RECLAMI, NON CONFORMITÀ E AZIONI CORRETTIVE

Procedura Gestionale SA8000 – Clausola 9.6 Gestione dei reclami e azioni correttive

Edilerica Appalti e Costruzioni S.r.l.

Documento del Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale

Codice documento	Titolo	Revisione	Data emissione
PRO.SA.06	Reclami, non conformità e azioni correttive	Rev. 01	07.10.2026
Redatto da	**Approvato da**	**Stato**	**Verificato**
Responsabile SA8000	Direzione	In vigore	SPT

Sommario

Sommario 2
1. Scopo 3
2. Campo di applicazione 3
3. Riferimenti normativi 3
4. Responsabilità 3
5. Modalità operative 4
5.1 Canale unico di segnalazione 4
5.2 Reclami SA8000 e segnalazioni whistleblowing 4
5.3 Gestione di un reclamo 5
5.4 Non conformità e azioni correttive 5
5.5 Verifica dell'efficacia e chiusura 5
5.6 Riservatezza 5
6. Monitoraggio e registrazioni 5
7. Gestione delle Non Conformità 6
8. Documenti correlati 6
9. Storico delle revisioni 6

1. Scopo

La procedura definisce come l'Organizzazione riceve, gestisce e risolve i reclami e le segnalazioni del personale e delle parti interessate attraverso il canale di segnalazione aziendale (piattaforma whistleblowing), come registra le non conformità al sistema SA8000 e come attua e verifica le azioni correttive e preventive, secondo il punto 9.6 della norma SA8000:2014.

2. Campo di applicazione

Si applica a tutte le segnalazioni, reclami e non conformità relative ai requisiti SA8000, provenienti da lavoratori, subappaltatori, fornitori, clienti, sindacati, enti di controllo o altre parti interessate, e ai rilievi emersi da audit, verifiche e monitoraggi.

3. Riferimenti normativi

- SA8000:2014 – punto 9.6 (Gestione dei reclami e azioni correttive)
- D.Lgs. 24/2023 – Protezione delle persone che segnalano violazioni (whistleblowing) e canale di segnalazione interna
- Regolamento (UE) 2016/679 – Protezione dei dati personali
- D.Lgs. 231/2001 – Responsabilità amministrativa degli enti (ove adottato il Modello 231)
- Procedura aziendale per la gestione delle segnalazioni whistleblowing

4. Responsabilità

Attività	Responsabile	Supporto
Ricezione delle segnalazioni sulla piattaforma e valutazione dell'ambito (D.Lgs. 24/2023 / SA8000)	Gestore delle segnalazioni	—
Registrazione dei reclami SA8000 e riscontro al segnalante tramite piattaforma	RSG	Gestore delle segnalazioni
Assistenza ai lavoratori nell'uso della piattaforma	Rapp. lavoratori SA8000	RSG
Affissione e verifica del QR code in sede e nei cantieri	RSG	Capi cantiere
Analisi e indagine sul reclamo	SPT	RSG, Direzione
Decisione sulle azioni correttive e assegnazione delle risorse	Direzione	SPT
Attuazione delle azioni correttive	Responsabile assegnato	RSG
Verifica dell'efficacia e chiusura	SPT	RSG
Tutela della riservatezza e divieto di ritorsione	Direzione	RSG, SPT

5. Modalità operative

5.1 Canale unico di segnalazione

L'Organizzazione adotta un canale unico per reclami e segnalazioni SA8000: la piattaforma di segnalazione interna istituita ai sensi del D.Lgs. 24/2023, raggiungibile all'indirizzo https://edilerica.smartleaks.cloud/#/ e tramite il QR code affisso nelle bacheche della sede e di ogni cantiere attivo. La piattaforma è accessibile in qualsiasi momento da smartphone, tablet o computer, consente di segnalare in forma nominativa o anonima, di allegare documenti e foto e di dialogare con chi gestisce la segnalazione tramite il codice rilasciato all'invio. Possono utilizzarla i lavoratori dipendenti e somministrati, i subappaltatori e i loro lavoratori, i lavoratori autonomi, i fornitori, i clienti e ogni altra parte interessata.

Se un reclamo viene comunque espresso a voce o per iscritto a un preposto, all'RSG o al Rappresentante dei lavoratori SA8000, chi lo riceve invita il lavoratore a inserirlo sulla piattaforma e gli offre assistenza; non chiede di conoscerne il contenuto e non ne parla con altri.

Il Rappresentante dei lavoratori SA8000 assiste i lavoratori che non dispongono di uno smartphone o hanno difficoltà con lo strumento o con la lingua italiana, mettendo a disposizione un dispositivo in un luogo riservato e aiutandoli nell'inserimento, nel rispetto della riservatezza. L'assistenza è facoltativa: il lavoratore può sempre segnalare da solo e in forma anonima.

Resta fermo il diritto dei lavoratori e delle parti interessate di rivolgersi direttamente all'ente di certificazione **Tuv Austria Hellas** SA8000 Certification Dep saverio.veronico@tuv.ate e l'ente **SAI/SAAS Ente di accreditamento SAAS – Social Accountability Accreditation Service**

15 West 44th Street, 6th Floor - h New York, NY 10036, telefono (212) 391-2106, fax (212) 684-1515, e.mail: saas@saasaccreditation.org , se ritengono che il reclamo non sia stato gestito in modo adeguato.

Il canale, le modalità d'uso e i recapiti esterni sono illustrati nell'istruzione per il personale «Come presentare un reclamo o una segnalazione», consegnata a tutti i lavoratori e richiamata nella formazione SA8000 (PRO.SA.04), con supporto linguistico ove necessario.

5.2 Reclami SA8000 e segnalazioni whistleblowing

Tutte le segnalazioni pervengono al Gestore delle segnalazioni individuato dalla procedura aziendale whistleblowing, che ne valuta l'ambito e le instrada come segue.

a) Segnalazioni che rientrano nel D.Lgs. 24/2023 (violazioni del diritto nazionale o dell'Unione europea, illeciti rilevanti ai sensi del D.Lgs. 231/2001): sono gestite dal Gestore secondo la procedura whistleblowing. Se i fatti riguardano anche requisiti SA8000 (ad esempio lavoro irregolare, salute e sicurezza, lavoro forzato o minorile), il Gestore comunica all'RSG e allo SPT gli elementi necessari a valutare la non conformità SA8000, senza rivelare l'identità del segnalante né elementi che possano consentirne l'identificazione, salvo suo consenso espresso (art. 12 D.Lgs. 24/2023).

b) Reclami SA8000 che non rientrano nel D.Lgs. 24/2023, in particolare le rimostranze legate esclusivamente al proprio rapporto individuale di lavoro (retribuzione, orari, straordinari, ferie, trattamento ricevuto), escluse dall'ambito del decreto dall'art. 1, comma 2, lett. a): il Gestore li trasmette all'RSG entro due giorni lavorativi. L'identità del segnalante che si è identificato è

trasmessa solo con il suo consenso, richiesto tramite la piattaforma; in mancanza, il reclamo è gestito in forma anonima mantenendo il dialogo con il segnalante attraverso la piattaforma.

Anche per i reclami di cui alla lettera b), pur non operando le specifiche tutele del D.Lgs. 24/2023, la riservatezza, la possibilità di restare anonimi e il divieto di qualsiasi ritorsione sono garantiti dalla presente procedura e dalla norma SA8000. Nel dubbio sull'ambito, il Gestore applica le tutele più ampie.

5.3 Gestione di un reclamo

L'RSG registra ogni reclamo SA8000 trasmesso dal Gestore nel registro MOD.SA.06-03 entro due giorni lavorativi, riportando il codice della segnalazione sulla piattaforma, e compila la scheda MOD.SA.06-01. L'avviso di ricevimento è dato al segnalante tramite la piattaforma entro sette giorni dalla ricezione. Lo SPT analizza il reclamo entro 15 giorni dalla registrazione, raccogliendo le informazioni necessarie con la massima riservatezza e senza coinvolgere persone potenzialmente interessate al fatto. Se il reclamo riguarda un membro della Direzione, dello SPT o il Gestore stesso, la valutazione è condotta da membri non coinvolti.

L'esito (fondato, non fondato, non verificabile) e le decisioni assunte sono comunicati al segnalante tramite la piattaforma, di norma entro 30 giorni e comunque entro tre mesi dall'avviso di ricevimento, e registrati. Se la segnalazione è fondata, si apre una non conformità. È vietata qualsiasi forma di ritorsione, discriminazione o provvedimento nei confronti di chi segnala o di chi lo assiste; eventuali ritorsioni sono sanzionate.

5.4 Non conformità e azioni correttive

Costituiscono non conformità: i reclami fondati; le difformità rispetto a norma, legge, CCNL o procedure rilevate da audit, verifiche, monitoraggi o dagli indicatori; i rilievi dell'ente di certificazione; le non conformità dei subappaltatori. L'RSG apre la scheda MOD.SA.06-02 che riporta: descrizione, requisito violato, correzione immediata, analisi delle cause (ad esempio con il metodo dei cinque perché o il diagramma di Ishikawa), azione correttiva con responsabile e scadenza, azione preventiva ove utile, verifica di efficacia.

L'azione correttiva deve eliminare la causa e non solo l'effetto; se coinvolge lavoratori, lo SPT valuta che non gravi su di essi. Le non conformità sono classificate per gravità, e quelle gravi (lavoro infantile o forzato, infortunio grave o mortale, discriminazione, ritorsione) sono riferite immediatamente alla Direzione e riesaminate nel riesame.

5.5 Verifica dell'efficacia e chiusura

Lo SPT verifica l'attuazione delle azioni e, trascorso un periodo congruo, ne accerta l'efficacia, ad esempio mediante indicatori, nuovi colloqui o verifiche sul campo. Solo dopo la verifica positiva la non conformità è chiusa. In caso di esito negativo è riaperta con una nuova analisi.

5.6 Riservatezza

Le segnalazioni sono conservate sulla piattaforma, che ne garantisce la riservatezza; il contenuto dei reclami SA8000 è accessibile solo al Gestore, all'RSG e ai membri dello SPT nella misura necessaria alla gestione. I dati dei segnalanti e dei soggetti coinvolti sono trattati nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 e, per le segnalazioni che vi rientrano, dell'art. 12 del D.Lgs. 24/2023.

6. Monitoraggio e registrazioni

L'RSG riporta in ogni riunione SPT e nel riesame il numero di reclami e segnalazioni ricevuti, gestiti e chiusi, i tempi medi di gestione, le non conformità aperte e l'efficacia delle azioni (MOD.SA.08-01). Il Gestore comunica all'RSG, almeno semestralmente e in forma aggregata e anonima, il numero di segnalazioni pervenute e il loro ambito, così da verificare che nessun reclamo SA8000 sia rimasto

non trasmesso. L'RSG verifica a ogni apertura di cantiere e almeno semestralmente che il QR code sia affisso e leggibile e che il collegamento alla piattaforma funzioni.

Registrazione	Codice	Responsabile	Conservazione
Scheda di reclamo (compilata dall'RSG)	MOD.SA.06-01	RSG	5 anni
Scheda non conformità e azione correttiva	MOD.SA.06-02	RSG	5 anni
Registro reclami e non conformità	MOD.SA.06-03	RSG	5 anni
Segnalazione originale e dialogo con il segnalante	Piattaforma	Gestore	5 anni dall'esito (art. 14 D.Lgs. 24/2023)

7. Gestione delle Non Conformità

La presente procedura costituisce la regola di gestione delle non conformità del sistema SA8000, richiamata da tutte le altre procedure. L'RSG verifica annualmente che le non conformità siano registrate e trattate con le modalità qui descritte; eventuali ritardi o omissioni sono essi stessi registrati come non conformità e portati all'attenzione della Direzione.

8. Documenti correlati

- MAN.SA.00 – Manuale SA8000, capitolo 9.6
- PRO.SA.03 – Riesame della Direzione
- PRO.SA.04 – SPT e formazione
- PRO.SA.07 – Controllo di fornitori e subappaltatori
- Procedura aziendale per la gestione delle segnalazioni whistleblowing (D.Lgs. 24/2023)
- MOD.SA.06-01, MOD.SA.06-02, MOD.SA.06-03
- Istruzione per il personale «Come presentare un reclamo o una segnalazione» (documento informativo, non di sistema)

9. Storico delle revisioni

Revisione	Data	Descrizione della modifica	Approvato da
Rev. 00	01.06.2026	Prima emissione	Direzione