

|                                                                                   |                                                          |                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|-------------------------------------|
|  | <b>Responsabilità Sociale</b><br>SA 8000:2014-UNI/PdR125 | PRO 09.06                           |
|                                                                                   | <b>PROCEDURA GESTIONE RECLAMI E SEGNALAZIONI</b>         | Rev.2 del 14.10.2024<br>Pag. 1 di 7 |

## RECLAMI SA8000

---

**Procedura per la gestione dei reclami e delle segnalazioni relativi alla responsabilità sociale secondo lo standard SA8000 e UNI/PdR 125:2022**

| <b>Rev.</b> | <b>Data</b> | <b>Descrizione Modifica</b>                  |
|-------------|-------------|----------------------------------------------|
| 0           | 30.06.2022  | Prima stesura                                |
| 1           | 09.02.2023  | Revisione mail segnalazione                  |
| 2           | 14.10.2024  | Revisione per inserimento schema UNI/PdR 125 |

|                                                                                   |                                                          |                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|-------------------------------------|
|  | <b>Responsabilità Sociale</b><br>SA 8000:2014-UNI/PdR125 | PRO 09.06                           |
|                                                                                   | <b>PROCEDURA GESTIONE RECLAMI E SEGNALAZIONI</b>         | Rev.2 del 14.10.2024<br>Pag. 2 di 7 |

## Scopo

La presente procedura ha lo scopo di definire le modalità di gestione dei reclami/segnalazioni presentati dalle parti interessate (lavoratori, enti locali e nazionali, organizzazioni non governative, associazioni sindacali, associazioni di categoria, organi di stampa, mass media, clienti, ecc.) relativamente al rispetto dei requisiti dello standard di riferimento SA 8000 e UNI/PdR 125:2022.

---

## Campo di applicazione

La procedura è applicata a tutti i reclami/segnalazioni provenienti da qualsiasi parte interessata e aventi per oggetto il rispetto della SA8000 e in generale dei diritti umani e la sicurezza negli ambienti di lavoro e UNI/PdR 125:2022 relativo agli aspetti attinenti alla parità di genere.

---

## Riferimenti

SA8000:2014 - 9.6 Gestione e risoluzione dei reclami.

GUIDANCE DOCUMENT FOR SOCIAL ACCOUNTABILITY 8000

UNI/PdR 125:2022

|                                                                                   |                                                          |                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|-------------------------------------|
|  | <b>Responsabilità Sociale</b><br>SA 8000:2014-UNI/PdR125 | PRO 09.06                           |
|                                                                                   | <b>PROCEDURA GESTIONE RECLAMI E SEGNALAZIONI</b>         | Rev.2 del 14.10.2024<br>Pag. 3 di 7 |

## Responsabilità

---

Il SPT Teams per le tematiche attinenti alla SA 8000 è responsabile della corretta applicazione della presente procedura.

Il Comitato sulla parità di genere per le tematiche attinenti alla UNI/PdR 125:2022 è responsabile della corretta applicazione della presente procedura.

Il SPT/Comitato di parità di genere, in base alle segnalazioni pervenute e ai relativi campi di applicazione, effettua un'analisi dei rischi/minacce, individua le azioni per mitigare/eliminare tali rischi e monitora le azioni al fine di determinarne l'efficacia e comunque il miglioramento.

Il SPT/Comitato di parità di genere analizza i reclami/segnalazioni e le relative cause fornendo una risposta ai dipendenti/parti interessate; monitora i luoghi di lavoro/attività che hanno impatto su aspetti relativi alla parità di genere; riporta le decisioni prese/risultati conseguiti.

SPT e RAP (Responsabile dell'attuazione della parità di genere) registrano il reclamo/segnalazione e riportano la conclusione sull'esito dello stesso.

Tutti i lavoratori devono segnalare le situazioni, certe o dubbie, che evidenziano problematiche rispetto ad aspetti di parità di genere e responsabilità sociale d'impresa.

|                                                                                   |                                                          |                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|-------------------------------------|
|  | <b>Responsabilità Sociale</b><br>SA 8000:2014-UNI/PdR125 | PRO 09.06                           |
|                                                                                   | <b>PROCEDURA GESTIONE RECLAMI E SEGNALAZIONI</b>         | Rev.2 del 14.10.2024<br>Pag. 4 di 7 |

## Modalità Operative

### 1.1 Ricezione del reclamo

Il reclamo è uno strumento messo a disposizione di tutte le parti interessate per segnalare eventuali disfunzioni.

Ogni lavoratore può sporgere reclami in relazione a fatti e accadimenti aventi natura di abuso, offesa, illegalità verificatisi nell'ambito lavorativo o ad esso legati e in contrasto con i principi di responsabilità sociale della norma SA8000 e UNI/PdR 125:2022 parità di genere.

Il lavoratore può farsi promotore di reclami anche tramite il Rappresentante dei Lavoratori SA8000 e/o l'Ente di Certificazione SA8000.

Il reclamo può avere forma anonima.

La Citigas Coop S.p.A. garantisce la massima riservatezza sui fatti denunciati o evidenziati, nei limiti della libertà di indagine, inoltre la Citigas Coop S.p.A. si impegna ad indagare anche in caso di segnalazioni anonime. Le segnalazioni di reclamo avanzate da una o più parti interessate e indirizzate alla Citigas Coop S.p.A., aventi per oggetto temi inerenti al sistema di responsabilità sociale, sono raccolte dal Responsabile SA.

I reclami possono essere inoltrati al SPT/Comitato di parità di genere compilando l'apposito modulo presente in azienda e/o, al fine di mantenere l'anonimato, scrivendo a:

a mezzo posta

**Citigas Coop SPA**

**Zona Industriale ed Artigianale 64021 Giulianova – Frazione ColleranESCO**

a mezzo mail: [segnalazioni@citigas.it](mailto:segnalazioni@citigas.it)

#### **All'attenzione dell'Ente di certificazione garante:**

Ente di certificazione: Si Cert S.A.G.L.

email: [reclamisa8000@sicert.net](mailto:reclamisa8000@sicert.net)

Ente internazionale garante SAAS: Social Accountability International Service

email: [saas@saasaccreditation.org](mailto:saas@saasaccreditation.org)

|                                                                                   |                                                          |                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|-------------------------------------|
|  | <b>Responsabilità Sociale</b><br>SA 8000:2014-UNI/PdR125 | PRO 09.06                           |
|                                                                                   | <b>PROCEDURA GESTIONE RECLAMI E SEGNALAZIONI</b>         | Rev.2 del 14.10.2024<br>Pag. 5 di 7 |

## 1.2 Gestione del reclamo

---

Il reclamo è gestito dalla Direzione che, supportata dal SPT/Comitato per la parità di genere, ne coordina la risoluzione facendo intervenire le funzioni competenti ed attivando le necessarie azioni correttive secondo quanto previsto nell'apposita procedura. La Citigas Coop S.p.A. favorisce l'incontro diretto e lo scambio di valutazioni con il dipendente resosi autore del reclamo, eventualmente affiancato dal SPT, 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.

La Citigas Coop S.p.A. 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.

La Citigas Coop S.p.A. non attua alcuna forma di ritorsione o discriminazione nei confronti dell'autore di un reclamo.

## 1.3 Risposta al reclamo

La Citigas Coop S.p.A. si impegna ad informare l'autore del reclamo delle azioni correttive intraprese per dare soluzione ai fatti denunciati in un tempo massimo di 30 giorni dalla ricezione del reclamo.

|                                                                                   |                                                          |                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|-------------------------------------|
|  | <b>Responsabilità Sociale</b><br>SA 8000:2014-UNI/PdR125 | PRO 09.06                           |
|                                                                                   | <b>PROCEDURA GESTIONE RECLAMI E SEGNALAZIONI</b>         | Rev.2 del 14.10.2024<br>Pag. 6 di 7 |

## 1.4 Registrazioni

---

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 incarico di gestirlo a livello operativo e delle azioni correttive che sono state intraprese per dargli soluzione. Le annotazioni sul Registro Reclami sono affidate al SPT.

|                                                                                   |                                                          |                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|-------------------------------------|
|  | <b>Responsabilità Sociale</b><br>SA 8000:2014-UNI/PdR125 | PRO 09.06                           |
|                                                                                   | <b>PROCEDURA GESTIONE RECLAMI E SEGNALAZIONI</b>         | Rev.2 del 14.10.2024<br>Pag. 7 di 7 |

## 1.4 Registrazioni

---

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 incarico di gestirlo a livello operativo e delle azioni correttive che sono state intraprese per dargli soluzione. Le annotazioni sul Registro Reclami sono affidate al SPT.