

# GESTIONE RECLAMI

	PRS 04-07		REV. 0	DATA 30.10.2024	PAG 1	PAG 1
---	-----------	--	-----------	--------------------	----------	----------

## *Reclami*

Qualunque parte interessata può esporre un reclamo alla Cooperativa verbalmente o inviando le proprie osservazioni scritte tramite e-mail e/o pec ai seguenti indirizzi: [cooperativasaid@gmail.com](mailto:cooperativasaid@gmail.com); [cooperativasaid@cm3pec.it](mailto:cooperativasaid@cm3pec.it).

Le osservazioni raccolte verbalmente sono trascritte su apposito Rapporto di segnalazione etica (Mod. RS 04-07-01) a cura di RSA.

Nel caso in cui il reclamo sia presentato da un lavoratore della società - direttamente o tramite il RLRS - la SAID si impegna a tutelare l'anonimato del lavoratore e quello di eventuali altri lavoratori citati nel reclamo in qualità di testimoni, a meno che gli stessi comunichino alla Cooperativa la volontà di rivelare la propria identità.

A tale scopo, la SAID invia ai lavoratori il Mod. RS 04-07-01.

Entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento del reclamo, la SAID avvia l'istruttoria.

Il reclamo viene visionato da RPS e da RDD, allo scopo di valutarne la pertinenza nei confronti della norma SA8000, avviare un'eventuale indagine di approfondimento e definire le azioni da intraprendere.

Individuati gli elementi necessari per chiarire e risolvere il caso, RPS con il coinvolgimento di RDD, redige una relazione in cui ne illustra la risoluzione e le motivazioni alla base della stessa.

Tale relazione, approvata dal Presidente, viene quindi inviata al reclamante entro 15 giorni dal ricevimento del reclamo, nel caso questo provenga dai lavoratori, entro 30 giorni, qualora il reclamante sia una parte interessata esterna.

La documentazione relativa al reclamo viene sottoposta ad analisi e controllo in sede del riesame del sistema da parte della Direzione.

La SAID garantisce alle parti interessate la possibilità di inoltrare reclami ai seguenti enti:

**APPELLO AL "SICERT" (Organismo di Certificazione SA8000)**

**[www.sicert.it](http://www.sicert.it)**