



**Responsabilità Sociale**  
SA 8000:2014

PRO 09.6

**Procedura Reclamo**

Rev.1 del 19/04/2021

Pag. 1 di 5

## **RECLAMI SA8000**

---

---

**Procedura per la gestione dei reclami relativi alla  
responsabilità sociale secondo lo standard SA8000**

	<b>Responsabilità Sociale</b> SA 8000:2014	PRO 09.6
	<b>Procedura Reclamo</b>	Rev.1 del 19/04/2021 Pag. 2 di 5

## 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 e la sicurezza negli ambienti di lavoro.

---

## Riferimenti

SA8000:2014 - 9.6 Gestione e risoluzione dei reclami.

GUIDANCE DOCUMENT FOR SOCIAL ACCOUNTABILITY 8000

## 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.

	<b>Responsabilità Sociale</b> SA 8000:2014	PRO 09.6
	<b>Procedura Reclamo</b>	Rev.1 del 19/04/2021 Pag. 3 di 5

## 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 l'Ente di Certificazione SA8000.

Il reclamo può avere forma anonima. La LPG SPA garantisce la massima riservatezza sui fatti denunciati o evidenziati, nei limiti della libertà di indagine, inoltre la LPG SPA si impegna ad indagare anche in caso di segnalazioni anonime. Le segnalazioni di reclamo avanzate da una o più parti interessate e indirizzate alla LPG SPA, aventi per oggetto temi inerenti al sistema di responsabilità sociale, sono raccolte dal Responsabile SA.

Inoltre i reclami possono essere indirizzati a:

---

#### All'Attenzione del Social Performance Team

A mezzo posta  
Lpg SPA, Via Risorgimento, 38 – Villa Bozza – Montefino

#### All'Attenzione del Responsabile del Sistema SA 8000

TEL: 0861/996539 FAX: 0861/996539–Mail [info@giammarino.net](mailto:info@giammarino.net)

All'attenzione dell' Ente certificatore del sistema di RS o dell' Ente Internazionale garante:

Ente di certificazione del sistema  
SI Cert S.A.G.L. Strada Statale 18, 119/121 84047 Capaccio Paestum (SA)  
email: [reclamis8000@sicert.net](mailto:reclamis8000@sicert.net)

Ente internazionale garante SAAS  
Social Accountability International Service  
email: [saas@saasaccreditation.org](mailto:saas@saasaccreditation.org)

	<b>Responsabilità Sociale</b> SA 8000:2014	PRO 09.6
	<b>Procedura Reclamo</b>	Rev.1 del 19/04/2021 Pag. 4 di 5

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. La LPG SPA 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 LPG 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.

La LPG SPA non attua alcuna forma di ritorsione o discriminazione nei confronti dell'autore di un reclamo.

## 1.3 Risposta al reclamo

La LPG SPA si impegna ad informare l'autore del reclamo delle azioni correttive intraprese per dare soluzione ai fatti denunciati in un tempo massimo di 30 giorni dalla ricezione del reclamo.

	<b>Responsabilità Sociale</b> SA 8000:2014	PRO 09.6
	<b>Procedura Reclamo</b>	Rev.1 del 19/04/2021 Pag. 5 di 5

## **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.