



Project	Unit	Document Code	Serial n°	Rev.	Sheet
P110000	000	PR8204	--	02	1/5

PROCEDURA PER LA GESTIONE DEI RECLAMI DELLE SEGNALAZIONI E DEI SUGGERIMENTI DELLE PARTI INTERESSATE

02	29/09/2026	THIRD ISSUE	MOLAIONI	MOLAIONI	BALBO
01	05/09/2024	SECOND ISSUE	MOLAIONI	MOLAIONI	BALBO
00	23/02/2023	FIRST ISSUE	MOLAIONI	MOLAIONI	BALBO
REV.	DATE	DESCRIPTION	PREPARED	CHECKED	APPROVED/AUTHORIZED



Project	Unit	Document Code	Serial n°	Rev.	Sheet
PI10000	000	PR8204	--	02	2/5

SOMMARIO

1	SCOPO	3
2	CAMPO DI APPLICAZIONE	3
3	DEFINIZIONI	3
4	DOCUMENTI DI RIFERIMENTO	3
5	MODALITA' OPERATIVE	4
5.1	Ricezione del reclamo	4
5.2	Gestione del reclamo	5
5.3	Risposta al reclamo	5
6	REGISTRAZIONI	6



Project	Unit	Document Code	Serial n°	Rev.	Sheet
PI10000	000	PR8204	--	02	5/5

1 SCOPO

La presente procedura ha lo scopo di definire le modalità di gestione dei reclami presentati dalle parti interessate (lavoratori, enti locali e nazionali, organizzazioni non governative, associazioni sindacali, associazioni di categoria, clienti, ecc.) relativamente al rispetto dei requisiti dello standard di riferimento SA 8000

2 CAMPO DI APPLICAZIONE

La procedura si applica a tutti i reclami provenienti da qualsiasi parte interessata e aventi per oggetto il rispetto dello Standard SA8000 ed in generale dei diritti umani e la sicurezza degli ambienti di lavoro

3 DEFINIZIONI

- SPT: "Social Performance Team – Gruppo di lavoro incaricato di raccogliere e gestire i reclami ed i suggerimenti ai sensi della SA8000 all'interno dell'azienda
- Reclamo: "Segnalazione, commento, raccomandazione riguardanti il luogo di lavoro e/o non conformità, reali o presunte, allo standard SA8000"

4 DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

Se non altrimenti specificato I seguenti documenti di riferimento devono essere considerati nella loro ultima versione approvata:

- Integrated HSEQ Management System doc. No. PI10000-000-ML-5000;
- Manuale del Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale SA 8000 No PI10000-ML5001;
- BTP INFRASTRUTTURE CODICE ETICO
- BTP INFRASTRUTTURE M.O.G.231
- BTP POLITICA DELLA SOCIETA'
- PI10000-000-PR-5003_00_ non_conformity
- PI10000-000-PR-5004_00_ corrective_actions

Reference Standards:

SOCIAL ACCOUNTABILITY 8000 – Giugno 2014

ISO 9001:2015 § 7.1 *Resources*
 § 7.1.2 *People*
 § 7.2 *Competence*

ISO 14001:2015 § 7.1 *Resources*
 § 7.2 *Competence*

ISO 45001:2018 § 7.1 *Resources*
 § 7.2 *Competence*

5 MODALITA' OPERATIVE

5.1 Ricezione del reclamo

I lavoratori e le parti interessate possono effettuare segnalazioni e/o reclami in relazione a fatti e accadimenti, verificatisi nell'ambito lavorativo, in contrasto con i principi di responsabilità sociale contenuti nella norma SA8000.

Le modalità di inoltro delle segnalazioni/reclami sono molteplici come di seguito elencate:

- Tramite il Rappresentante dei Lavoratori per la SA 8000, inoltrando la segnalazione/reclamo verbalmente;
- Utilizzando la apposita "Cassetta Reclami e Suggerimenti" posta all'ingresso della sede. I reclami ivi depositati possono essere firmati o in forma anonima;
- Tramite i rappresentanti dei lavoratori all'interno del SPT ai seguenti indirizzi mail
 - Lourier.v@btpinfra.it
 - romeo.i@btpinfra.it
- Tramite l'Ente di certificazione ai seguenti indirizzi



Project	Unit	Document Code	Serial n°	Rev.	Sheet
PI10000	000	PR8204	--	02	5/5

- DNV Business Assurance Italia Srl Via Energy Park, 14 - 20871 Vimercate (MB)
tel 0396899905 - e-mail: feedback.italia@dnv.com
- Tramite l'Organismo di accreditamento per la SA 8000 - SAI ai seguenti indirizzi
 - SAAS Social Accountability Accreditation Services 15 West 44th Street,
6th Floor- New York, NY 10036
Phone +1-212-684-1414 –
email: saas@saasaccreditation.org

Il rappresentante dei lavoratori per la SA 8000, con cadenza settimanale, verifica la eventuale presenza di segnalazioni e/o reclami nella apposita cassetta Reclami e Suggerimenti, di cui possiede le chiavi in forma esclusiva o tramite gli altri mezzi sopra descritti, e ne dà comunicazione al SPT.

Chiunque effettua una segnalazione/reclamo ha diritto alla massima riservatezza ed al mantenimento dell'anonimato. Ad ogni modo, se fosse possibile risalire a chi ha effettuato la segnalazione/reclamo ovvero questa non sia stata inoltrata in forma anonima, BTP garantisce al lavoratore/parte interessata la tutela da qualsiasi forma di discriminazione.

5.2 Gestione del reclamo

Il reclamo è gestito dal SPT che ne coordina la risoluzione con la direzione, facendo intervenire le funzioni competenti ed attivando le necessarie azioni correttive secondo quando previsto nell'apposita procedura. Ove il reclamo sia in forma anonima, BTP 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. Se la segnalazione/reclamo non è in forma anonima, il Comitato SA8000/SPT esegue degli incontri con il lavoratore che ha effettuato la segnalazione/reclamo al fine di acquisire una completa conoscenza dei fatti allo scopo di dare concreto sostegno al lavoratore eventualmente destinatario o testimone di forme di abuso, offesa o altri fenomeni di scorrettezza o illegalità, sempre garantendone l'anonimato nei confronti degli altri soggetti.

L'Ente di Certificazione e l'Organismo di Accredimento gestiscono i reclami attraverso proprie procedure.

BTP non attua e non prevede alcuna forma di ritorsione o discriminazione nei confronti dell'autore del reclamo.

5.3 Risposta al reclamo

BTP si impegna ad informare l'autore del reclamo, delle azioni correttive per dare soluzione ai fatti denunciati, nei limiti temporali strettamente necessari, correlati e proporzionati alle azioni da intraprendere.



Project	Unit	Document Code	Serial n°	Rev.	Sheet
PI10000	000	PR8204	--	02	5/5

6 REGISTRAZIONI

I reclami inoltrati a BTP 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 esecuzione. Le annotazioni sul registro dei reclami sono affidate al SPT.

BTP si impegna ad informare l'autore del reclamo, delle azioni correttive per dare soluzione ai fatti denunciati, nei limiti temporali strettamente necessari, correlati e proporzionati alle azioni da intraprendere.