sceap
Società Costruzioni
Edilizia Autostrade Ponti

GESTIONE DEI RECLAMI

SOMMARIO

1. SCOPO **2**

2. CAMPO DI APPLICAZIONE **2**

3. DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO **2**

4. RESPONSABILITA' **2**

5. MODALITA' OPERATIVE **2**

5.1 RICEZIONE DEL RECLAMO 2

5.2 GESTIONE DEL RECLAMO 3

5.3 RISPOSTA AL RECLAMO 3

6. REGISTRAZIONI **3**

Descrizione delle modifiche rispetto alla revisione precedente
Revisionata in funzione della integrazione della norma SA 8000:2014 con la PAS 24000:2022

1. SCOPO

La presente procedura ha lo scopo di descrivere le modalità di gestione dei reclami presentati dalle parti interessate relativamente al rispetto dei requisiti della PAS 24000 e della SA 8000.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

Quanto indicato nella presente procedura si applica a tutti i reclami ricevuti da **SCEAP srl** provenienti da qualsiasi parte interessata ed aventi per oggetto il rispetto della PAS 24000 e della SA 8000 ed in generale dei diritti umani.

3. DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO

- PAS 24000:2022
- SA 8000:2014
- Manuale Sistema di Gestione Sociale Integrato

4. RESPONSABILITA'

La responsabilità di redazione e di gestione della presente procedura è affidata al Responsabile del Sistema di Responsabilità Sociale (RSS), la verifica di conformità della procedura rispetto alla PAS 24000 e alla SA 8000 ed alle attività aziendali è affidata al Responsabile del Sistema di Responsabilità Sociale (RSS), mentre la Direzione ha il compito di approvare la presente procedura prima della sua applicazione.

5. MODALITA' OPERATIVE

5.1 RICEZIONE DEL RECLAMO

Ciascun lavoratore o stakeholder può inoltrare commenti, raccomandazioni, segnalazioni o reclami riguardanti il Sistema di Gestione sociale integrato e/o non conformità alla PAS 24000 e alla SA 8000.
Le segnalazioni di reclamo avanzate da una o più parti interessate, aventi ad oggetto temi inerenti al sistema di responsabilità sociale, vengono raccolte dal Responsabile del Sistema di Responsabilità Sociale e comunicate alla Direzione.

Il Reclamo può avere forma anonima. In ogni caso l'Organizzazione si impegna ad indagare sulle cause del reclamo, garantendo la massima riservatezza sui fatti denunciati o evidenziati, nei limiti della libertà di indagine dell'Organizzazione.

I reclami possono essere indirizzati a:

- ✓ **SCEAP srl**, tramite una delle seguenti modalità:
  - o Inseriti nella cassetta dei reclami ubicata nei locali aziendali;
  - o tramite consegna a mano al RLSL (Rappresentante dei lavoratori per la Responsabilità sociale), Sig.ra Rosalba Guglielmi
  - o tramite email indirizzata a reclami@sceapsrl.it

5.2 GESTIONE DEL RECLAMO

I reclami inoltrati a **SCEAP srl** sono registrati in un apposito mod. 1 PS 3 "Reclamo/segnalazione responsabilità sociale" 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.

Il Responsabile del Sistema di Responsabilità Sociale (RSS) provvede alla tenuta di tutte le registrazioni relative a segnalazioni/reclami sia interni che esterni.

Il Reclamo è gestito dal Responsabile del Sistema di Responsabilità Sociale (RSS) che, supportato dai componenti del Comitato Etico/SPT, ne coordinerà la risoluzione facendo intervenire le funzioni competenti ed attivando le adeguate azioni correttive, secondo quanto previsto nell'apposita procedura.

La Direzione si impegna a non attuare alcuna forma di ritorsione o discriminazione nei confronti di chi ha sollevato il reclamo.

SCEAP srl favorisce e stimola l'incontro diretto e lo scambio di valutazioni con il dipendente resosi autore del reclamo, eventualmente affiancato dal Rappresentante dei Lavoratori, allo scopo di conseguire una completa conoscenza dei fatti ed al fine di dare sostegno e concreto contributo al lavoratore vittima o testimone di forme di abuso, offesa o fenomeni di scorrettezza o illegalità.

SCEAP srl 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.

SCEAP srl 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.

5.3 RISPOSTA AL RECLAMO

SCEAP srl si impegna ad informare l'autore del reclamo sull'evoluzione delle azioni correttive intraprese per dare soluzione ai fatti denunciati entro un termine congruo e comunque non superiore a 10 giorni lavorativi.

6. REGISTRAZIONI

Mod. 1 PS 3 Reclamo/segnalazione responsabilità sociale"