

 <b>GSM CONTINENTAL</b> Lavori e Servizi srl	<b>GSM CONTINENTAL LAVORI E SERVIZI S.R.L.</b>	<b>PROC. A</b>	<b>ED. 2 REV. 2</b>
	<b>INOLTRO RECLAMI PARTI INTERESSATE</b>		<b>10/06/2024</b>

## 1. Scopo

Lo scopo della presente procedura è di descrivere i criteri e le modalità adottate dall'azienda per permettere sia ai lavoratori che a tutte le parti interessate la formulazione di commenti, raccomandazioni, segnalazioni o reclami riguardanti il luogo di lavoro e/o non conformità allo Standard SA8000.

## 2. Riferimenti

- SA8000:2014 Social Accountability 8000: Standard Internazionale elaborato da Social Accountability International - Giugno 2014.
- SA8000:2014 Performance Indicator Annex: Allegato alla SA8000 che elenca le aspettative minime di performance che devono essere soddisfatte dalle organizzazioni che dichiarano la propria conformità ai requisiti normativi dello Standard SA8000.

## 3. Segnalazioni da parte dei lavoratori

Tutti i lavoratori hanno il diritto di inoltrare reclami relativi alla mancata applicazione di qualsiasi punto della norma SA 8000, anche in forma anonima.

Il personale può inoltrare i propri reclami in forma anonima depositando nella cassetta SA8000 l'apposito "**Modulo reclamo/segnalazione**" che può essere prelevato dalla bacheca delle comunicazioni.

Il Rappresentante dei Lavoratori SA8000 è responsabile del controllo settimanale della cassetta reclami lavoratori per verificare costantemente la presenza di reclami dei lavoratori.

I reclami presentati dovranno essere presi in esame entro 10 giorni lavorativi dalla data di ritiro dalla cassetta SA8000.

Il Senior management, eventualmente coinvolgendo il SPT, definisce tutte le azioni che si intendono intraprendere per la risoluzione della segnalazione/reclamo e ne dà comunicazione al diretto interessato (qualora la segnalazione/reclamo sia firmato) o se necessario a tutto il personale.

Nel caso in cui il reclamo sia stato presentato in forma anonima, il Rappresentante dei Lavoratori SA8000 non potrà chiaramente comunicare all'interessato la risoluzione proposta e pertanto dovrà farsi carico di informare tutti i lavoratori dell'avvenuta presentazione del reclamo e delle azioni che si intendono intraprendere per la risoluzione.

Al termine dell'azione correttiva intrapresa, il Rappresentante dei Lavoratori SA8000 comunica al diretto interessato o a tutti i lavoratori l'efficacia dell'attuazione della azione correttiva intrapresa.

Se il diretto interessato non risulta soddisfatto dell'esito delle azioni messe in opera, il Rappresentante dei Lavoratori SA8000 e/o il Rappresentante della Direzione SA8000 lo

	<b>GSM CONTINENTAL LAVORI E SERVIZI S.R.L.</b>	<b>PROC. A</b>	<b>ED. 2 REV. 2</b>
	<b>INOLTRO RECLAMI PARTI INTERESSATE</b>		<b>10/06/2024</b>

agevola nel rapporto diretto con l'ente terzo SGS o con il SAI per un appello entro 10 giorni lavorativi dalla ricezione degli esiti della azione correttiva.

Il diretto interessato è, in ogni caso, nella condizione di poter agire autonomamente attraverso le forme sopra esposte o altre che ritenga opportune.

#### 4. Segnalazioni altre parti interessate

GSM CONTINENTAL LAVORI E SERVIZI S.R.L. al fine di assicurare a tutte le Parti Interessate di poter contribuire attivamente al miglioramento del SRS, ha predisposto un sistema di comunicazione per la gestione delle segnalazioni o mancanze inerenti l'applicazione della norma SA 8000.

Le suddette segnalazioni possono essere inoltrate direttamente a GSM CONTINENTAL LAVORI E SERVIZI S.R.L. tramite una comunicazione scritta all'attenzione del Rappresentante della Direzione SA8000, mediante:

**posta: GSM CONTINENTAL LAVORI E SERVIZI S.R.L.  
Via Vinicio Cortese, n. 26, 00043 Ciampino RM**

**e-mail: [amministrazione@gsmcontinental.it](mailto:amministrazione@gsmcontinental.it)**

I reclami che giungono in azienda devono essere presi in carico dal Rappresentante SPT che verifica se il reclamo è significativo o no, ed effettua una prima analisi sulla causa scatenante il reclamo (attraverso indagini, verifiche presso chi ha mosso il reclamo etc..) traducendo il reclamo sul modulo "**Modulo NC/AC**"

Il Senior management, eventualmente coinvolgendo il SPT, definisce e mette in atto l'azione correttiva più adatta alle gravità ed alla tipologia del reclamo presentato.

Il Rappresentante della Direzione SA8000 è tenuto alla registrazione dell'esito del reclamo indicando anche la data di restituzione del reclamo alla parte interessata che lo ha presentato (qualora non sia anonima).

Il Rappresentante dei Lavoratori SA8000 deve sempre essere informato sui reclami che pervengono in azienda e sulle risoluzioni messe in atto.

Le segnalazioni potranno, inoltre, essere inviate direttamente a:

Ente certificazione	di	<b>Apave Certification Italia S.r.l.</b> Sede: Via Giuseppe Rosaccio n. 33 , 00156 Roma (RM) Tel. +39 06 33270123 Email: <a href="mailto:stefano.bertini@apave.com">stefano.bertini@apave.com</a>
Ente Accredimento	di	<b>SAI - Social Accountability International</b> 9 East 37th Street, 10th Floor, New York, NY 10016

 <b>GSM CONTINENTAL</b> Lavori e Servizi srl	<b>GSM CONTINENTAL LAVORI E SERVIZI S.R.L.</b>	<b>PROC. A</b>	<b>ED. 2 REV. 2</b>
	<b>INOLTRO RECLAMI PARTI INTERESSATE</b>		<b>10/06/2024</b>

	<p>Tel: +1 (212) 684-1414  E-mail: <a href="mailto:info@sa-intl.org">info@sa-intl.org</a></p> <p><b>SAAS</b>  9 East 37th Street, 10th Floor, New York, NY 10016  Tel: +1-(212)-391-2106  E-mail: <a href="mailto:saas@saasaccreditation.org">saas@saasaccreditation.org</a></p>
--	--