
 <b>NORD COSTRUZIONI GENERALI</b>	<b>IS 10.3 NON CONFORMITA' E AZIONI CORRETTIVE</b>	Codice Documento <b>IS 10.3</b> Ed. 1 Rev. 0 del 09/01/2023
		Sezione 10

# ISTRUZIONE PER LA PRESENTAZIONE DI SEGNALAZIONI SA8000


REGISTRAZIONE DELLE EDIZIONI				
Ed.	Revisione	Data	Descrizione	Approvato da
1	0	09 Gennaio 2023	Prima edizione	

Questo documento è di esclusiva proprietà di Nord Costruzioni Generali – sono vietate ogni forma di riproduzione e divulgazione se non espressamente autorizzate dalla Direzione Generale

 <b>NORD COSTRUZIONI GENERALI</b>	<b>IS 10.3 NON CONFORMITA' E AZIONI CORRETTIVE</b>	Codice Documento <b>IS 10.3</b> Ed. 1 Rev. 0 del 09/01/2023
Sezione 10		Pagina 2 di 6

## Sommario

1. Premessa .....	3
2. Scopo e campo di applicazione .....	3
3. Riferimenti Normativi .....	3
4. Terminologia e abbreviazioni .....	3
5. Modalità operative .....	4
6.1 Segnalazione del reclamo .....	4
6.2 Garanzia di anonimato e non discriminazione .....	5
6.3 Gestione della segnalazione/reclamo .....	5
6.4 Risposta alla segnalazione/reclamo .....	5
6. Registrazioni .....	5
7. Documenti di Riferimento .....	6

 <b>NORD COSTRUZIONI GENERALI</b>	<b>IS 10.3 NON CONFORMITA' E AZIONI CORRETTIVE</b>	Codice Documento <b>IS 10.3</b> Ed. 1 Rev. 0 del 09/01/2023
Sezione 10		Pagina 3 di 6

## 1. Premessa

La presente istruzione ha lo scopo di fornire alle parti interessate (lavoratori, clienti, fornitori, etc.) le modalità con cui effettuare suggerimenti, segnalazioni e/o reclami di eventuali non conformità da parte di Nord Costruzioni Generali ai requisiti espressi dalla norma SA8000:2014, in attuazione della disposizione al punto 9.6 “Gestione e risoluzione dei reclami” della Norma stessa.

## 2. Scopo e campo di applicazione

La presente procedura è applicata a tutte le segnalazioni e/o reclami provenienti da qualsiasi soggetto interessato aventi come oggetto il rispetto dei requisiti espressi all’interno della norma SA8000:2014.

## 3. Riferimenti Normativi

- SA8000:2014 – 9.6 Gestione e risoluzione dei reclami
- Guidance document for Social Accountability 8000

## 4. Terminologia e abbreviazioni

**Reclamo:** segnalazione, commento, raccomandazione, riguardanti il luogo di lavoro e/o non conformità, reali o presunte, allo standard SA8000:2014.


**Rappresentante dei lavoratori SA8000:** Uno o più rappresentante(i) liberamente eletto(i) dai lavoratori per facilitare la comunicazione con il(i) rappresentante(i) della direzione e con il senior management su tematiche relative a SA8000. Nei siti sindacalizzati, il(i) rappresentante(i) deve(devono) essere membro(i) del(i) sindacato(i) riconosciuto(i), se questo(i) sceglie(scelgono) di ricoprire tale ruolo.

**SPT:** Social Performance Team (team composto in maniera equilibrata di rappresentanti dei lavoratori SA8000 e Dirigenza).

**Non Conformità:** Non soddisfacimento di un requisito.

**Azione Correttiva:** Azione atta ad eliminare la causa alla radice di una non conformità individuata e intraprese per prevenire il ripetersi della non conformità.

**Azione Preventiva:** Azione atta ad eliminare la causa alla radice di una non conformità potenziale e intraprese per prevenire il verificarsi di una non conformità.

	<b>IS 10.3</b> <b>NON CONFORMITA' E AZIONI</b> <b>CORRETTIVE</b>	Codice Documento <b>IS 10.3</b> Ed. 1 Rev. 0 del 09/01/2023
		Sezione 10

## 5. Modalità operative

### 6.1 Segnalazione del reclamo

I **lavoratori** possono effettuare segnalazioni, reclami e/o suggerimenti provenienti da qualsiasi soggetto interessato aventi come oggetto il rispetto dei requisiti espressi all'interno della Norma SA8000. Le modalità di inoltro delle segnalazioni/reclami sono molteplici e sono di seguito elencate:

- imbuendo la segnalazione presso i punti di raccolta posizionati nei diversi spazi aziendali "Punto di Ascolto", firmato o in forma anonima.
- Scrivendo a Nord Costruzioni Generali: Viale Europa, 1/U – Bari 70132 – Phone: (+39) 0805346122; E-mail: [spt@nordcostruzionigenerali.it](mailto:spt@nordcostruzionigenerali.it)


All'attenzione dell'**Ente Certificatore** del sistema di Responsabilità Sociale o dell'**Ente internazionale** garante:

- *Ente di certificazione del sistema:*  
 LSQA Headquarters: Av. Italia 6201, "Los Tilos" Building – 1 st. floor – 11500, Montevideo (Uruguay); Phone: (+598) 2600 0165; Fax: (+598) 2604 2960; Email: [info@lsqa.com](mailto:info@lsqa.com)
- *Ente internazionale garante SAAS*  
**SAAS e SAI**  
 Social Accountability International NYC Headquarters 9 East 37th Street; 10th Floor New York, NY 10016 United States of America  
 Phone: 212-684-1414 | Fax. 212-684-1515  
 Email: [info@sa-intl.org](mailto:info@sa-intl.org)

Il Rappresentante dei lavoratori SA8000 verifica con cadenza bisettimanale la presenza di segnalazioni e/o reclami negli appositi "Punti di Ascolto", di cui dispone della chiave in forma esclusiva.

Le **parti interessate** possono effettuare segnalazioni e/o reclami in relazione a fatti e accadimenti, verificatisi nell'ambito lavorativo, in contrasto con i principi di Responsabilità Sociale contenuti nella norma SA8000:2014. Le modalità di inoltro delle segnalazioni/reclami sono molteplici come di seguito elencate:

- Tramite il Responsabile SA8000:2014 inoltrando la segnalazione e/o reclamo per iscritto utilizzando il MD 10.7 Modello segnalazione SA8000 a disposizione sul sito di Nord Costruzioni Generali, presso i "Punti di Ascolto" o su foglio bianco in forma anonima.

 <b>NORD COSTRUZIONI GENERALI</b>	<b>IS 10.3 NON CONFORMITA' E AZIONI CORRETTIVE</b>	Codice Documento <b>IS 10.3</b> Ed. 1 Rev. 0 del 09/01/2023
Sezione 10		Pagina 5 di 6

### *6.2 Garanzia di anonimato e non discriminazione*

Chiunque effettui una segnalazione/reclamo ha diritto alla massima riservatezza ed al mantenimento dell'anonimato. Ad ogni modo, se fosse possibile risalire a chi ha effettuato la segnalazione/reclamo ovvero questa non sia stata inoltrata in forma anonima, il Rappresentante dei lavoratori SA8000 garantisce al lavoratore/parte interessata la tutela di qualsiasi forma di discriminazione.

Se la segnalazione/reclamo non è in forma anonima, il Rappresentante dei lavoratori SA8000 esegue degli incontri con il lavoratore che ha effettuato la segnalazione/reclamo al fine di acquisire una completa conoscenza dei fatti, allo scopo di dare concreto sostegno al lavoratore eventualmente destinatario o testimone di forme di abuso, offesa o altri fenomeni di scorrettezza o illegalità, sempre garantendone l'anonimato nei confronti degli altri soggetti.

### *6.3 Gestione della segnalazione/reclamo*

Il reclamo è gestito dal Rappresentante dei lavoratori SA8000 che, supportato dal SPT, ne coordina la risoluzione facendo intervenire le funzioni competenti ed attivando le necessarie azioni correttive secondo quanto previsto nella presente procedura. Nord Costruzioni Generali favorisce l'incontro diretto e lo scambio di valutazioni con il dipendente resosi autore del reclamo, eventualmente affiancato dal Rappresentante dei lavoratori SA8000, 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.

Nord Costruzioni Generali 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 simili.

Nord Costruzioni Generali non attua alcuna forma di ritorsione o discriminazione nei confronti dell'autore di un reclamo.

### *6.4 Risposta alla segnalazione/reclamo*


Ricevuta la segnalazione/reclamo tramite una delle modalità sopradescritte, entro 5 giorni lavorativi dalla presa visione dello stesso, il Rappresentante dei lavoratori SA8000 affigge in bacheca un avviso di ricevimento e di presa in carico (MD 10.6 Modello Gestione segnalazioni SPT).

A conclusione delle indagini, che di norma non dovranno superare i 20 giorni lavorativi dall'affissione dell'avviso di ricevimento, il Rappresentante dei lavoratori SA8000 di comune accordo con il SPT comunica con le stesse modalità l'azione correttiva adottata.

## **6. Registrazioni**

Le segnalazioni e/o 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 l'incarico di gestirlo a livello operativo e delle azioni correttive che sono state intraprese per dargli soluzione.

Le annotazioni sul Registro Reclami (MD 10.8 Registro reclami SA8000) sono affidate al SPT.

 <b>NORD COSTRUZIONI GENERALI</b>	<b>IS 10.3 NON CONFORMITA' E AZIONI CORRETTIVE</b>	Codice Documento <b>IS 10.3</b> Ed. 1 Rev. 0 del 09/01/2023
		Sezione 10

## 7. Documenti di Riferimento

- MD 10.7 Modello segnalazione SA8000
- MD 10.6 Modello Gestione segnalazioni SA8000
- MD 10.8 Registro reclami SA8000