

## PROCEDURA SA8000

# PR 5.6 – Reclami SA8000

### Gestione del documento

<b>Redazione</b>	Responsabile Sistema		
<b>Verifica ed Emissione</b>	SPT		
<b>Approvazione</b>	DG		

### Elenco delle revisioni

<b>Revisione</b>	<b>Data</b>	<b>Oggetto della Revisione</b>
00	31.01.2022	Prima stesura



**Sistema di Gestione della  
Responsabilità Sociale  
Procedura PR 5.6  
Reclami SA8000**

Rev. 00  
del  
31.01.2022

## 1. Scopo

Lo scopo di questa procedura è di definire le modalità di gestione dei reclami presentati dalle parti interessate relativamente al rispetto dei requisiti dello standard SA8000 da parte di NCM S.r.l.

## 2. Campo di applicazione

La procedura è applicata a tutti i reclami provenienti da qualsiasi parte interessata (Stakeholder) ed aventi per oggetto il rispetto della SA8000 ed in generale dei diritti umani.

## 3. Riferimenti

- SA 8000 Responsabilità Sociale 8000 - §§ 5; 9.
- Manuale del Sistema di Responsabilità Sociale
- SAI GUIDELINE: 304 - Making a complaint or appeal - January 2001

## 4. Modalità operative

### 4.1. Ricezione del reclamo

Ogni stakeholder può inoltrare reclami in relazione a fatti e accadimenti aventi natura di abuso, offesa o illegalità verificatisi nell'ambito lavorativo o ad esso legati ed in contrasto con i principi di responsabilità sociale della norma SA8000.


Lo stakeholder può farsi promotore di reclami tramite il Rappresentante dei Lavoratori SA8000 o l'Ente Certificatore SA8000.

Il reclamo può anche essere inoltrato in forma anonima.

A fronte di qualsiasi reclamo NCM S.r.l. provvede ad indagare e assicura la massima riservatezza.

Il Responsabile della Direzione SA8000 raccoglie i reclami che hanno per oggetto argomenti inerenti il sistema di responsabilità sociale.

I reclami devono essere indirizzati alle seguenti organizzazioni:

	<b>Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale Procedura PR 5.6 Reclami SA8000</b>	Rev. 00 del 31.01.2022
---	---	------------------------------

Organizzazione	NCM S.r.l. Via Bramante, 24 - 20020 MAGNAGO (MI) Email: <a href="mailto:segnalazioni@ncm.it">segnalazioni@ncm.it</a>
Ente di Certificazione	Si Cert Italy S.r.l. Via Lazzaro Palazzi 2/a – 20124 – Milano (MI) Email: <a href="mailto:segnalazioni@sicert.net">segnalazioni@sicert.net</a>
SAI	15 West 44th Street   New York, NY 10036 Tel: 212-684-1414   Fax. 212-684-1515 Email: <a href="mailto:info@sa-intl.org">info@sa-intl.org</a>

Il Responsabile della Direzione SA8000 deve verificare che gli indirizzi citati siano correttamente riportati nelle comunicazioni interne ed esterne relative alla SA8000.

#### 4.2. Gestione del reclamo

Il reclamo viene gestito dalla Direzione in collaborazione con il Responsabile della Direzione SA8000, i quali provvedono a individuare la risoluzione coinvolgendo le funzioni competenti ed attivando le necessarie azioni correttive secondo quanto previsto nell'apposita procedura.

NCM S.r.l. favorisce e stimola l'incontro diretto e lo scambio di valutazioni con il dipendente resosi autore del reclamo, eventualmente affiancato dal Rappresentante dei Lavoratori SA8000, 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.


NCM S.r.l. assicura l'impegno e ogni tipo di sforzo e azione concreta atti a giungere alla soluzione del problema evidenziato e a prevenire il verificarsi di situazioni analoghe o similari.

NCM S.r.l. non prevede l'applicazione di alcuna forma di ritorsione o discriminazione nei confronti dell'autore di un reclamo.

L'Ente di Certificazione e l'Organismo di Accreditamento gestiscono i reclami attraverso proprie procedure interne.

#### 4.3. Risposta al reclamo

NCM S.r.l. si impegna ad informare l'autore del reclamo delle azioni correttive intraprese per dare soluzione ai fatti denunciati entro un termine congruo e comunque

	<b>Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale Procedura PR 5.6 Reclami SA8000</b>	Rev. 00 del 31.01.2022
---	---	------------------------------

non superiore a 10 giorni lavorativi.

## 5. Registrazioni

I reclami inoltrati a NCM S.r.l. sono registrati in un apposito registro dove sono indicati l'oggetto del reclamo, la sua origine, la persona a cui è stato dato incarico di gestirlo e le azioni correttive che sono state intraprese.

Responsabile della Direzione SA8000 provvede alle registrazioni sul Registro reclami.

### 5.1. Moduli

#### **Mod.5.6.1 - Registro reclami SA8000**