



# CZETA S.p.A.

Sede legale: via Biron di Sopra, 185 - 36100 Vicenza (VI) – Italia  
Sede operativa: via Capo Santa Maria snc – 83017 Rotondi (AV) - Italia  
P.Iva: 04352200234 - Rea: VI-376160 - Tel.: 0444/876421  
e-mail: [info@czetaspa.it](mailto:info@czetaspa.it) – Pec: [czetaspa@pec.it](mailto:czetaspa@pec.it)  
sito Web: [www.czetaspa.it](http://www.czetaspa.it)

## PROCEDURA DEL SISTEMA DI GESTIONE DELLA RESPONSABILITA' SOCIALE GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI E RECLAMI

Identificazione: PSGRS 6	Revisione: 2	Data: 16/10/2023	Pagina 1 di 6
Rif. Norme	SA 8000:2014		

## PSGRS 6 “Gestione delle segnalazioni e reclami”

Documento		Procedura del Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale - GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI E RECLAMI-			Codice PSGRS 6
Il contenuto di questo documento è di proprietà di Czeta S.p.A. e non può essere riprodotto o divulgato a terzi senza autorizzazione.					
Data consegna:	Destinatario:		Distribuito in copia <input type="checkbox"/> controllata <input type="checkbox"/> non controllata:		
Rev.	Data	Descrizione modifiche	Redatto RSGRS	Verificato Social Performance Team (SPT)	Approvato Senior Management
0	01.03.2023	Prima emissione ufficiale	Luigi Pio Ilario	Carlo Ilario (DG) Domenico Piscitelli (RSPP) Virgilio Emanuele Pio Damiano (RLSA8000 – Rotondi) Lino Andreotti (RLSA8000 – Vicenza)	Luigi Pio Ilario
1	01.08.2023	Cambio sede legale	Luigi Pio Ilario	Carlo Ilario (DG) Domenico Piscitelli (RSPP) Virgilio Emanuele Pio Damiano (RLSA8000 – Rotondi) Lino Andreotti (RLSA8000 – Vicenza)	Luigi Pio Ilario
2	16.10.2023	Cambio amministratore	Luigi Pio Ilario	Claudia Mignuolo (DG) Domenico Piscitelli (RSPP) Virgilio Emanuele Pio Damiano (RLSA8000 – Rotondi) Lino Andreotti (RLSA8000 – Vicenza)	Luigi Pio Ilario



# CZETA S.p.A.

Sede legale: via Biron di Sopra, 185 - 36100 Vicenza (VI) – Italia  
Sede operativa: via Capo Santa Maria snc – 83017 Rotondi (AV) - Italia  
P.Iva: 04352200234 - Rea: VI-376160 - Tel.: 0444/876421  
e-mail: [info@czetaspa.it](mailto:info@czetaspa.it) – Pec: [czetaspa@pec.it](mailto:czetaspa@pec.it)  
sito Web: [www.czetaspa.it](http://www.czetaspa.it)

## PROCEDURA DEL SISTEMA DI GESTIONE DELLA RESPONSABILITA' SOCIALE

### GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI E RECLAMI

Identificazione: PSGRS 6	Revisione: 2	Data: 16/10/2023	Pagina 2 di 6
Rif. Norme		SA 8000:2014	

### INDICE

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



## CZETA S.p.A.

Sede legale: via Biron di Sopra, 185 - 36100 Vicenza (VI) – Italia  
Sede operativa: via Capo Santa Maria snc – 83017 Rotondi (AV) - Italia  
P.Iva: 04352200234 - Rea: VI-376160 - Tel.: 0444/876421  
e-mail: [info@czetaspa.it](mailto:info@czetaspa.it) – Pec: [czetaspa@pec.it](mailto:czetaspa@pec.it)  
sito Web: [www.czetaspa.it](http://www.czetaspa.it)

### PROCEDURA DEL SISTEMA DI GESTIONE DELLA RESPONSABILITA' SOCIALE

#### GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI E RECLAMI

Identificazione: PSGRS 6	Revisione: 2	Data: 16/10/2023	Pagina 3 di 6
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 Czeta S.p.A.

## 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. La Czeta S.p.A. garantisce la massima riservatezza sui fatti denunciati o evidenziati, nei limiti della libertà di indagine, inoltre la Czeta S.p.A. si impegna ad indagare anche in caso di segnalazioni anonime.

	<b>CZETA S.p.A.</b> Sede legale: via Biron di Sopra, 185 - 36100 Vicenza (VI) – Italia Sede operativa: via Capo Santa Maria snc – 83017 Rotondi (AV) - Italia P.Iva: 04352200234 - Rea: VI-376160 - Tel.: 0444/876421 e-mail: <a href="mailto:info@czetaspa.it">info@czetaspa.it</a> – Pec: <a href="mailto:czetaspa@pec.it">czetaspa@pec.it</a> sito Web: <a href="http://www.czetaspa.it">www.czetaspa.it</a>		
	<b>PROCEDURA DEL SISTEMA DI GESTIONE DELLA RESPONSABILITA' SOCIALE</b> <b>GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI E RECLAMI</b>		
Identificazione: PSGRS 6	Revisione: 2	Data: 16/10/2023	Pagina 4 di 6
Rif. Norme	SA 8000:2014		

Le segnalazioni di reclamo avanzate da una o più parti interessate e indirizzate a Czeta S.p.A., 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.czeta.it](http://www.czeta.it)

Inoltre i reclami possono essere indirizzati a:

**Czeta S.p.A.**

Sede Legale: via Biron di Sopra, 185 - 36100 Vicenza (VI) – Italia

Sede Operativa: via Capo Santa Maria snc – 83017 Rotondi (AV) - Italia

Tel. 0444/876421

e-mail: [info@czetaspa.it](mailto:info@czetaspa.it)

web: [www.czetaspa.it](http://www.czetaspa.it)

Att. Social Performance Team SA8000

e-mail: [segnalazionisa8000@czetaspa.it](mailto:segnalazionisa8000@czetaspa.it)

**SI CERT SAGL**

Strada Statale 18, 119/121 – 84047 Capaccio Paestum (SA) Italia

Tel./Fax: +39 0828 1897857

e-mail: [reclamisa8000@sicert.it](mailto:reclamisa8000@sicert.it)

website: [www.sicert.net](http://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](mailto: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.



## CZETA S.p.A.

Sede legale: via Biron di Sopra, 185 - 36100 Vicenza (VI) – Italia  
Sede operativa: via Capo Santa Maria snc – 83017 Rotondi (AV) - Italia  
P.Iva: 04352200234 - Rea: VI-376160 - Tel.: 0444/876421  
e-mail: [info@czetaspa.it](mailto:info@czetaspa.it) – Pec: [czetaspa@pec.it](mailto:czetaspa@pec.it)  
sito Web: [www.czetaspa.it](http://www.czetaspa.it)

### PROCEDURA DEL SISTEMA DI GESTIONE DELLA RESPONSABILITA' SOCIALE

#### GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI E RECLAMI

Identificazione: PSGRS 6	Revisione: 2	Data: 16/10/2023	Pagina 5 di 6
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.

La Czeta S.p.A. 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 Czeta S.p.A. 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 Czeta S.p.A. 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, ed a seconda delle decisioni, intraprende le opportune azioni correttive in merito.

## 5.3 Risposta al reclamo

La Czeta S.p.A. si impegna ad informare l'autore del reclamo delle azioni correttive intraprese per dare soluzione ai fatti denunciati.

## 6 REGISTRAZIONI

I reclami inoltrati alla Czeta S.p.A. 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;



## CZETA S.p.A.

Sede legale: via Biron di Sopra, 185 - 36100 Vicenza (VI) – Italia  
Sede operativa: via Capo Santa Maria snc – 83017 Rotondi (AV) - Italia  
P.Iva: 04352200234 - Rea: VI-376160 - Tel.: 0444/876421  
e-mail: [info@czetaspa.it](mailto:info@czetaspa.it) – Pec: [czetaspa@pec.it](mailto:czetaspa@pec.it)  
sito Web: [www.czetaspa.it](http://www.czetaspa.it)

### **PROCEDURA DEL SISTEMA DI GESTIONE DELLA RESPONSABILITA' SOCIALE**

#### **GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI E RECLAMI**

Identificazione: PSGRS 6	Revisione: 2	Data: 16/10/2023	Pagina 6 di 6
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