche e azioni correttive.

## 4. CONSERVAZIONE DELLE REGISTRAZIONI

Questo paragrafo si occupa di definire come vengono raccolte, archiviate, conservate, aggiornate ed eliminate le registrazioni attinenti il Sistema di Gestione Integrato dell'azienda

Descrizione Registrazione	Codice	Resp. registrazione	Resp./Luogo di Archiviazione	Tempo di Archiviazione
Modulo reclamo/suggerimento/discriminazione SA8000	Mod 960.1	RSGI	RSGI	3 anni

Il Responsabile delle attività di archiviazione è incaricato anche dell'eliminazione delle registrazioni al termine del periodo di conservazione previsto.

L'accesso alle registrazioni è controllato dal responsabile che si cura della loro archiviazione; egli deve impedire che personale o responsabili non direttamente coinvolti nelle attività connesse alle registrazioni possano in qualche modo, anche per errore, modificare o sconvolgere l'ordine e la modalità di conservazione e rintracciabilità.

Le registrazioni devono essere poste in luogo accessibile, atto alla loro corretta conservazione, devono essere facilmente identificate e distinte da tutti gli altri documenti utilizzati nell'attività aziendale (uso di faldoni appositamente contrassegnati, uso di armadi dedicati esclusivamente alle registrazioni ecc.).

## 5. TERMINI, DEFINIZIONI ED ABBREVIAZIONI

Per i termini, le definizioni e le abbreviazioni utilizzate in questa procedura si fa riferimento alla norma SA 8000:2014 ed al Manuale.

## 6. DISTRIBUZIONE

La presente procedura viene distribuita in maniera controllata alle seguenti funzioni:

- Direzione (DIR);
- Responsabile Sistema Gestione Integrato (RSGI);
- Responsabile approvvigionamento (RAP)
- Ufficio contabilità e gestione personale

- Responsabile Tecnico e Programmazione (RTP);
- Rappresentate dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS)
- Preposti (come da organigramma RSGI)
- Rappresentante Lavoratori per Responsabilità sociale (RLRS)

## **7. DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO**

**SA 8000:2014 -PARTE IV**      Articolo 9 – Clausola 9.6 : Gestione e  
risoluzione dei reclami