

# Procedura per la gestione di segnalazioni e/o reclami

Sistemi di Gestione

<b>Codice documento</b>	AZ-D804
<b>Disponibilità</b>	Q:\SA8000
<b>Lingua</b>	Italiano
<b>Versione</b>	1.0 del 31/10/2023
<b>Pagine</b>	7
<b>Classificazione</b>	PUBBLICA
<b>Stato</b>	Approvato
<b>Redatto da</b>	Andrea CIMINIELLO (SGI & Compliance)
<b>Verificato da</b>	Danilo CIRAVEGNA (Rappresentante della Direzione per i Sistemi di Gestione)
<b>Approvato da</b>	Silvana CANDELORO (CEO)
<b>Sommario</b>	La presente procedura ha lo scopo di fornire alle parti interessate (lavoratori, clienti, fornitori, etc.) le modalità con cui effettuare segnalazioni e/o reclami di eventuali non conformità da parte di aizoOn ai requisiti espressi dalla norma SA8000:2014.

## Modifiche

Versione	Data	Descrizione della modifica
1.0	31/10/2023	Prima emissione

## INDICE

<b>1</b>	<b>SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>CAMPO DI APPLICAZIONE .....</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>RIFERIMENTI NORMATIVI .....</b>	<b>3</b>
<b>4</b>	<b>TERMINOLOGIA E ABBREVIAZIONI .....</b>	<b>3</b>
<b>5</b>	<b>MODALITÀ OPERATIVE .....</b>	<b>3</b>
5.1	SEGNALAZIONI E/O RECLAMI DA PARTE DEI LAVORATORI .....	3
5.2	SEGNALAZIONI E/O RECLAMI DA PARTE DELLE ALTRE PARTI INTERESSATE .....	4
5.3	GARANZIA DI ANONIMATO E NON DISCRIMINAZIONE .....	4
5.4	GESTIONE DELLA SEGNALAZIONE E/O RECLAMO .....	4
5.5	RISPOSTA AL RECLAMO .....	6
<b>6</b>	<b>ALLEGATI .....</b>	<b>7</b>
<b>7</b>	<b>ARCHIVIAZIONE .....</b>	<b>7</b>

## 1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura ha lo scopo di fornire alle parti interessate (lavoratori, clienti, fornitori, etc.) le modalità con cui effettuare segnalazioni e/o reclami di eventuali non conformità da parte di aizoOn ai requisiti espressi dalla norma SA8000:2014.

## 2 CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura è applicata a tutte le segnalazioni e/o reclami provenienti da qualsiasi soggetto interessato e aventi come oggetto il rispetto dei requisiti espressi all'interno della norma SA8000.

## 3 RIFERIMENTI NORMATIVI

- SA8000:2014 - IV. REQUISITI DI RESPONSABILITÀ SOCIALE - Punto 9.

## 4 TERMINOLOGIA E ABBREVIAZIONI

ACRONIMO	DESCRIZIONE
AD	Amministratore Delegato
RSGRS	Responsabile Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale
RLRS	Rappresentante dei Lavoratori per la Responsabilità Sociale

## 5 MODALITÀ OPERATIVE

### 5.1 SEGNALAZIONI E/O RECLAMI DA PARTE DEI LAVORATORI

Il personale dipendente può effettuare segnalazioni e/o reclami in relazione a fatti e accadimenti aventi natura di *abuso*, *offesa* o *illegalità* verificatisi nell'ambito lavorativo ed in contrasto con i principi di responsabilità sociale contenuti nella norma SA8000 come segue:

- Tramite il Rappresentante dei Lavoratori per la Responsabilità Sociale, inoltrando la segnalazione e/o reclamo verbalmente (è suo diritto chiedere di mantenere l'anonimato) o per iscritto utilizzando il modulo SA8000 - MSA\_SA\_04A - SEGNALAZIONI/RECLAMI SA8000 (firmato o in forma anonima).
- Tramite l'apposita "Cassetta Segnalazioni e/o Reclami SA8000" posta nei locali aziendali utilizzando il modulo SA8000 - MSA\_SA\_04A - SEGNALAZIONI/RECLAMI SA8000 (firmato o in forma anonima).
- Inviando una mail all'indirizzo [sa8000reporting@aizoongroup.com](mailto:sa8000reporting@aizoongroup.com) che garantisce la riservatezza e ne assicura la ricezione sia da parte del Rappresentante dei Lavoratori

per la Responsabilità Sociale che del Responsabile del Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale.

- Tramite la piattaforma dedicata alle segnalazioni anonime il cui link è disponibile sul corporate web site <https://www.aizoongroup.com>.
- Tramite l'Ente di certificazione per la SA8000 (SI CERT - Via SS 18 N°119-121 Loc. Ponte Barizzo - 84047 Capaccio-Paestum (SA) - Italia - email: [reclamisa8000@sicert.net](mailto:reclamisa8000@sicert.net)).
- Tramite l'Organismo di Accreditamento per la SA8000 (SAAS Social Accountability Accreditation Services - 15 West 44th Street, 6th Floor - New York - NY 10036 - Telephone: +1 -(212)-391-2106 - email: [saas@saasaccreditation.org](mailto:saas@saasaccreditation.org)).

### 5.2 SEGNALAZIONI E/O RECLAMI DA PARTE DELLE ALTRE PARTI INTERESSATE

Le parti interessate possono effettuare segnalazioni e/o reclami in relazione a fatti e accadimenti aventi natura di *abuso*, *offesa* o *illegalità* verificatisi nell'ambito lavorativo ed in contrasto con i principi di responsabilità sociale contenuti nella norma SA8000 come segue:

- Tramite il Rappresentante dei Lavoratori per la Responsabilità Sociale, inoltrando la segnalazione e/o reclamo tramite l'invio di una mail all'indirizzo [sa8000reporting@aizoongroup.com](mailto:sa8000reporting@aizoongroup.com), utilizzando il modulo SA8000 - MSA\_SA\_04A - SEGNALAZIONI/RECLAMI SA8000 (è suo diritto chiedere di mantenere l'anonimato).
- Tramite la piattaforma dedicata alle segnalazioni anonime il cui link è disponibile sul corporate web site <https://www.aizoongroup.com>.
- Tramite l'Ente di certificazione per la SA8000 (SI CERT - Via SS 18 N°119-121 Loc. Ponte Barizzo - 84047 Capaccio-Paestum (SA) - Italia - email: [reclamisa8000@sicert.net](mailto:reclamisa8000@sicert.net)).
- Tramite l'Organismo di Accreditamento per la SA8000 (SAAS Social Accountability Accreditation Services - 15 West 44th Street, 6th Floor - New York - NY 10036 - Telephone: +1 -(212)-391-2106 - email: [saas@saasaccreditation.org](mailto:saas@saasaccreditation.org)).

### 5.3 GARANZIA DI ANONIMATO E NON DISCRIMINAZIONE

aizoOn, una volta ricevuti la segnalazione e/o il reclamo, garantisce:

- La massima riservatezza sui fatti contenuti nello stesso.
- Il diritto al mantenimento dell'anonimato.
- Di non attuare alcuna forma di discriminazione nei confronti del soggetto mittente nel caso di segnalazione e/o reclamo non anonimi, o qualora sia possibile identificare il soggetto che li ha inoltrati.

### 5.4 GESTIONE DELLA SEGNALAZIONE E/O RECLAMO

aizoOn si impegna a gestire tutte le segnalazioni e/o reclami pervenuti, anonimi e non.

Il reclamo è gestito dal RSGRS che ne coordina la risoluzione attivando le necessarie azioni correttive.

Con riferimento alle segnalazioni derivanti da personale interno, il RLRS ed il RSGRS, verificheranno con cadenza settimanale, la presenza di segnalazioni e/o reclami nella

apposita cassetta, di cui dispongono in forma esclusiva della chiave, e nell'account di posta elettronica.

### **Garanzia di anonimato e protezione:**

Tutte le funzioni/posizioni organizzative di aizoOn interessate dalla ricezione e trattamento delle segnalazioni, devono garantire l'assoluta riservatezza ed anonimato delle persone segnalanti, fatti salvi gli obblighi di legge e la tutela dei diritti della Società.

aizoOn non tollera alcuna forma di minaccia, ritorsione o azioni simili nei confronti del personale dipendente che abbia svolto o collaborato allo svolgimento della segnalazione.

### **Anonimato:**

Verranno prese in considerazione anche le segnalazioni anonime indicate precedentemente, a condizione che contengano fatti circostanziati, e non segnalazioni di contenuto generico e/o confuso, alle quali si applicheranno, in quanto compatibili, le disposizioni successivamente indicate.

### **Protezione dalle segnalazioni in mala fede:**

SPT garantisce adeguata risposta alle segnalazioni in "mala fede", censurando simili condotte ed informando i soggetti nei casi di accertata "mala fede".

La denuncia, dunque, deve presentare una descrizione analitica delle circostanze segnalate relazionandole a contesti determinati, in modo da consentire di effettuare le dovute verifiche; deve anche essere presentata in buona fede, ovvero non riportare notizie fondate su meri sospetti o voci oppure informazioni false rese con dolo o colpa.

La condotta illecita può riferirsi a situazioni di cui il/la segnalante sia a conoscenza diretta, in virtù del rapporto di lavoro, ma può essere anche una notizia acquisita in modo casuale in occasione e/o a causa dello svolgimento delle mansioni lavorative in sede diversa da quella abituale.

Il modulo di segnalazione da utilizzare è lo stesso per le segnalazioni anonime e non (MSA\_SA\_04A).

Nei casi in cui la segnalazione e/o il reclamo non siano in forma anonima, aizoOn favorisce l'incontro diretto e lo scambio di valutazioni con il soggetto autore degli stessi, affiancato dal RLRS, al fine di acquisire completa conoscenza dei fatti allo scopo di dare concreto sostegno al soggetto 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.

aizoOn garantisce sempre il compimento di ogni tipo di sforzo e azione concreta necessari alla risoluzione del problema evidenziato e a prevenire il verificarsi di situazioni simili.

Al ricevimento della segnalazione (sia interna che esterna), il RSGRS provvede a sviluppare le seguenti attività:

- Registra la Segnalazione nel *MSA\_SA\_04B registro segnalazioni SA8000*.
- Valuta la necessità di approfondimento della segnalazione ed effettua eventuali richieste di integrazione (ove possibile).
- Analizza/verifica la fondatezza e veridicità della segnalazione.

- Coinvolge il RLRS e, se ritenuto opportuno e/o applicabile, eventuali altri membri nell'analisi della segnalazione.

Sulla base di quanto emerso dall'analisi della Segnalazione:

- Se la segnalazione non risulta supportata da elementi tali da poterne determinare la veridicità e fondatezza, il RSGRS dà risposta alla parte interessata motivando la conclusione (nel caso in cui la segnalazione pervenga non in forma anonima), informa la Direzione ed aggiorna il Registro delle Segnalazioni SA8000.
- Se la segnalazione risulta veritiera e fondata si apre una non conformità (NC) del Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale identificando le opportune Azioni Correttive (AC). Il RSGRS ed aggiorna il Registro delle Segnalazioni SA8000 fino alla chiusura delle relative azioni.
- Se la segnalazione riguarda una proposta/spunto di miglioramento del Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale, viene valutata nel corso delle riunioni periodiche del SPT ai fini dell'eventuale integrazione tra gli elementi di input del Riesame della direzione SA8000; anche in questo caso la segnalazione viene comunque registrata nel Registro delle Segnalazioni SA8000.

La registrazione della segnalazione, gli approfondimenti del caso e la gestione di eventuali NC sono gestiti nel pieno rispetto del vincolo di riservatezza del soggetto segnalante e altre figure aziendali coinvolte (nomi o circostanze direttamente riconducibili a specifico individuo devono essere soggette a riservatezza).

### 5.5 RISPOSTA AL RECLAMO

aizoOn si impegna a dare evidenza della ricezione di segnalazioni e/o reclami entro 10 giorni lavorativi dalla presa visione dello stesso dal RLRS e dal RSGRS, per mezzo di avviso di ricevimento, consentendo così al soggetto interessato di verificarne la presa in carico da parte dell'organizzazione ed i tempi dalla stessa stimati e necessari alla sua risoluzione, a seconda dell'oggetto.

aizoOn si impegna altresì, entro 15 gg. lavorativi dalla presa visione, a fornire ai soggetti interessati dalla segnalazione e/o dal reclamo comunicazione in merito a quanto è stato deciso ed attuato per la risoluzione dello stesso. La comunicazione potrà avvenire con modalità diverse, stabilite di volta in volta dal RSGRS in funzione dell'oggetto.

La stessa procedura è attuata per le segnalazioni ricevute tramite la piattaforma dedicate alle segnalazioni anonime il cui link è disponibile sul sito internet aziendale.

A fronte di ogni segnalazione/reclamo il SPT si riunisce e provvede, ciascuno per le proprie competenze, all'analisi della segnalazione ed alla ricerca della causa della NC, alla definizione dell'azione di rimedio e all'apertura della necessaria AC. Qualora la segnalazione sia avvenuta in forma anonima, l'azione di rimedio e l'eventuale AC verranno portate a conoscenza della parte interessata che ha effettuato la segnalazione, mediante comunicazione del piano di miglioramento in atto, o l'attuazione dell'azione di rimedio al problema rilevato. Dalla segnalazione, può scaturire una AC. Da suggerimenti e/o proposte possono scaturire azioni preventive o di miglioramento.

## 6 ALLEGATI

- MOD MSA\_SA\_04A Modulo segnalazione reclami
- MOD MSA\_SA\_04B Registro segnalazioni e reclami

## 7 ARCHIVIAZIONE

Il Responsabile del Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale (RSGRS) archivia la procedura per un periodo di 3 anni.