

## **ISTRUZIONI OPERATIVE 01 RECLAMI**

### **Cos'è la Social Accountability 8000:2014?**

È la prima norma sulla Responsabilità sociale riconosciuta a livello mondiale come standard di riferimento certificabile. Con l'obiettivo di migliorare le condizioni di lavoro, la SA8000:2014 si basa su diverse convenzioni internazionali quali l'ILO, la Dichiarazione ONU sui diritti umani e la Convenzione delle Nazioni Unite per i Diritti dei Bambini. Lo standard affronta una vasta gamma tra cui il lavoro minorile e quello forzato, la salute e la sicurezza, la libertà di associazione, il diritto alla contrattazione collettiva di lavoro, la discriminazione, le pratiche disciplinari, l'orario di lavoro, la retribuzione e i sistemi di gestione relativi al controllo della catena di fornitura, la gestione della comunicazione esterna e altre politiche aziendali.

### **Procedura per reclami**

I reclami che intendete rivolgere alla Società, ma anche semplici segnalazioni o consigli che riguardano i punti della norma sulla Responsabilità Sociale (vedi ultima pagina) possono essere anonimi e possono essere inviati in Azienda all'attenzione sia del RSSA che del RLSA con le seguenti modalità:

- **PER ISCRITTO:** avete a Vostra disposizione il modulo per i reclami ([Mod sa 10](#)). È cura di RSSA raccogliere periodicamente tali le Segnalazioni.
- **PER POSTA ORDINARIA:** le comunicazioni possono essere inviate all'indirizzo di Via Aulisio 45 – 70125 Bari indicando sulla busta "all'attenzione del RSSA" o "all'attenzione del RLSA".
- **TRAMITE SITO WEB:** le comunicazioni possono essere inviate accedendo al sito [www.upgradingservices.it](http://www.upgradingservices.it) nella sezione "Contatti", cliccando sul collegamento "Segnalazione SA8000:2014", tramite il quale è possibile inviare segnalazioni anche in maniera anonima.
- **COMUNICAZIONI VERBALI:** nel caso di segnalazioni verbali (anche telefoniche), il RSSA/ RLSA ha il dovere di mantenere l'anonimato, se richiesto, del lavoratore da cui riceve la comunicazione. RSSA ha il compito di valutare i reclami/segналazioni e, se necessario, attivare le opportune azioni per la loro risoluzione. Le azioni eventualmente messe in atto dall'azienda in seguito alle segnalazioni/reclami ricevuti, Vi verranno rese note attraverso riunioni e/o circolari e/o diffusione di rapporti. I tempi di gestione delle segnalazioni pervenute, indipendentemente dalla modalità di inoltro, sarà di circa un mese dal ricevimento.

Nel caso in cui Upgrading Services S.p.A. non riuscisse a gestire o risolvere completamente un reclamo, o nell'ipotesi che tale risoluzione non fosse ritenuta equa, i lavoratori possono rivolgersi in appello, all'Organismo di Certificazione **TUV** tramite il link <https://tuvsud.segnalazioni.net/> e/o all'Ente di Accreditamento **SAAS** all'indirizzo [saas@saasaccreditation.com](mailto:saas@saasaccreditation.com)

### **Contatti**

Organismo di Certificazione **TUV Italia**:

<https://tuvsud.segnalazioni.net/>

Tel: +39 02 24130.1

c/o TUV Italia srl

Viale Fulvio Testi, 280/6

20126 Milano - Italy

#### **BARI**

Via V. Aulisio, 45 | 70124

T. +39 080 9755080

Via N. Ruffo | 70124

[www.upgradingservices.it](http://www.upgradingservices.it)

[info@upgradingservices.it](mailto:info@upgradingservices.it)



**Upgrading Services S.p.A.**

Inscr. Reg. Imprese di Bari • C.F. e P.Iva 06276020721 • Capitale Sociale €900.000,00 i.v.  
"Società soggetta ad attività di direzione e coordinamento di Nuove Logiche s.r.l. – Bari"



Ente di Accredimento **SAAS – Social Accountability Accreditation Services**

E-mail: [saas@saasaccreditation.org](mailto:saas@saasaccreditation.org)

Phone: +1-212-391-2106 ext 223, extension 204

9 East 37th Street, 10th Floor  
New York, NY 10016  
United States of America

27/02/2025

**BARI**

Via V. Aulizio, 45 | 70124  
T. +39 080 9755080  
Via N. Ruffo | 70124

[www.upgradingservices.it](http://www.upgradingservices.it)  
[info@upgradingservices.it](mailto:info@upgradingservices.it)

