

	PROCEDURA	PSA - 08	Ed. 02	Rev. 01
	GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI, RECLAMI E NON CONFORMITA'		31/05/2024	
			Pagina 1 di 5	

## INDICE

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE.....	2
2. RIFERIMENTI.....	2
3. TERMINI ED ABBREVIAZIONI .....	2
4. MODALITÀ OPERATIVE.....	2
4.1 Reclami e Non Conformità.....	2
5. RESPONSABILITA' E REGISTRAZIONI .....	5

01	31/05/2024	Agg. per inserimento riferimenti SAI e SICERT e segnalazioni PdR 125/22	SPT	DIR
0	10/07/2023	Prima emissione documento NUOVA EDIZIONE	SPT	DIR
<b>Rev.</b>	<b>Data</b>	<b>Descrizione modifiche</b>	<b>Emissione</b>	<b>Approvazione</b>

	PROCEDURA	PSA - 08	Ed. 02	Rev. 01
	GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI, RECLAMI E NON CONFORMITA'		31/05/2024	
			Pagina 2 di 5	

## 1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura ha lo scopo di fornire una guida per segnalare in modo confidenziale ed anonimo eventuali reclami e suggerimenti per il miglioramento del **Sistema di Responsabilità Sociale**. In particolare, le parti interessate, soprattutto i lavoratori, possono segnalare e fornire evidenza di non conformità in merito alle tematiche relative a:

- Principi ed aspetti legati al Diritto del Lavoro e alla gestione del personale;
- Requisiti e principi stabiliti dalla norma SA 8000 o dalle Linee Guida previste dalla Uni PdR 125/22;
- Applicazione ed efficacia del Sistema di Gestione in riferimento a temi etici, sociali e di parità di genere;
- Atti discriminatori o altre problematiche aziendali, provenienti da dipendenti, fornitori, clienti e altre parti interessate.

Scopo della presente procedura è, inoltre, quello di garantire una gestione efficace delle segnalazioni interne ed esterne, assicurando trasparenza, tempestività e riservatezza nel trattamento delle informazioni ricevute.

## 2. RIFERIMENTI

Norma SA 8000: 2014, Punto 9.6 gestione e risoluzione dei reclami.  
Uni PdR 125/2022 - 6.4.6 GESTIONE DELLE SITUAZIONI NON CONFORMI

## 3. TERMINI ED ABBREVIAZIONI

Per qualsiasi termine o abbreviazione utilizzati nella seguente procedura, si fa riferimento alla **sezione III del Manuale di Gestione della Responsabilità Sociale e al documento TD – Termini e Definizioni per la Parità di Genere**.

## 4. MODALITÀ OPERATIVE

### 4.1 Segnalazioni, Reclami e Non Conformità

Qualunque parte interessata (lavoratori dipendenti, collaboratori, clienti, fornitori, Enti) che rilevi una Non Conformità o intende presentare una segnalazione per:

- situazioni di sopruso,
- discriminazione o molestia,
- criticità legate a remunerazione, orari di lavoro, etc.;
- situazioni critiche correlate con la salute e la sicurezza del posto di lavoro,

oppure voglia suggerire spunti per il miglioramento, relativi alla gestione del personale e al miglioramento del clima aziendale può:

	PROCEDURA	PSA - 08	Ed. 02	Rev. 01
	GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI, RECLAMI E NON CONFORMITA'		31/05/2024	
			Pagina 3 di 5	

- ✓ segnalare verbalmente la non conformità/suggerimento direttamente al Rappresentante dei Lavoratori o alla DIR;
- ✓ documentare la segnalazione utilizzando il **Mod. 4.9.6 (A) "Segnalazioni reclami o Non Conformità"**
- ✓ o su foglio bianco (inserendola in forma anonima o firmata nella cassetta delle segnalazioni appositamente predisposta presso gli uffici e i cantieri)

Le segnalazioni possono essere anche inviate:

- mediante posta ordinaria all'Attenzione del Comitato Guida (Sig.ra Elena Carosone) presso la TMC Costruzioni Immobiliari Srl, al seguente indirizzo: Via A. Depretis 102 80133 Napoli (NA);
- all'indirizzo segnalazioni@tmccostruzioni.it

Nell'eventualità in cui il lavoratore voglia comunicare informazioni aggiuntive o presentare un reclamo al SAAS o all'Ente di Accreditamento o all'Organismo di Certificazione può contattare:

**Social Accountability International (SAI):**

NYC Headquarters, 9 East 37th Street – 10th Floor, New York, NY 10016

Tel: +1 (212) 684-1414; e-mail: [info@sa-int.org](mailto:info@sa-int.org)

**Social Accountability Accreditation Service (SAAS) :**

9 East 37th Street – 10th Floor, New York, NY 10016 United States of America

Tel: +1(212) 391-2106; e-mail: [saas@saasaccreditation.org](mailto:saas@saasaccreditation.org)

**SI CERT SAGL** Sede di Salerno: Via SS 18 n.119-121 84047 Capaccio Paestum (SA);

e-mail [segnalazioni@sicert.net](mailto:segnalazioni@sicert.net), [reclamisa8000@sicert.net](mailto:reclamisa8000@sicert.net) Tel: +39 0828 1897857

Il Resp. controlla periodicamente (*indicativamente ogni mese*) il contenuto della cassetta. Tutti i reclami vengono riportati nel modulo **Mod. 4.9.6 (B) "Registro reclami e non conformità"**.

Anche il reclamo ricevuto in forma verbale dal SPT/CG deve essere riportato in questo elenco dal Responsabile dei lavoratori per la Responsabilità Sociale e discusso in fase di riunione periodica del SPT/CG. In tale sede, SPT/CG procede alla classificazione ed alla registrazione del tipo di reclamo che può essere per:

- situazioni di sopruso,
- discriminazione o molestia,
- criticità,
- situazioni critiche correlate con la salute e la sicurezza del posto di lavoro,
- spunti per il miglioramento, relativi alla gestione del personale e al miglioramento del clima aziendale

	PROCEDURA	PSA - 08	Ed. 02	Rev. 01
	GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI, RECLAMI E NON CONFORMITA'		31/05/2024	
			Pagina 4 di 5	

In questa fase SPT/CG identifica il trattamento da applicare al reclamo, allegando apposito modulo, con indicate le eventuali azioni correttive da intraprendere, adeguate e appropriate alla natura e alla gravità di ogni Non-Conformità.

Alla risoluzione del reclamo, SPT/CG annota nel registro dei reclami l'avvenuta soluzione e provvede a dare risposta ai reclami entro 1 settimana dalla presentazione della Segnalazione/Reclamo. È riconosciuto il diritto di qualsiasi richiedente di rimanere anonimo.

Le Non Conformità rilevate e generate durante le attività sono classificate in:

<b>Non conformità di sistema SA 8000 o PdR 125</b>	Nel caso di violazione di un requisito del sistema di gestione SA8000 o PdR 125
<b>Non conformità etiche/parità di genere</b>	Nel caso di violazione ai principi etici cui l'azienda è ispirata secondo i requisiti della norma SA8000 o PdR 125
<b>Non conformità normative</b>	Nel caso di violazione alle norme e alle leggi di carattere nazionale e internazionale in materia di tutela del lavoratore

Le Non Conformità possono essere identificate:

- durante le normali attività operative. Qualora durante le normali attività operative i dipendenti vengano a conoscenza di situazioni che possano generare NC reali o potenziali, queste devono essere tempestivamente segnalate, al Rappresentante dei lavoratori, ai fini della loro gestione. Il Responsabile registra la NC segnalata sull'apposito modulo;
- durante le attività di verifica ispettiva. Qualora durante le attività di verifica ispettiva siano rilevate NC di sistema, queste saranno segnalate dal valutatore incaricato al responsabile di funzione, durante la riunione finale, e registrate sul Rapporto di verifica ispettiva.

La valutazione delle Non Conformità può essere:

- critica. È definita critica la NC che mina la salute e sicurezza dei lavoratori, o per la cui risoluzione devono essere necessariamente coinvolte le parti interessate esterne territorialmente competenti (sindacati, organizzazioni non governative, associazioni di tutela per i minori, associazioni di tutela per particolari categorie di lavoratori, organismi di certificazione, istituti scolastici, ecc...), o la cui risoluzione richiede il coinvolgimento di funzioni aziendali diverse da quelle che l'hanno identificata. È considerata critica anche la NC ripetuta.
- non critica. È definita non critica la NC che può essere risolta autonomamente dalla funzione che l'ha identificata, sulla base delle istruzioni o delle procedure in uso in azienda.

La risoluzione della Non Conformità non critiche spetta al Responsabile, che ha rilevato e registrato la NC; le soluzioni da intraprendere possono essere:

	PROCEDURA	PSA - 08	Ed. 02	Rev. 01
	GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI, RECLAMI E NON CONFORMITA'		31/05/2024	
			Pagina 5 di 5	

- attuate immediatamente (chiudendo la NC direttamente sul **MOD. 4.9.6 (B) "Registro reclami e non conformità"**)
- gestite attraverso la richiesta di un'azione correttiva o preventiva diretta alle funzioni interessate

La risoluzione delle NC critiche richiede sempre un'azione correttiva o preventiva. La richiesta di azione correttiva o preventiva deve essere fatta anche nel caso di NC ripetute, allo scopo di individuare ed eliminare la causa del reiterarsi della NC.

## 5. RESPONSABILITA' E REGISTRAZIONI

È responsabilità del Rappresentante dei Lavoratori SA8000 facilitare la comunicazione con la Direzione nelle questioni legate alla SA8000, ed eventualmente essere di supporto alla trattazione della segnalazione di reclamo SA8000.

È responsabilità del segnalante fornire informazioni dettagliate e veritiere.

È responsabilità del Resp. della gestione delle segnalazioni ricevere, analizzare e assegnare la segnalazione al reparto competente.

È responsabilità del Rappresentante della Direzione per la Responsabilità sociale gestire in collaborazione con la Direzione, le segnalazioni SA8000 pervenute dal personale e dalle parti interessate. Inoltre, è la responsabilità della verifica dell'efficacia della risoluzione delle NC. La verifica dell'efficacia consiste nel valutare se la soluzione intrapresa ha portato alla eliminazione definitiva della causa della NC, in modo che questa non si ripresenti.

È responsabilità del Responsabile del Sistema di Gestione per la Parità di Genere valutare la segnalazione ed implementare le azioni correttive in accordo con il Comitato Guida

È responsabilità della Direzione supervisionare il processo e verifica l'efficacia delle misure adottate.