
	<b>Procedura Operativa</b> Reclami e segnalazioni	<b>Mod.</b>	<b>PRS 11</b>
		<b>Revisione</b>	<b>00</b>
		<b>Data</b>	26/01/2023

**PRS\_11**

Reclami e Segnalazioni




Redatto	<b>RSG</b>	Firma
Verificato	<b>RSPP</b>	Firma
Approvato	<b>DIR</b>	Firma
<b>N°</b>	<b>Data</b>	<b>Descrizione</b>
0	26/01/2023	Prima emissione

	<b>Procedura Operativa</b>  Reclami e segnalazioni	<b>Mod.</b>	<b>PRS 11</b>
		<b>Revisione</b>	<b>00</b>
		<b>Data</b>	26/01/2023

## Sommario

SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE .....	3
NORMATIVA DI RIFERIMENTO .....	3
Riferimenti nazionali ed internazionali .....	3
TERMINI E DEFINIZIONI.....	3
RESPONSABILITA' .....	3
GENERALITÀ .....	3
MODALITÀ OPERATIVE.....	3
AGGIORNAMENTO .....	5

	<b>Procedura Operativa</b>  Reclami e segnalazioni	<b>Mod.</b>	<b>PRS 11</b>
		<b>Revisione</b>	<b>00</b>
		<b>Data</b>	26/01/2023

## **SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE**

La presente procedura ha lo scopo di definire le modalità di gestione dei reclami presentati dalle parti interessate (lavoratori, enti locali e nazionali, organizzazione non governative, associazioni sindacali, associazioni di categoria, organi di stampa, mass media, clienti, etc), relativamente al rispetto dei requisiti dello standard di riferimento SA8000 nei confronti di Dolmen Spa.

## **NORMATIVA DI RIFERIMENTO**

### **Riferimenti nazionali ed internazionali**

Art.409 Sezioni I Disposizioni Generali	Controversie di lavoro
Standard SA8000	

## **TERMINI E DEFINIZIONI.**

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

## **RESPONSABILITA'**

E' responsabilità della Direzione:

- Garantire la non applicabilità di azioni disciplinari, di licenziamenti o di altre azioni volte a discriminare il personale o le parti interessate che abbiano fornito informazioni sulla conformità a SA8000 o che abbiano avanzato reclami relativi al luogo di lavoro.

Il monitoraggio di eventuali programmi di recupero spetta al Responsabile SA8000.


## **GENERALITÀ**

In linea con i principi ed i valori espressi nella Politica SA 8000, l'organizzazione si impegna a non applicare assolutamente nessuna forma di discriminazione e/o forma disciplinare verso il personale o le parti interessate che abbiano fornito informazioni sulla conformità a SA8000 o che abbiano avanzato reclami relativi al luogo di lavoro.

Al fine di tutelare in maniera più possibile completa quanto sopra indicato, nella seguente procedura, sono stabilite ed illustrate le attività adottate dall'Organizzazione.

## **MODALITÀ OPERATIVE**

Ogni lavoratore e/o parte interessata può sporgere reclami in relazione a fatti e/o accadimenti aventi natura di abuso, offesa, o illegalità verificatasi nell'ambito lavorativo o ad esso legati e in contrasto con i principi di responsabilità sociale della norma SA8000:2014.

	<b>Procedura Operativa</b>	<b>Mod.</b>	<b>PRS 11</b>
		<b>Revisione</b>	<b>00</b>
	Reclami e segnalazioni	<b>Data</b>	26/01/2023

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 attraverso l'utilizzo anche del Box SA 8000 installato all'interno dell'Azienda.

Dolmen Spa garantisce la massima riservatezza sui fatti denunciati o evidenziati, nei limiti della libertà di indagine, impegnandosi ad indagare anche in caso di segnalazioni anonime. Le segnalazioni di reclamo avanzate da una o più parti interessate e indirizzate a Dolmen Spa, aventi per oggetto temi inerenti al sistema di responsabilità sociale, vengono successivamente raccolte dal Responsabile SA8000.

I reclami possono essere indirizzati a:

Dolmen Spa  
 Via Dei Conciatori, 16/18 - 56029  
 S. Croce sull'Arno, PISA (zona industriale) IT  
 Centralino +39 0571 38 351  
 Email : [simone@dolmenspa.com](mailto:simone@dolmenspa.com)

SOCIAL ACCOUNTABILITY INTERNATIONAL (SAI)  
 15 West 44th Street | New York, NY 10036  
 Phone: (212) 684-1414 | Fax: 212-684-1515  
 Email: [info@sa-intl.org](mailto:info@sa-intl.org)

SOCIAL ACCOUNTABILITY ACCREDITATION SERVICE, SAAS  
 15 West 44th Street, 6th Floor New York, NY 10036  
 Phone: (212) 391-2106 | Fax: (212) 684-1515  
 Email: [saas@saasaccreditation.org](mailto:saas@saasaccreditation.org)

SI CERT ITALY  
 Via SS 18 N°119-121 / 84047 / Capaccio – Paestum (SA) – Italia  
 ☎ +39 800983873  
 ✉ [segnalazioni@sicert.net](mailto:segnalazioni@sicert.net)  
 ✉ [reclamisa8000@sicert.net](mailto:reclamisa8000@sicert.net)


- **Gestione del reclamo.**

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

Dolmen Spa favorisce l'incontro diretto e lo scambio di valutazioni con il dipendente resosi autore del reclamo, eventualmente affianco da 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.

Dolmen Spa 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.

Dolmen Spa non attua alcuna forma di ritorsione o discriminazione nei confronti dell'autore del reclamo.

	<b>Procedura Operativa</b>  Reclami e segnalazioni	<b>Mod.</b>	<b>PRS 11</b>
		<b>Revisione</b>	<b>00</b>
		<b>Data</b>	26/01/2023

- **Risposta al reclamo.**

Dolmen Spa si impegna ad informare l'autore del reclamo delle azioni correttive per dare soluzione ai fatti denunciati, nei limiti temporali strettamente necessari e correlati e proporzionati alle azioni da intraprendere.

- **Registrazioni.**

I reclami inoltrati a Dolmen Spa sono annotati in un apposito registro dove si da 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 esecuzione. Le annotazioni sul registro dei reclami sono affidate al SPT.

**AGGIORNAMENTO**

La presente procedura viene revisionata ogni qualvolta se ne ravvisi la necessità.