

	Responsabilità Sociale SA 8000:2014	PRO 09.6
	Procedura Reclamo	Rev.1 del 14.03.2025 Pag. 1 di 4

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 SA 8000.

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.

Riferimenti

SA8000:2014 - 9.6 Gestione e risoluzione dei reclami.

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.

	Responsabilità Sociale SA 8000:2014	PRO 09.6
	Procedura Reclamo	Rev.1 del 14.03.2025 Pag. 2 di 4

Indice

Section 1 – Modalità Operative	3
1.1 Ricezione del reclamo	3
1.2 Gestione del reclamo	3
1.3 Risposta al reclamo	3
Section 2 – Registrazioni	4

Emissione

	Ruolo aziendale	Data
Scritto da:	Consulente	REV.1 del 14.03.2025
Verificato da:	Responsabile CSA	
Approvato da:	Amministratore	

	Responsabilità Sociale SA 8000:2014	PRO 09.6
	Procedura Reclamo	Rev.1 del 14.03.2025 Pag. 3 di 4

Section 1 – Modalità Operative

1.1 Ricezione del reclamo

Ogni lavoratore può sporgere reclami in relazione a fatti e accadimenti aventi natura di abuso, offesa 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 all'Ente di Certificazione SA8000. Il reclamo può avere forma anonima. BRUNO S.R.L. garantisce la massima riservatezza sui fatti denunciati o evidenziati, nei limiti della libertà di indagine, inoltre BRUNO S.R.L. si impegna ad indagare anche in caso di segnalazioni anonime. Le segnalazioni di reclamo avanzate da una o più parti interessate e indirizzate ad BRUNO S.R.L. aventi per oggetto temi inerenti al sistema di responsabilità sociale, sono raccolte dal Responsabile SA.

Inoltre i reclami possono essere indirizzati a:

Bruno S.r.l.
Via F. Caracciolo, 16 - 20100 Milano
E-mail info@brunosrl.eu
Telefono 02 3820 0095

È compito del SPT verificare che gli indirizzi citati siano correttamente riportati nelle comunicazioni interne ed esterne relative alla SA 8000.

1.2 Gestione del reclamo

Il reclamo è gestito dalla Direzione che, supportata dal SPT, ne coordina la risoluzione facendo intervenire le funzioni competenti ed attivando le necessarie azioni correttive secondo quanto previsto nell'apposita procedura. BRUNO S.R.L. 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. BRUNO S.R.L. 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 simili.

BRUNO S.R.L. non attua alcuna forma di ritorsione o discriminazione nei confronti dell'autore di un reclamo.

1.3 Risposta al reclamo

BRUNO S.R.L. si impegna ad informare l'autore del reclamo delle azioni correttive intraprese per dare soluzione ai fatti denunciati.

	Responsabilità Sociale SA 8000:2014	PRO 09.6
	Procedura Reclamo	Rev.1 del 14.03.2025 Pag. 4 di 4

Section 2 – Registrazioni

I reclami inoltrati all'organizzazione 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.