

PROCEDURA PER LA GESTIONE DEI RECLAMI

Azienda: BERTOLO SRL

Standard di riferimento: SA8000:2014 - 9.6

1. Scopo

Questa procedura stabilisce un sistema strutturato e dettagliato per la gestione dei reclami al fine di garantire un processo equo, trasparente e accessibile a tutti i lavoratori e alle parti interessate. L'obiettivo è fornire un meccanismo efficace per identificare, registrare e risolvere le segnalazioni relative alle condizioni di lavoro, ai diritti umani e alla conformità alla SA8000:2014, favorendo il miglioramento continuo del Sistema di Gestione Sociale (SGS).

2. Ambito di Applicazione

La presente procedura si applica a:

- Tutti i lavoratori, inclusi quelli assunti a tempo determinato, interinali, apprendisti e in subappalto;
- Parti interessate esterne, come fornitori, clienti, ONG, comunità locali ed enti governativi;
- Reclami e segnalazioni relativi alle condizioni di lavoro e alla conformità alla SA8000.

3. Principi del Sistema di Gestione dei Reclami

Il sistema si basa su:

- **Confidenzialità e protezione** del segnalante per evitare ritorsioni;
- **Accessibilità universale**, garantendo a tutti la possibilità di presentare reclami;
- **Assenza di ritorsioni o discriminazioni** nei confronti di chi effettua una segnalazione;
- **Tempestività e trasparenza** nell'indagine e nella comunicazione dell'esito;
- **Imparzialità e obiettività** nella valutazione dei reclami, attraverso un approccio strutturato e privo di pregiudizi.

4. Modalità di Presentazione dei Reclami

I reclami possono essere presentati attraverso:

- **Cassetta dei reclami anonima**, situata in aree riservate accessibili ai lavoratori ed al Social Performance Team (SPT);
- **Linea telefonica interna riservata**, con risposte fornite solo da personale formato e autorizzato;

- **Colloqui riservati con il Social Performance Team (SPT) o il Rappresentante dei Lavoratori SA8000**, su richiesta del segnalante;
- **Incontri periodici tra direzione e lavoratori**, con uno spazio dedicato alla raccolta di segnalazioni in forma anonima o palese.

Tutte le modalità di presentazione sono comunicate ai lavoratori tramite affissioni in bacheca e riunioni informative periodiche.

5. Processo di Gestione dei Reclami

5.1 Ricezione e Registrazione

1. **Ricezione del Reclamo:** Ogni reclamo viene ricevuto da un membro designato del SPT e inserito nel **Registro dei Reclami SA8000**;
2. **Assegnazione di un Codice Identificativo:** Se il reclamo è anonimo, viene assegnato un codice identificativo per tracciarne lo stato senza compromettere l'anonimato;
3. **Classificazione del Reclamo:**
 - **Categoria 1:** Questioni minori risolvibili rapidamente (es. problematiche legate a turni di lavoro);
 - **Categoria 2:** Reclami che richiedono un'indagine approfondita (es. discriminazione, sicurezza sul lavoro);
 - **Categoria 3:** Violazioni gravi della SA8000 che necessitano azioni correttive immediate (es. lavoro minorile, condizioni di lavoro non sicure).

2

5.2 Valutazione e Indagine

4. Il **SPT analizza il reclamo entro 5 giorni lavorativi** e decide la modalità di indagine;
5. **Raccolta delle Evidenze:**
 - Interviste confidenziali con il segnalante (se identificabile);
 - Analisi di documentazione interna (orari di lavoro, contratti, rapporti di sicurezza);
 - Osservazione diretta del luogo di lavoro per confermare la segnalazione;
 - Coinvolgimento di esperti esterni in caso di reclami complessi.
6. **Valutazione del Reclamo:**
 - Se il reclamo è fondato, vengono pianificate azioni correttive;
 - Se il reclamo non è fondato, vengono fornite spiegazioni al segnalante (nel rispetto della riservatezza).

00	31/01/2025	Prima emissione del documento	Simone Bertolo
Revisione	Data	Motivo	Approvato da

5.3 Comunicazione dell'Esito

7. **Entro 10 giorni lavorativi**, il segnalante riceve un riscontro tramite il canale utilizzato;
8. **Comunicazione dei risultati:**
 - Se il reclamo è anonimo, la risposta viene pubblicata in una comunicazione generale senza riferimenti al segnalante;
 - Se richiesto, il SPT incontra il segnalante per fornire chiarimenti.
9. **Documentazione delle azioni adottate nel Registro dei Reclami SA8000.**

5.4 Azioni Correttive e Preventive

10. L'SPT propone **azioni correttive** per risolvere il problema;
11. La Direzione verifica e approva le azioni da implementare;
12. Monitoraggio e verifica delle misure adottate entro **30 giorni**, con eventuale aggiornamento della procedura.

6. Garanzia di Anonimato e Assenza di Ritorsioni

- È vietata qualsiasi forma di **ritorsione o discriminazione** nei confronti di chi effettua una segnalazione;
- Il SPT e la Direzione aziendale monitorano attivamente eventuali segnalazioni di ritorsioni;
- Se vengono riscontrate ritorsioni, l'azienda attua sanzioni disciplinari immediate e azioni correttive;
- Sono previsti controlli regolari per verificare l'efficacia del sistema di protezione dei segnalanti.

3

7. Monitoraggio e Reporting

- **Report semestrale del SPT** contenente:
 - Numero di reclami ricevuti;
 - Tipologie di problematiche segnalate;
 - Azioni intraprese e risultati ottenuti.
- **Analisi delle tendenze** per individuare aree critiche e definire piani di miglioramento.

8. Riesame e Miglioramento Continuo

- **Riesame annuale** del sistema di gestione dei reclami per verificarne l'efficacia;
- Implementazione di miglioramenti in base ai feedback ricevuti;
- Comunicazione tempestiva ai lavoratori e alle parti interessate sulle modifiche alla procedura.

00	31/01/2025	Prima emissione del documento	Simone Bertolo
Revisione	Data	Motivo	Approvato da

Enti di Controllo	Raccolta delle Procedure SGS	28/02/2025	SPT
Sindacati	Invio via e-mail e pubblicata sul sito web	A richiesta	SPT
Clienti	Invio via e-mail e pubblicata sul sito web	A richiesta	SPT
Fornitori e subappaltatori	Invio via e-mail e pubblicata sul sito web	A richiesta	SPT
Proprietà e Management	Raccolta delle Procedure SGS	28/02/2025	SPT
Lavoratori	Raccolta delle Procedure SGS	28/02/2025	SPT

Parte Interessata	Mezzo di comunicazione	Data Comunicazione	Responsabile Comunicazione
PIANO DI COMUNICAZIONE			

00	31/01/2025	Prima emissione del documento	Simone Bertolo
Revisione	Data	Motivo	Approvato da