



CZETA S.p.A.

Sede legale: via Biron di Sopra, 185 - 36100 Vicenza (VI) – Italia
Sede operativa: via Capo Santa Maria snc – 83017 Rotondi (AV) - Italia
P.Iva: 04352200234 - Rea: VI-376160 - Tel.: 0444/876421
e-mail: info@czetaspa.it – Pec: czetaspa@pec.it
sito Web: www.czetaspa.it

PROCEDURA DEL SISTEMA DI GESTIONE DELLA RESPONSABILITA' SOCIALE GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI E RECLAMI

Identificazione: PSGRS 6	Revisione: 3	Data: 26/04/2024	Pagina 1 di 6
Rif. Norme	SA 8000:2014		

PSGRS 6 “Gestione delle segnalazioni e reclami”

Documento				Codice	
Procedura del Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale - GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI E RECLAMI-				PSGRS 6	
<i>Il contenuto di questo documento è di proprietà di Czeta S.p.A. e non può essere riprodotto o divulgato a terzi senza autorizzazione.</i>					
Data consegna:		Destinatario:		Distribuito in copia	
				<input type="checkbox"/> controllata <input type="checkbox"/> non controllata:	
Rev.	Data	Descrizione modifiche	Redatto RSGRS	Verificato Social Performance Team (SPT)	Approvato Senior Management
3	26.04.2024	Cambio amministratore	Angelica Marro	Giovanni Mainolfi (DG) Domenico Piscitelli (RSPP) Virgilio Emanuele Pio Damiano (RLSA8000 – Rotondi) Francesca Maggian (RLSA8000 – Vicenza)	Gaetano Miele



CZETA S.p.A.

Sede legale: via Biron di Sopra, 185 - 36100 Vicenza (VI) – Italia
Sede operativa: via Capo Santa Maria snc – 83017 Rotondi (AV) - Italia
P.Iva: 04352200234 - Rea: VI-376160 - Tel.: 0444/876421
e-mail: info@czetaspa.it – Pec: czetaspa@pec.it
sito Web: www.czetaspa.it

PROCEDURA DEL SISTEMA DI GESTIONE DELLA RESPONSABILITA' SOCIALE GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI E RECLAMI

Identificazione: PSGRS 6	Revisione: 3	Data: 26/04/2024	Pagina 2 di 6
Rif. Norme	SA 8000:2014		

INDICE

1 SCOPO	2
2 CAMPO DI APPLICAZIONE	3
3 RIFERIMENTI.....	3
4 DEFINIZIONI.....	3
5 MODALITÀ OPERATIVE.....	3
5.1 Ricezione del reclamo	3
5.2 Gestione del reclamo	5
5.3 Risposta al reclamo	5
6 REGISTRAZIONI.....	5
7 LISTA DI DISTRIBUZIONE	5
8 DOCUMENTAZIONE RICHIAMATA.....	6



CZETA S.p.A.

Sede legale: via Biron di Sopra, 185 - 36100 Vicenza (VI) – Italia
Sede operativa: via Capo Santa Maria snc – 83017 Rotondi (AV) - Italia
P.Iva: 04352200234 - Rea: VI-376160 - Tel.: 0444/876421
e-mail: info@czetaspa.it – Pec: czetaspa@pec.it
sito Web: www.czetaspa.it

PROCEDURA DEL SISTEMA DI GESTIONE DELLA RESPONSABILITÀ SOCIALE

GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI E RECLAMI

Identificazione: PSGRS 6	Revisione: 3	Data: 26/04/2024	Pagina 3 di 6
Rif. Norme	SA 8000:2014		

1 SCOPO

La presente procedura ha lo scopo di definire le modalità di gestione dei reclami presentati dalle parti interessate (lavoratori, enti locali e nazionali, organizzazioni non governative, associazioni sindacali, associazioni di categoria, organi di stampa, mass media, clienti, ecc.) relativamente al rispetto dei requisiti dello standard di riferimento SA8000 da parte di Czeta S.p.A.

2 CAMPO DI APPLICAZIONE

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

3 RIFERIMENTI

SA8000:2014 - 9.6 Gestione e risoluzione dei reclami.

GUIDANCE DOCUMENT FOR SOCIAL ACCOUNTABILITY 8000

4 DEFINIZIONI

SPT: Social Performance Team

(Il team include una rappresentanza equilibrata di: rappresentante dei lavoratori SA8000 e Dirigenza)

RECLAMO: segnalazione, commento, raccomandazione riguardanti il luogo di lavoro e/o non conformità, reali o presunte, allo standard SA8000.

5 MODALITÀ OPERATIVE

5.1 Ricezione del reclamo

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

Il lavoratore può farsi promotore di reclami anche tramite il Rappresentante dei Lavoratori SA8000 e/o l'Ente di Certificazione SA8000.

Il reclamo può avere forma anonima. La Czeta S.p.A. garantisce la massima riservatezza sui fatti denunciati o evidenziati, nei limiti della libertà di indagine, inoltre la Czeta S.p.A. si impegna ad indagare anche in caso di segnalazioni anonime.

	CZETA S.p.A. Sede legale: via Biron di Sopra, 185 - 36100 Vicenza (VI) – Italia Sede operativa: via Capo Santa Maria snc – 83017 Rotondi (AV) - Italia P.Iva: 04352200234 - Rea: VI-376160 - Tel.: 0444/876421 e-mail: info@czetaspa.it – Pec: czetaspa@pec.it sito Web: www.czetaspa.it		
	PROCEDURA DEL SISTEMA DI GESTIONE DELLA RESPONSABILITA' SOCIALE GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI E RECLAMI		
Identificazione: PSGRS 6	Revisione: 3	Data: 26/04/2024	Pagina 4 di 6
Rif. Norme	SA 8000:2014		

Le segnalazioni di reclamo avanzate da una o più parti interessate e indirizzate a Czeta S.p.A., aventi per oggetto temi inerenti al sistema di responsabilità sociale, sono raccolte dal Responsabile SA.

I reclami possono essere inoltrati al SPT compilando l'apposito modulo presente nel sito internet:

www.czeta.it

Inoltre i reclami possono essere indirizzati a:

Czeta S.p.A.

Sede Legale: via Biron di Sopra, 185 - 36100 Vicenza (VI) – Italia

Sede Operativa: via Capo Santa Maria snc – 83017 Rotondi (AV) - Italia

Tel. 0444/876421

e-mail: info@czetaspa.it

web: www.czetaspa.it

Att. Social Performance Team SA8000

e-mail: segnalazionisa8000@czetaspa.it

SI CERT SAGL

Strada Statale 18, 119/121 – 84047 Capaccio Paestum (SA) Italia

Tel./Fax: +39 0828 1897857

e-mail: reclamisa8000@sicert.it

website: www.sicert.net

Director of Accreditation, SAAS

220 East 23rd Street, Suite 605, New York, NY 10010

fax: +212-684-1515

E-mail: saas@saasaccreditation.org

La procedura per inoltrare reclami al SAAS è consultabile al sito:

<http://www.saasaccreditation.org/document-library> nella sezione “SAAS Complaints/Appeals”

È compito del SPT verificare che gli indirizzi citati siano correttamente riportati nelle comunicazioni interne ed esterne relative alla SA8000.



CZETA S.p.A.

Sede legale: via Biron di Sopra, 185 - 36100 Vicenza (VI) – Italia
Sede operativa: via Capo Santa Maria snc – 83017 Rotondi (AV) - Italia
P.Iva: 04352200234 - Rea: VI-376160 - Tel.: 0444/876421
e-mail: info@czetaspa.it – Pec: czetaspa@pec.it
sito Web: www.czetaspa.it

PROCEDURA DEL SISTEMA DI GESTIONE DELLA RESPONSABILITA' SOCIALE

GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI E RECLAMI

Identificazione: PSGRS 6	Revisione: 3	Data: 26/04/2024	Pagina 5 di 6
Rif. Norme	SA 8000:2014		

5.2 Gestione del reclamo

Il reclamo è gestito dal SPT che ne coordina la risoluzione facendo intervenire le funzioni competenti ed attivando le necessarie azioni correttive secondo quanto previsto nell'apposita procedura.

La Czeta S.p.A. favorisce l'incontro diretto e lo scambio di valutazioni con il dipendente resosi autore del reclamo, eventualmente affiancato dal SPT, 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.

La Czeta S.p.A. garantisce il compimento di ogni tipo di sforzo e azione concreta atti a dare soluzione al problema evidenziato e a prevenire il verificarsi di situazioni analoghe o similari.

La Czeta S.p.A. non attua alcuna forma di ritorsione o discriminazione nei confronti dell'autore di un reclamo.

Le segnalazioni e/o i reclami possono essere inoltrati anche in forma anonima.

Nel caso di segnalazioni e/o reclami ricevuti in forma anonima, il SPT provvede alla valutazione della segnalazione/reclamo verificandone la fondatezza o meno, provvede a dare risposta in forma generale ed impersonale, ed a seconda delle decisioni, intraprende le opportune azioni correttive in merito.

5.3 Risposta al reclamo

La Czeta S.p.A. si impegna ad informare l'autore del reclamo delle azioni correttive intraprese per dare soluzione ai fatti denunciati.

6 REGISTRAZIONI

I reclami inoltrati alla Czeta S.p.A. sono annotati in un apposito registro dove si dà evidenza dell'oggetto del reclamo, della sua origine, della persona a cui è stato dato incarico di gestirlo a livello operativo e delle azioni correttive che sono state intraprese per dargli soluzione.

Le annotazioni sul Registro Reclami sono affidate al SPT.

7. LISTA DI DISTRIBUZIONE

La presente procedura viene distribuita dal RSGRS alle seguenti figure aziendali:

- Datore di Lavoro/Direzione;
- Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione (se non coincide con il RSGRS);
- Social Performance Team (SPT);
- Senior Management;



CZETA S.p.A.

Sede legale: via Biron di Sopra, 185 - 36100 Vicenza (VI) – Italia
Sede operativa: via Capo Santa Maria snc – 83017 Rotondi (AV) - Italia
P.Iva: 04352200234 - Rea: VI-376160 - Tel.: 0444/876421
e-mail: info@czetaspa.it – Pec: czetaspa@pec.it
sito Web: www.czetaspa.it

PROCEDURA DEL SISTEMA DI GESTIONE DELLA RESPONSABILITA' SOCIALE

GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI E RECLAMI

Identificazione: PSGRS 6	Revisione: 3	Data: 26/04/2024	Pagina 6 di 6
Rif. Norme	SA 8000:2014		

- Responsabili di funzione interessati.

8. DOCUMENTAZIONE RICHIAMATA

Mod. 6.1	Modulo Reclami/Segnalazioni
Mod. 6.2	Registro dei Reclami/Segnalazioni