

	PSA	PROCEDURA PER LE SEGNALAZIONI E DEI RECLAMI	REV.	DATA	PAG.
	02		2	22/04/2026	1 di 5

PROCEDURA
Del
Sistema Gestione Responsabilità Sociale SA 8000:2014

PROCEDURA PER LA GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI E DEI RECLAMI

Rev.	Data	Motivo	Redatto (SPT)	Verificato e Approvato (Direzione)
0	03/10/2022	Prima emissione		
1	18/04/2023	Modifica del Cap. 4		
2	22/04/2026	Modifica del Cap. 4		

	PSA	PROCEDURA PER LE SEGNALAZIONI E DEI RECLAMI	REV.	DATA	PAG.
	02		2	22/04/2026	2 di 5

INDICE

1. Scopo e Campo di applicazione	3
2. Riferimenti	3
3. Responsabilità	3
4. Modalità operative	3
5. Registrazioni	5

	PSA	PROCEDURA PER LE SEGNALAZIONI E DEI RECLAMI	REV.	DATA	PAG.
	02		2	22/04/2026	3 di 5

1. Scopo e Campo di Applicazione

La presente procedura ha lo scopo fornire una guida per il personale aziendale e per le parti interessate, per segnalare in modo confidenziale ed anonimo eventuali non conformità rispetto ai principi dello standard SA 8000:2014 e alla Politica e Impegno per la Responsabilità Sociale, piuttosto che suggerimenti in merito al miglioramento del sistema di Responsabilità Sociale.

2. Riferimenti

- Manuale del Sistema di Responsabilità Sociale
- Sa 8000 Social Accountability – ed. 2014

3. Responsabilità

La responsabilità della applicazione della presente procedura è affidata al SPT in collaborazione con la Direzione di COGEI S.R.L. – Società Benefit.

4. Modalità operative

4.1 Segnalazioni / Non Conformità

Il lavoratore o lo stakeholder che rilevi una non conformità relativa ai requisiti della norma SA 8000 (come ad esempio situazioni di sopruso, discriminazione o molestia, criticità, situazioni critiche correlate con la salute e la sicurezza del posto di lavoro), oppure voglia suggerire spunti per il miglioramento, relativi alla gestione del personale e al miglioramento del clima aziendale può farlo mantenendo l'anonimato. Gli strumenti a disposizione dei lavoratori e degli stakeholder sono i seguenti:

- Sito web aziendale, nella sezione dedicata alle segnalazioni;
- Cassetta delle segnalazioni collocata nell'area ristoro;
- Lettera anonima indirizzati all'attenzione del SPT, a mezzo posta ordinaria, all'indirizzo Via Antiniana, 28 – 80078 Pozzuoli (NA) – Italy;
- Tramite email: reclami@cogei.net;
- Segnalazione/reclamo diretto ai sindacati territoriali;
- Scansione interna della lettera anonima al pc del SPT;
- Segnalazione diretta all'Ente di Certificazione per la SA 8000 (RINA SERVICES SPA all'indirizzo SA8000@rina.org);
- Segnalazione al SAAS (Social Accountability Accreditation Services), con sede a New York, ente di accreditamento, all'indirizzo SAI-SAAS, 15 West 44th Street, 6th Floor, New York,

	PSA	PROCEDURA PER LE SEGNALAZIONI E DEI RECLAMI	REV.	DATA	PAG.
	02		2	22/04/2026	4 di 5

NY 10036, USA (email: saas@saasaccreditation.org; tel: (212) 391-2106; fax: (212) 684-1515).

N.B.: suggeriamo di inoltrare i reclami e i suggerimenti sempre prima a COGEI S.R.L. – Società Benefit. In caso di mancata risoluzione, o di risoluzione insoddisfacente, è possibile rivolgersi direttamente all'ente di certificazione RINA. Qualora anche in questo caso si riscontri una mancata risoluzione o una soluzione insoddisfacente suggeriamo di ricorrere al SAAS.

La nostra organizzazione indaga, tratta e risponde alle problematiche mosse dai lavoratori e dalle altre parti interessate riguardo alla conformità/non-conformità della politica aziendale e ai requisiti della SA 8000.

A fronte di ogni segnalazione il SPT si riunisce e provvede, ciascuno per le proprie competenze, all'analisi della segnalazione ed alla ricerca della causa della non conformità, alla definizione dell'azione di rimedio e all'apertura della necessaria azione correttiva. In ogni caso l'azione di rimedio e l'eventuale azione correttiva verranno portate a conoscenza del lavoratore e/o della parte interessata che ha effettuato la segnalazione.

Qualora la segnalazione sia avvenuta in forma anonima, l'azione di rimedio e l'eventuale azione correttiva verranno portate a conoscenza della parte interessata che ha effettuato la segnalazione, mediante affissione in bacheca o pubblicazioni sul sito internet della comunicazione del piano di miglioramento in atto, o l'attuazione dell'azione di rimedio al problema rilevato.

Dalla segnalazione, può scaturire un'azione correttiva (Utilizzo del Modulo Azioni correttive/preventive).

Dal suggerimento / proposta può scaturire un'azione preventiva o di miglioramento (Utilizzo del Modulo Azioni correttive/preventive.)

La nostra organizzazione si astiene dal prendere provvedimenti disciplinari, licenziare o altrimenti discriminare qualsiasi lavoratore che fornisca informazioni riguardanti la conformità alla SA 8000 oppure che abbia avanzato reclami relativi al luogo di lavoro.

4.2 Gestione delle segnalazioni e dei reclami

Tutte le segnalazioni e i reclami, indipendentemente dal canale utilizzato, sono gestiti dal SPT (Social Performance Team) di COGEI S.R.L. – Società Benefit nel rispetto della riservatezza e, ove il segnalante lo desidera, dell'anonimato. Il processo si articola nelle seguenti fasi:

a) Ricezione e registrazione (entro 3 giorni lavorativi dalla ricezione). Le segnalazioni pervenute tramite sito web, cassetta, lettera e posta elettronica sono raccolte esclusivamente dai componenti

	PSA	PROCEDURA PER LE SEGNALAZIONI E DEI RECLAMI	REV.	DATA	PAG.
	02		2	22/04/2026	5 di 5

del SPT: la cassetta nell'area ristoro viene aperta almeno una volta a settimana, mentre le e-mail inviate a reclami@cogei.net giungono al SPT in forma anonima. Il SPT registra ogni segnalazione nel Registro Segnalazioni e Reclami attribuendo un codice progressivo, senza riportare dati identificativi del segnalante e senza svolgere alcuna attività volta a identificarlo.

b) Analisi e presa in carico (entro 10 giorni lavorativi dalla ricezione). Il SPT si riunisce, analizza la segnalazione, ne valuta la fondatezza e ne ricerca le cause, individuando l'azione di rimedio e l'eventuale azione correttiva o preventiva da attivare. Se la segnalazione riguarda un componente del SPT, questi non partecipa all'analisi. Le segnalazioni che riguardano violazioni gravi (ad esempio lavoro infantile, lavoro forzato, molestie o abusi) sono portate immediatamente a conoscenza della Direzione.

c) Risposta e attuazione dell'azione di rimedio (entro 30 giorni di calendario dalla ricezione). L'azione di rimedio viene attuata e, se la segnalazione non è anonima, l'esito è comunicato al segnalante. In caso di segnalazione anonima, l'esito e il piano di miglioramento in atto sono comunicati mediante affissione in bacheca o pubblicazione sul sito internet aziendale, senza alcun riferimento al segnalante. Qualora i tempi di risoluzione risultino più lunghi, il SPT dà comunicazione dei motivi e della nuova scadenza con le stesse modalità.

d) Verifica dell'efficacia e chiusura. Il SPT verifica l'efficacia dell'azione intrapresa, ne registra l'esito e la data di chiusura sul Registro Segnalazioni e Reclami e archivia la documentazione in modo protetto. Una segnalazione si considera chiusa quando l'azione di rimedio è stata attuata ed è stata verificata la sua efficacia; la chiusura viene comunicata con le modalità indicate al punto c). Il SPT riferisce alla Direzione sull'andamento delle segnalazioni in occasione del Riesame della Direzione.

Qualora il segnalante non sia soddisfatto della soluzione adottata, può rivolgersi direttamente all'Ente di Certificazione e al SAAS secondo quanto indicato al punto 4.1.

5. Registrazioni

Le registrazioni previste dall'applicazione della presente Procedura:

MOD PSA 01 Modulo di Segnalazioni e Reclami

Azioni Correttive e Preventive Sistema Qualità

COGEI s.r.l. SOCIETÀ BENEFIT
Via Antiquaria, 28
80078 POZZUOLI (NA)
Partita IVA 06569020636