



CNS TECH SPA

Sede Legale: via Giovanni Porzio, 4 Centro Direzionale Is. C/2 - 80143 Napoli

Sede Operativa: via Paolo Borsellino, 123 - 80025 Casandrino (NA)

Tel.: 08119208809 - Call center: 0815050753 - Fax: 0815050717

email: info@cnsspa.it - web: www.cnsspa.it

P.IVA: 07359350639

PROCEDURA DEL SISTEMA DI GESTIONE DELLA RESPONSABILITA' SOCIALE

GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI E RECLAMI

Identificazione: PSGRS 6	Revisione: 1	Data: 06/03/2023	Pagina 1 di 5
Rif. Norme		SA 8000:2014	

INDICE

1 SCOPO	2
2 CAMPO DI APPLICAZIONE	2
3 RIFERIMENTI.....	2
4 DEFINIZIONI.....	2
5 MODALITÀ OPERATIVE.....	2
5.1 Ricezione del reclamo	2
5.2 Gestione del reclamo	4
5.3 Risposta al reclamo	4
6 REGISTRAZIONI.....	4
7 LISTA DI DISTRIBUZIONE	4
8 DOCUMENTAZIONE RICHIAMATA.....	5

<i>Documento</i>			<i>Codice</i>		
Procedura del Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale - GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI E RECLAMI-			PSGRS 6		
<small>Il contenuto di questo documento è di proprietà di CNS TECH SPA e non può essere riprodotto o divulgato a terzi senza autorizzazione.</small>					
<small>Data consegna:</small>	<small>Destinatario:</small>	<small>Distribuito in copia</small>			
		<input type="checkbox"/> controllata		<input type="checkbox"/> non controllata:	
Rev.	Data	Descrizione modifiche	Redatto RSGRS	Verificato Social Performance Team (SPT)	Approvato Senior Management
0	04.05.2020	Prima emissione ufficiale	Giuseppe Romano	Vittorio Romano Luigi Piccolo	Vittorio Romano
1	06/03/2023	Prima revisione ufficiale	Giuseppe Romano	Vittorio Romano Luigi Piccolo	Vittorio Romano



CNS TECH SPA

Sede Legale: via Giovanni Porzio, 4 Centro Direzionale Is. C/2 - 80143 Napoli

Sede Operativa: via Paolo Borsellino, 123 - 80025 Casandrino (NA)

Tel.: 08119208809 - **Call center:** 0815050753 - **Fax:** 0815050717

email: info@cnsspa.it - **web:** www.cnsspa.it

P.IVA: 07359350639

PROCEDURA DEL SISTEMA DI GESTIONE DELLA RESPONSABILITA' SOCIALE

GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI E RECLAMI

Identificazione: PSGRS 6

Revisione: 1

Data: 06/03/2023

Pagina 2 di 5

Rif. Norme

SA 8000:2014

1 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 SA8000 da parte di CNS.

2 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.

3 RIFERIMENTI

SA8000:2014 - 9.6 Gestione e risoluzione dei reclami.

GUIDANCE DOCUMENT FOR SOCIAL ACCOUNTABILITY 8000

4 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.

5 MODALITÀ OPERATIVE

5.1 Ricezione del reclamo

Ogni lavoratore può sporgere reclami in relazione a fatti e accadimenti aventi natura di abuso, offesa o 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. Il CNS garantisce la massima riservatezza sui fatti denunciati o evidenziati, nei limiti della libertà di indagine, inoltre il CNS si impegna ad indagare anche in caso di segnalazioni anonime.

**CNS TECH SPA****Sede Legale:** via Giovanni Porzio, 4 Centro Direzionale Is. C/2 - 80143 Napoli**Sede Operativa:** via Paolo Borsellino, 123 - 80025 Casandrino (NA)**Tel.:** 08119208809 - **Call center:** 0815050753 - **Fax:** 0815050717**email:** info@cnsspa.it - **web:** www.cnsspa.it**P.IVA:** 07359350639**PROCEDURA DEL SISTEMA DI GESTIONE DELLA RESPONSABILITA' SOCIALE****GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI E RECLAMI**

Identificazione: PSGRS 6	Revisione: 1	Data: 06/03/2023	Pagina 3 di 5
Rif. Norme		SA 8000:2014	

Le segnalazioni di reclamo avanzate da una o più parti interessate e indirizzate al CNS, aventi per oggetto temi inerenti al sistema di responsabilità sociale, sono raccolte dal Responsabile SA.

I reclami possono essere inoltrati al SPT compilando l'apposito modulo presente nel sito internet:

www.cnsspa.it

Inoltre i reclami possono essere indirizzati a:

CNS TECH SPA**Sede Legale:** via Giovanni Porzio, 4 Centro Direzionale Is. C/2 - 80143 Napoli**Sede Operativa:** via Paolo Borsellino, 123 - 80025 Casandrino (NA)**Tel.:** 08119208809 - **Call center:** 0815050753 - **Fax:** 0815050717 - **Cell:** 3428236453**email:** info@cnsspa.it - **web:** www.cnsspa.it**Att. Social Performance Team SA8000****email:** segnalazionisa8000@cnsspa.it**SI CERT SAGL****Strada Statale 18, 119/121 – 84047 Capaccio Paestum (SA) Italia****Tel./Fax:** +39 0828 1897857**e-mail:** reclamisa8000@sicert.it**website:** www.sicert.net**Director of Accreditation, SAAS****220 East 23rd Street, Suite 605, New York, NY 10010****fax:** +212-684-1515**E-mail:** saas@saasaccreditation.org

La procedura per inoltrare reclami al SAAS è consultabile al sito:

<http://www.saasaccreditation.org/document-library> nella sezione "SAAS Complaints/Appeals"

È compito del SPT verificare che gli indirizzi citati siano correttamente riportati nelle comunicazioni interne ed esterne relative alla SA8000.



CNS TECH SPA

Sede Legale: via Giovanni Porzio, 4 Centro Direzionale Is. C/2 - 80143 Napoli

Sede Operativa: via Paolo Borsellino, 123 - 80025 Casandrino (NA)

Tel.: 08119208809 - **Call center:** 0815050753 - **Fax:** 0815050717

email: info@cnsspa.it - **web:** www.cnsspa.it

P.IVA: 07359350639

PROCEDURA DEL SISTEMA DI GESTIONE DELLA RESPONSABILITA' SOCIALE

GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI E RECLAMI

Identificazione: PSGRS 6	Revisione: 1	Data: 06/03/2023	Pagina 4 di 5
Rif. Norme		SA 8000:2014	

5.2 Gestione del reclamo

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

Il CNS 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.

Il CNS 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.

Il CNS non attua alcuna forma di ritorsione o discriminazione nei confronti dell'autore di un reclamo.

Le segnalazioni e/o i reclami possono essere inoltrati anche in forma anonima.

Nel caso di segnalazioni e/o reclami ricevuti in forma anonima, il SPT provvede alla valutazione della segnalazione/reclamo verificandone la fondatezza o meno, provvede a dare risposta in forma generale ed impersonale, e a seconda delle decisioni, intraprende le opportune azioni correttive in merito.

5.3 Risposta al reclamo

Il CNS si impegna ad informare l'autore del reclamo delle azioni correttive intraprese per dare soluzione ai fatti denunciati.

6 REGISTRAZIONI

I reclami inoltrati a CNS 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.

7. LISTA DI DISTRIBUZIONE

La presente procedura viene distribuita dal RSGRS alle seguenti figure aziendali:

- Datore di Lavoro/Direzione;
- Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione (se non coincide con il RSGRS);
- Social Performance Team (SPT);
- Senior Management;



CNS TECH SPA

Sede Legale: via Giovanni Porzio, 4 Centro Direzionale Is. C/2 - 80143 Napoli

Sede Operativa: via Paolo Borsellino, 123 - 80025 Casandrino (NA)

Tel.: 08119208809 - **Call center:** 0815050753 - **Fax:** 0815050717

email: info@cnsspa.it - **web:** www.cnsspa.it

P.IVA: 07359350639

PROCEDURA DEL SISTEMA DI GESTIONE DELLA RESPONSABILITA' SOCIALE

GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI E RECLAMI

Identificazione: PSGRS 6	Revisione: 1	Data: 06/03/2023	Pagina 5 di 5
Rif. Norme	SA 8000:2014		

- Responsabili di funzione interessati.

8. DOCUMENTAZIONE RICHIAMATA

Mod. 6.1	Modulo Reclami/Segnalazioni
Mod. 6.2	Registro dei Reclami/Segnalazioni