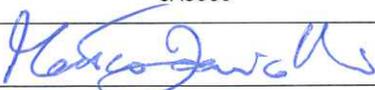
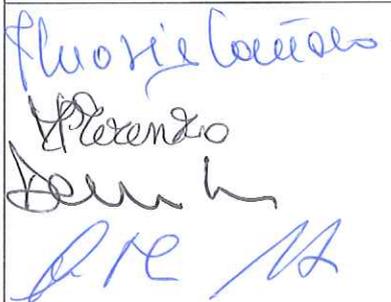


**PROCEDURA  
GESTIONE DEI RECLAMI DEL SISTEMA SA8000**

REDAZIONE	VERIFICA	APPROVAZIONE
Responsabile del Sistema di Gestione SA8000	Human Capital&Organization, HSE and General Affairs	Consigliere e Direttore Generale
		
Comitato SA8000		
		

**INDICE**

<b>1. REVISIONI .....</b>	<b>3</b>
<b>2. OGGETTO E FINALITÀ.....</b>	<b>3</b>
<b>3. APPLICABILITÀ.....</b>	<b>3</b>
<b>4. RIFERIMENTI .....</b>	<b>3</b>
<b>5. DEFINIZIONI .....</b>	<b>4</b>
<b>6. RESPONSABILITÀ.....</b>	<b>4</b>
<b>7. MODALITÀ ATTUATIVE .....</b>	<b>5</b>
7.1 RICEZIONE DEL RECLAMO .....	5
7.2 GESTIONE DEL RECLAMO .....	5
7.3 RISPOSTA AL RECLAMO E RELATIVI TEMPI .....	6
7.4 MONITORAGGIO.....	7
<b>8. REGISTRAZIONI .....</b>	<b>7</b>
<b>9. PRIVACY.....</b>	<b>7</b>

## 1. REVISIONI

Rev.	DATA	TIPO MODIFICA
1	18/01/2022	Il documento è stato aggiornato per modificare i contatti a disposizione nel segnalare i reclami. È stato inoltre inserito il paragrafo 7.3, che descrive tempi e modalità di risposta ai reclami.
0	18/06/2021	Prima emissione.

## 2. OGGETTO E FINALITÀ

La procedura illustra le modalità di gestione dei reclami presentati dalle parti interessate alla Pavimental SpA.

Le modalità di gestione comprendono la ricezione, la registrazione, il controllo, la risoluzione e la risposta al reclamo, al fine di garantire che ciascun reclamo sia sempre oggetto d'attenzione da parte di Pavimental.

## 3. APPLICABILITÀ

La procedura si applica a tutti i reclami manifestati dalle parti interessate e che siano relativi al rispetto dello Standard SA8000 e in modo più generale alla tutela dei diritti umani.

## 4. RIFERIMENTI

- Norma Social Accountability 8000;
- Allegato Indicatori di Performance SA8000;
- Documento Guida SA8000;
- Pavimental - Manuale SA8000;
- Codice Etico di Gruppo.

## 5. DEFINIZIONI

<b>Reclamo</b>	Segnalazione, commento, raccomandazione riguardanti l'ambiente e il luogo di lavoro e/o non conformità, reali o potenziali, rispetto allo Standard SA8000.
<b>Registrazione</b>	Informazione documentata necessaria a fornire evidenza della conformità a requisiti specifici; la registrazione pertanto riporta i risultati conseguiti o fornisce evidenza delle attività svolte.  La registrazione, generalmente, non richiede un controllo di revisione.
<b>Lavoratore</b>	Tutto il personale senza responsabilità di gestione.
<b>Personale</b>	Tutti gli individui dipendenti da un'organizzazione o con altro tipo di rapporto contrattuale, inclusi ma non limitati a: direttori, dirigenti, manager, supervisori, impiegati, operai e lavoratori con qualsiasi forma di contratto, come guardie di sicurezza, addetti mensa, addetti ai dormitori e alle pulizie.
<b>Parti interessate</b>	Individuo o gruppo interessato alle, o che subisce l'influenza delle, performance sociali e/o attività dell'organizzazione.
<b>SPT - Social Performance Team</b>	Gruppo di lavoro composto da rappresentanti della Direzione e rappresentanti dei lavoratori sulle tematiche della SA8000.
<b>Comitato SA8000</b>	È il SPT di Pavimental, istituito con Istruzione di Servizio n. 7-2021.

## 6. RESPONSABILITÀ

<b>Comitato SA8000</b>	Ricezione e gestione dei reclami; Analisi delle attività da eseguire per la risoluzione di quanto oggetto di reclamo; Monitoraggio e analisi dei reclami.
<b>Rappresentante dei Lavoratori SA8000</b>	All'interno del SPT, opera affinché i reclami siano sempre presi in carico e gestiti; laddove richiesto dai Lavoratori, riporta i reclami al SPT per le opportune azioni.
<b>Responsabile del Sistema di Gestione SA8000</b>	Monitora quanto necessario perché i reclami siano correttamente ricevuti, gestiti e analizzati. Archivia le registrazioni relative ai reclami per le analisi dei dati e per le altre opportune azioni stabilite da Pavimental.

## 7. MODALITÀ ATTUATIVE

### 7.1 Ricezione del reclamo

Ogni lavoratore e/o parte interessata può effettuare un reclamo in relazione a fatti o accadimenti aventi natura di abuso, offesa o illegalità nell'ambito lavorativo o in circostanze in ogni caso collegate all'ambiente di lavoro di Pavimental e in contrasto coi principi di responsabilità sociale enunciati nella norma SA8000.

Il lavoratore può effettuare un reclamo anche in modalità indiretta, tramite il Rappresentante dei Lavoratori SA8000 o l'ente di certificazione SA8000.

Il reclamo può essere effettuato anche in forma anonima, tramite box messi a disposizione presso gli uffici di sede e cantieri. Tali box sono collocati in punti di facile accesso e in condizioni da preservare riservatezza e anonimato. Il contenuto dei box è monitorato dal Comitato SA8000 con la collaborazione del personale di ciascuna unità operativa, che provvede ogni quindici giorni all'invio dei reclami ricevuti.

Sia nel caso in cui i reclami siano palesi, sia nel caso in cui siano anonimi, Pavimental garantisce la massima riservatezza sui fatti denunciati o evidenziati, nei limiti della libertà d'indagine.

Ciascun reclamo relativo alla responsabilità sociale secondo lo standard SA8000 indirizzato a Pavimental è raccolto per l'archiviazione e per le analisi statistiche dal Responsabile del Sistema di Gestione.

I contatti per l'invio del reclamo sono i seguenti:

· **Pavimental SpA**

Via Giuseppe Donati, 174 - 00159 Roma (RM)  
Tel. 06 4363361  
E-mail [reclamiSA8000@pavimental.it](mailto:reclamiSA8000@pavimental.it)

· **SGS Italia SpA**

Via Caldera, 21 - 20153 Milano (MI)  
Tel. 02 73931  
E-mail [sa8000@sgs.com](mailto:sa8000@sgs.com)

· **SAI - Social Accountability International**

NYC Headquarters  
9 East 37th Street; 10th Floor  
New York, NY 10016 United States of America  
Tel. +1 (212) 684-1414  
E-mail [info@sa-intl.org](mailto:info@sa-intl.org)

### 7.2 Gestione del reclamo

A seguito dell'attivazione delle procedure di gestione del reclamo da parte del Responsabile del Sistema di Gestione SA8000, questo è preso in carico, per conto della Direzione, dal Comitato SA8000, che coordina la risoluzione richiedendo gli opportuni interventi alle funzioni e alle unità organizzative competenti. Il Comitato determina l'attivazione delle azioni correttive individuate.

Il Comitato SA8000 e la Direzione favoriscono l'incontro diretto e lo scambio di valutazioni con la persona (lavoratore o parte interessata) che ha attivato il reclamo, con la finalità di ottenere una conoscenza dei fatti quanto più possibile completa ed esaustiva per le azioni da intraprendere.

Pavimental garantisce sostegno e concreto contributo al lavoratore vittima o testimone di forme di abuso, offesa o fenomeni di scorrettezza e/o illegalità. L'azienda garantisce, inoltre, il compimento di azioni concrete per risolvere il problema segnalato e per prevenire il ripetersi di situazioni analoghe o similari.

Pavimental non attua alcuna forma di ritorsione o discriminazione nei confronti di chi effettua reclami.

### **7.3 Risposta al reclamo e relativi tempi**

Pavimental si impegna a rispondere immediatamente a chi ha effettuato un determinato reclamo per informarlo circa la presa in carico dell'istanza manifestata.

Entro un mese sono definite e comunicate le azioni correttive individuate per dare soluzione ai fatti denunciati, che poi saranno effettuate nei limiti temporali strettamente necessari e proporzionati alle azioni da intraprendere.

#### **7.3.1 Reclamo nominale**

Laddove il reclamo sia nominale, entro i tempi definiti avverrà il contatto con la persona o le persone interessate. Queste riceveranno in ogni caso risposta, anche nei casi in cui il reclamo, a seguito di analisi, venga ritenuto dal Comitato SA8000 infondato o non gestibile nei termini previsti dal Sistema di Gestione per la SA8000.

#### **7.3.2 Reclamo anonimo**

Laddove il reclamo sia trasmesso tramite una segnalazione anonima, è previsto quanto segue

##### **1- l'utilizzo del canale delle e-mail:**

a tutti gli utenti, laddove l'azione correttiva abbia impatti generali, o solo gli utenti presso i cantieri da cui è scaturita la segnalazione;

##### **2- le bacheche del personale:**

anche in questo caso, o presso il singolo cantiere in cui è avvenuta la segnalazione o presso tutti i cantieri di Pavimental, se le azioni hanno impatti generali.

L'obiettivo è che le persone coinvolte siano sempre tempestivamente informate e, per questo motivo, saranno valutate, nel corso del tempo, ulteriori modalità di comunicazione (SMS, TV interna di ASPI, altre possibili modalità tecnologiche che dovessero rendersi disponibili in azienda).

Tali modalità sono riepilogate nella successiva tabella.

Modalità digitale	Affissione in bacheca
E-mail a tutto il personale	Affissione presso tutte le bacheche delle sedi di Pavimental
E-mail all'unità operativa di riferimento	Affissione presso la bacheca o le bacheche delle unità operative interessate

#### 7.4 Monitoraggio

Il Comitato SA8000 registra quanto relativo ai reclami affinché i dati raccolti possano consentire opportune azioni di monitoraggio e di analisi dei dati, ai fini del miglioramento continuo e per l'attuazione, nei casi in cui sia ritenuto necessario, di azioni preventive.

Il monitoraggio dei reclami costituisce uno degli elementi in entrata del Riesame del Sistema e della Valutazione dei Rischi SA8000.

#### 8. REGISTRAZIONI

Le registrazioni relative ai reclami da SA8000 dovranno essere conservate, dalla data di compilazione o, se indicata, dalla data di fine validità, per un tempo non inferiore ai cinque anni, salvo diversa specifica indicazione che richieda tempi di conservazione superiori.

Gli archivi dovranno garantire il buono stato di conservazione delle registrazioni per il periodo di conservazione previsto.

#### 9. PRIVACY

Circa la riservatezza richiesta nell'acquisizione delle informazioni e delle segnalazioni dei reclami, i sistemi utilizzati si basano su piattaforme esterne o sui sistemi messi a disposizione dai Sistemi Informativi aziendali. In entrambe le modalità i sistemi sono validati ai fini del rispetto della privacy e per questo sicuri e in grado di preservare le informazioni acquisite da accessi esterni incontrollati e non autorizzati.

Pavimental garantisce, inoltre, la riservatezza delle informazioni relative a chi effettua il reclamo.