

Procedura– Gestione dei reclami SA8000

Organization:	Marco Casprini	Document No:	PRC 04
SPT	Simona Coleschi	Revisione:	0.2
SPT	Andrea Cannata	Foglio:	1 of 14

Sommario

Controllo delle Revisioni	2
1. Scopo e campo di applicazione	2
2. Definizioni.....	2
3. Riferimenti.....	2
4. Modalità operative	3
4.2 Tutela “no ritorsioni”	3
4.3 Gestione del reclamo.....	3
4.4 Tempistiche.....	3
4.5 Coinvolgimento del reclamante.....	4
5. Reclami anonimi	4
6. Registrazioni	4
7. Responsabilità	4

Controllo delle Revisioni

Rev.	Date	Author	Descrizione
1.0	03/09/2025	Marco Casprini	Initial release

1. Scopo e campo di applicazione

La presente procedura ha lo scopo di definire le modalità di gestione dei reclami presentati da lavoratori e altre parti interessate (enti locali e nazionali, organizzazioni non governative, associazioni sindacali, clienti, comunità, ecc.) relativamente al rispetto dei requisiti dello Standard SA8000:2014 e dei diritti umani.

La procedura si applica a tutti i reclami e segnalazioni, inclusi quelli presentati in forma anonima, aventi ad oggetto i temi della responsabilità sociale.

2. Definizioni

- Reclamo: comunicazione formale o informale riguardante situazioni percepite come non conformi ai requisiti SA8000.
- SPT (Social Performance Team): organo paritetico composto da rappresentanti della Direzione e dei Lavoratori, responsabile del monitoraggio del sistema SA8000.

3. Riferimenti

- Norma SA8000:2014, con particolare riferimento a §9.6 (Gestione reclami), §9.8 (Azioni correttive e preventive).
- Allegato Performance Indicator Annex.
- Manuale del Sistema di Responsabilità Sociale MSA 01.
- Linee Guida SAI per la gestione dei reclami.

4. Modalità operative

4.1 Ricezione del reclamo

- Ogni lavoratore può presentare reclami relativi a abusi, offese, discriminazioni, pratiche scorrette, salute e sicurezza, orari di lavoro, retribuzioni o altri aspetti previsti da SA8000.
- I reclami possono essere inoltrati tramite:
 - Rappresentante dei Lavoratori SA8000;
 - SPT;
 - Cassetta reclami aziendale;
 - Responsabile SA8000;
 - Ente di Certificazione;
 - Organismi di accreditamento SAI/SAAS.
- È ammessa la presentazione di reclami anche in forma anonima.

4.2 Tutela “no ritorsioni”

- È vietata ogni forma di ritorsione, discriminazione o penalizzazione nei confronti di chi presenta un reclamo o fornisce informazioni (SA8000 §9.6.3).
- La Direzione garantisce la massima riservatezza e tutela del denunciante.

4.3 Gestione del reclamo

- Il reclamo ricevuto è registrato nel Registro Reclami SA8000.
- La gestione è coordinata dal Responsabile SA8000 con il supporto dello SPT, che valuta il reclamo, propone azioni correttive/preventive e monitora la loro attuazione.
- Le azioni correttive/preventive sono registrate e collegate al sistema CAPA (PRC Azioni Correttive e Preventive).

4.4 Tempistiche

- Presa in carico: entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione.
- Prima risposta al reclamante: entro 15 giorni.

PRC 4– Gestione dei reclami SA8000

- Chiusura reclamo: entro 60 giorni, salvo casi complessi.
- I casi anonimi sono comunque analizzati e discussi dallo SPT e i risultati inseriti nel Riesame della Direzione.

4.5 Coinvolgimento del reclamante

- Il reclamante (se identificabile) è informato delle azioni intraprese e può essere coinvolto in incontri con SPT e Direzione.

5. Reclami anonimi

- I reclami anonimi sono accettati e registrati.
- Lo SPT e la Direzione ne valutano la fondatezza e adottano le azioni necessarie.
- Gli esiti vengono resi pubblici tramite comunicazioni interne e riesame della Direzione.

6. Registrazioni

Sono mantenuti almeno per 2 anni:

- Registro Reclami SA8000 con oggetto, origine, responsabile della gestione e azioni intraprese.
- Evidenze delle indagini, verbali SPT, decisioni e comunicazioni agli interessati.

7. Responsabilità

- Responsabile SA8000: ricezione e registrazione reclami, supporto alla gestione.
- SPT: valutazione, monitoraggio, verifica di efficacia delle azioni, reporting alla Direzione.

1. 1. উদ্দেশ্য এবং প্রযোজ্য ক্ষেত্র (Scopo e campo di applicazione)

এই প্রক্রিয়ার উদ্দেশ্য হলো শ্রমিক এবং অন্যান্য আগ্রহী পক্ষসমূহ (স্থানীয় ও জাতীয় সংস্থা, বেসরকারি সংস্থা, শ্রমিক সংগঠন/ইউনিয়ন, গ্রাহক, কমিউনিটি ইত্যাদি) কর্তৃক উপস্থাপিত অভিযোগগুলো SA8000:2014 মানদণ্ডের প্রয়োজনীয়তা এবং মানবাধিকার সম্মান/পালন সংক্রান্ত বিষয়ে কীভাবে পরিচালনা করা হবে তা নির্ধারণ করা।

এই প্রক্রিয়াটি সামাজিক দায়বদ্ধতা সংক্রান্ত সব অভিযোগ ও রিপোর্টে প্রযোজ্য, বেনামীভাবে জমা দেওয়া অভিযোগ/রিপোর্টসহ।

2. 2. সংজ্ঞা (Definizioni)

অভিযোগ (Reclamo): SA8000 প্রয়োজনীয়তার সাথে অসঙ্গত বলে প্রতীয়মান পরিস্থিতি সম্পর্কে আনুষ্ঠানিক বা অনানুষ্ঠানিক যোগাযোগ।

SPT (Social Performance Team): ব্যবস্থাপনা ও শ্রমিক প্রতিনিধিদের সমন্বয়ে গঠিত একটি যৌথ দল, যারা SA8000 সিস্টেম পর্যবেক্ষণের দায়িত্বে থাকে।

3. 3. রেফারেন্স (Riferimenti)

- SA8000:2014 মানদণ্ড, বিশেষভাবে §9.6 (অভিযোগ ব্যবস্থাপনা), §9.8 (সংশোধনমূলক ও প্রতিরোধমূলক কার্যক্রম)।
- Performance Indicator Annex সংযুক্তি।
- সামাজিক দায়বদ্ধতা ব্যবস্থাপনা সিস্টেমের ম্যানুয়াল MSA 01।
- অভিযোগ ব্যবস্থাপনার জন্য SAI নির্দেশিকা (Linee Guida SAI)।

4. 4. অপারেশনাল পদ্ধতি (Modalità operative)

5. 4.1 অভিযোগ গ্রহণ (Ricezione del reclamo)

প্রত্যেক শ্রমিক SA8000-এর আওতাভুক্ত বিষয়সমূহে অভিযোগ করতে পারে, যেমন: নির্যাতন, অপমান, বৈষম্য, অনিয়ম/অন্যায় চর্চা, স্বাস্থ্য ও নিরাপত্তা, কাজের সময়সূচি, পারিশ্রমিক বা অন্যান্য প্রাসঙ্গিক বিষয়।

অভিযোগ পাঠানো যেতে পারে নিম্নলিখিত মাধ্যমগুলোতে:

- SA8000 শ্রমিক প্রতিনিধি (Rappresentante dei Lavoratori SA8000);
- SPT;
- কোম্পানির অভিযোগ বাক্স (Cassetta reclami aziendale);
- SA8000 দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি (Responsabile SA8000);
- সার্টিফিকেশন সংস্থা (Ente di Certificazione);
- SAI/SAAS স্বীকৃতি সংস্থা (Organismi di accreditamento SAI/SAAS)।

বেনামীভাবে অভিযোগ দাখিলও গ্রহণযোগ্য।

6. 4.2 “প্রতিশোধ নয়” সুরক্ষা (Tutela “no ritorsioni”)

যে ব্যক্তি অভিযোগ করে বা তথ্য প্রদান করে, তার বিরুদ্ধে যেকোনো ধরনের প্রতিশোধ, বৈষম্য বা শাস্তিমূলক ব্যবস্থা নিষিদ্ধ (SA8000 §9.6.3)।

ব্যবস্থাপনা অভিযোগকারীর সর্বোচ্চ গোপনীয়তা ও সুরক্ষা নিশ্চিত করে।

7. 4.3 অভিযোগ ব্যবস্থাপনা (Gestione del reclamo)

প্রাপ্ত অভিযোগটি SA8000 অভিযোগ রেজিস্টারে (Registro Reclami SA8000) নথিভুক্ত করা হয়।

অভিযোগ ব্যবস্থাপনা SA8000 দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি SPT-এর সহায়তায় সমন্বয় করে; SPT অভিযোগ মূল্যায়ন করে, সংশোধনমূলক/প্রতিরোধমূলক কার্যক্রম প্রস্তাব করে এবং সেগুলোর বাস্তবায়ন পর্যবেক্ষণ করে।

সংশোধনমূলক/প্রতিরোধমূলক কার্যক্রম নথিভুক্ত করা হয় এবং CAPA সিস্টেমের (PRC Azioni Correttive e Preventive) সাথে সংযুক্ত থাকে।

8. 4.4 সময়সীমা (Tempistiche)

- গ্রহণ ও প্রক্রিয়াকরণ শুরু (Presa in carico): প্রাপ্তির ৫ কর্মদিবসের মধ্যে।

- অভিযোগকারীর প্রথম উত্তর: ১৫ দিনের মধ্যে।
- অভিযোগ বন্ধ/সমাপ্তি: ৬০ দিনের মধ্যে, তবে জটিল ক্ষেত্রে ব্যতিক্রম হতে পারে।

বেনামী অভিযোগগুলোও SPT দ্বারা বিশ্লেষণ ও আলোচনা করা হয় এবং ফলাফল ব্যবস্থাপনা পর্যালোচনায় (Riesame della Direzione) অন্তর্ভুক্ত করা হয়।

9. 4.5 অভিযোগকারীর সম্পৃক্ততা (Coinvolgimento del reclamante)

অভিযোগকারী (যদি শনাক্তযোগ্য হয়) গৃহীত পদক্ষেপ সম্পর্কে অবহিত করা হয় এবং SPT ও ব্যবস্থাপনার সাথে বৈঠকে অন্তর্ভুক্ত হতে পারে।

10.5. বেনামী অভিযোগ (Reclami anonimi)

বেনামী অভিযোগ গ্রহণ ও নথিভুক্ত করা হয়।

SPT এবং ব্যবস্থাপনা অভিযোগের ভিত্তি/যৌক্তিকতা মূল্যায়ন করে এবং প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ গ্রহণ করে।

ফলাফল অভ্যন্তরীণ যোগাযোগ এবং ব্যবস্থাপনা পর্যালোচনার মাধ্যমে প্রকাশ/শেয়ার করা হয়।

11.6. নথিপত্র/রেকর্ড (Registrazioni)

নিম্নোক্ত নথি অন্তত ২ বছর সংরক্ষণ করা হয়:

- SA8000 অভিযোগ রেজিস্টার: বিষয়, উৎস, ব্যবস্থাপনার দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি এবং গৃহীত পদক্ষেপসহ।
- তদন্তের প্রমাণাদি, SPT মিটিং মিনিটস, সিদ্ধান্তসমূহ এবং সংশ্লিষ্টদের কাছে প্রেরিত যোগাযোগ।

12.7. দায়িত্ব (Responsabilità)

- SA8000 দায়িত্বপ্রাপ্ত ব্যক্তি: অভিযোগ গ্রহণ ও নথিভুক্তকরণ, ব্যবস্থাপনায় সহায়তা।
- SPT: মূল্যায়ন, পর্যবেক্ষণ, কার্যক্রমের কার্যকারিতা যাচাই, এবং ব্যবস্থাপনায় রিপোর্টিং।

13.1. مقصد اور دائرہ کار (Scopo e campo di applicazione)

اس طریقہ کار کا مقصد یہ طے کرنا ہے کہ ملازمین اور دیگر متعلقہ فریقین (مقامی و قومی ادارے، غیر سرکاری تنظیمیں، یونین/مزدور تنظیمیں، گاہک، کمیونٹی وغیرہ) کی جانب سے پیش کی جانے والی شکایات کو معیار کی ضروریات اور انسانی حقوق کے احترام/عمل داری کے حوالے سے کس طرح منظم کیا SA8000:2014 جائے۔

یہ طریقہ کار سماجی ذمہ داری سے متعلق تمام شکایات اور رپورٹس پر لاگو ہوتا ہے، بشمول وہ شکایات/رپورٹس جو گمنام طور پر جمع کرائی جائیں۔

14.2. تعریفیں (Definizioni)

کی ضروریات کے مطابق نہ ہونے والی صورتِ حال کے بارے میں رسمی یا غیر SA8000 (Reclamo): شکایت رسمی اطلاع/پیغام۔

SA8000 انتظامیہ اور کارکنوں کے نمائندوں پر مشتمل مشترکہ ٹیم، جو: SPT (Social Performance Team) نظام کی نگرانی کی ذمہ دار ہے۔

15.3. حوالہ جات (Riferimenti)

- معیار، بالخصوص §9.6 (شکایات کا انتظام)، §9.8 (اصلاحی اور حفاظتی اقدامات)۔ SA8000:2014
- ضمیمہ (Performance Indicator Annex)۔
- MSA 01- سماجی ذمہ داری کے نظام کا مینوئل
- SAI (Linee Guida SAI) رہنما اصول شکایات کے انتظام کے لیے۔

16.4. عملی طریقہ کار (Modalità operative)

17.4.1 شکایت وصول کرنا (Ricezione del reclamo)

کے تحت آنے والے موضوعات پر شکایت کر سکتا ہے، مثلاً: بدسلوکی، توہین، امتیاز، غیر SA8000 ہر ملازم منصفانہ طریقہ کار، صحت و سلامتی، اوقات کار، اجرتیں یا دیگر متعلقہ امور۔

شکایات درج ذیل ذرائع کے ذریعے بھیجی جا سکتی ہیں:

- SA8000 کارکن نمائندہ (Rappresentante dei Lavoratori SA8000);
- SPT;

PRC 4– Gestione dei reclami SA8000

- کمپنی کا شکایات باکس (Cassetta reclami aziendale);
- ذمہ دار فرد SA8000 (Responsabile SA8000);
- سرٹیفکیشن ادارہ (Ente di Certificazione);
- SAI/SAAS کی ایکریڈیٹیشن باڈیز (Organismi di accreditamento SAI/SAAS)-

گمنام شکایات بھی قابل قبول ہیں۔

18.4.2 Tutela “no ritorsioni” کوئی انتقامی کارروائی نہیں “کا تحفظ”

جو شخص شکایت پیش کرے یا معلومات فراہم کرے، اس کے خلاف کسی بھی قسم کی انتقامی کارروائی (SA8000 §9.6.3) امتیازی سلوک یا سزا ممنوع ہے۔

انتظامیہ شکایت کنندہ کی زیادہ سے زیادہ رازداری اور حفاظت کی ضمانت دیتی ہے۔

19.4.3 Gestione del reclamo شکایت کا انتظام

میں درج کی جاتی ہے۔ (Registro Reclami SA8000) شکایات رجسٹر SA8000 موصولہ شکایت

شکایت کا جائزہ لیتا ہے SPT کی معاونت سے کرتا ہے؛ SPT ذمہ دار فرد SA8000 شکایت کے انتظام کی ہم آہنگی اصلاحی/حفاظتی اقدامات تجویز کرتا ہے اور ان کے نفاذ کی نگرانی کرتا ہے۔

(PRC Azioni Correttive e Preventive) نظام CAPA اصلاحی/حفاظتی اقدامات کو ریکارڈ کیا جاتا ہے اور سے منسلک کیا جاتا ہے۔

20.4.4 Tempistiche اوقات/ڈیڈ لائنز

- وصولی کے بعد 5 کاری دنوں کے اندر۔ (Presa in carico) کارروائی شروع کرنا
- شکایت کنندہ کو پہلی جواب دہی: 15 دنوں کے اندر۔
- شکایت بند/مکمل کرنا: 60 دنوں کے اندر، سوائے پیچیدہ معاملات کے۔

(Riesame della) تجزیہ اور گفتگو کرتا ہے، اور نتائج کو انتظامی جائزہ SPT گمنام معاملات کا بھی میں شامل کیا جاتا ہے۔ (Direzione)

21.4.5 شکایت کنندہ کی شمولیت (Coinvolgimento del reclamante)

اور انتظامیہ کے SPT شکایت کنندہ (اگر قابل شناخت ہو) کو کیے گئے اقدامات سے آگاہ کیا جاتا ہے، اور اسے ساتھ ملاقاتوں میں شامل کیا جا سکتا ہے۔

22.5. گمنام شکایات (Reclami anonimi)

گمنام شکایات قبول اور رجسٹر کی جاتی ہیں۔

اور انتظامیہ شکایت کی بنیاد/صحت کا جائزہ لے کر ضروری اقدامات کرتی ہے۔ SPT نتائج اندرونی مواصلات اور انتظامی جائزے کے ذریعے عام/شیئر کیے جاتے ہیں۔

23.6. ریکارڈز (Registrazioni)

درج ذیل ریکارڈز کم از کم 2 سال تک محفوظ رکھے جاتے ہیں:

- شکایات رجسٹر: موضوع، ماخذ، ذمہ دار فرد، اور کیے گئے اقدامات سمیت۔ SA8000
- میٹنگ منٹس، فیصلے، اور متعلقہ افراد کو بھیجی گئی مواصلات۔ SPT، تحقیقات کے شواہد

24.7. ذمہ داریاں (Responsabilità)

- ذمہ دار فرد: شکایت وصول کرنا اور رجسٹر کرنا، انتظام میں معاونت۔ SA8000
- جائزہ، نگرانی، اقدامات کی مؤثریت کی تصدیق، اور انتظامیہ کو رپورٹنگ۔ SPT:



G and S srl

Procedura– Gestione dei reclami SA8000

Organization:	Marco Casprini	Document No:	PRC 04
SPT	Simona Coleschi	Revisione:	0.2
SPT	Andrea Cannata	Foglio:	1 of 14

Italiano

বাংলা (Bangla)

اُردو (Urdu)

Data (gg/mm/aaaa): _____

তারিখ (দিন/মাস/বছর): _____

تاریخ (دن/ماه/سال): _____

Luogo / Reparto: _____

স্থান / বিভাগ: _____

مقام / شعبه: _____

Tipologia (barrare): ☐

ধরন (টিক দিন): ☐

Reclamo/Segnalazione ☐ Suggerimento

অভিযোগ/সিগনালেশন ☐ পরামর্শ

نوعیت (نشان لگائیں): ☐ شکایت/رپورٹ ☐ تجویز

☐ Altro

☐ অন্যান্য

دیگر ☐

Oggetto / Tema (es. H&S, orario, salario, discriminazione): _____

বিষয় / থিম (যেমন H&S, কাজের সময়, বেতন, বৈষম্য): _____

موضوع (مثلاً صحت و سلامتی، اوقات، اجرت، امتیاز): _____

Descrizione dettagliata (cosa è successo? dove? quando? persone coinvolte): _____

বিস্তারিত বিবরণ (কি হয়েছে? কোথায়? কখন? জড়িত ব্যক্তিগণ): _____

تفصیلی وضاحت (کیا ہوا؟ کہاں؟ کب؟ کون شامل تھا؟): _____

\n _____

\n _____

\n _____

\n _____

\n _____

\n _____

PRC 4– Gestione dei reclami SA8000

Italiano

বাংলা (Bangla)

اُردو (Urdu)

\n

\n

\n

Evidenze / allegati (se disponibili):

প্রমাণ / সংযুক্তি (যদি থাকে):

شواہد / منسلکات (اگر دستیاب ہوں):

Richiesta / esito atteso (opzionale):

অনুরোধ / প্রত্যাশিত ফলাফল
(ঐচ্ছিক):

درخواست / متوقع نتیجہ (اختیاری):

Il reclamo è ANONIMO? ☐ Sì ☐ No

অভিযোগটি কি বেনামী? ☐ হ্যাঁ ☐ না

کیا یہ گمنام ہے؟ ☐ ہاں ☐ نہیں

Se NON anonimo, dati del segnalante
(facoltativi): \nNome e Cognome:

যদি বেনামী না হয়, অভিযোগকারীর
তথ্য (ঐচ্ছিক): \nনাম ও পদবি:

اگر گمنام نہیں، شکایت کنندہ کی معلومات

Matricola:

আইডি:

نام: ملازم نمبر \n: (اختیاری)

\nRecapito (tel/email):

\nযোগাযোগ (ফোন/ইমেইল):

رابطہ (فون/ای میل \n):

Preferenza di risposta (se identificato):

উত্তরের পছন্দ (যদি শনাক্তযোগ্য): ☐

☐ جواب کی ترجیح (اگر شناخت ہو): ☐ ملاقات

☐ Incontro ☐ Email/Telefono ☐

সাক্ষাৎ ☐ ইমেইল/ফোন ☐ লিখিত

ای میل/فون ☐ تحریری اطلاع

Comunicazione scritta

যোগাযোগ

PRC 4– Gestione dei reclami SA8000