



PRO.SA.09.06

Rev.
01del
31.05.2024

SISTEMA GESTIONE PER LA RESPONSABILITÀ SOCIALE
conforme allo Standard Internazionale SA8000 elaborato da Social
Accountability International Giugno 2014

PROCEDURA

PRO.SA.09.06 Gestione e risoluzione dei reclami **SA8000**

CONTROLLO DELLE REVISIONI		
NR REV.	DATA	CAUSALE
00	30.04.2022	Prima emissione
01	31.05.2024	Revisione integrale della procedura e dei relativi moduli

CONTROLLO DELL'EMISSIONE	
REDAZIONE	VERIFICA E APPROVAZIONE
RSGRS	AU
	
Tiziano Ravagna	Andrea Beschi

CONTROLLO DELLA COPIA		
NR COPIA	COPIA IN DOTAZIONE	COPIA CONTROLLATA
01	RSGRS	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO

La diffusione all'esterno del presente documento senza autorizzazione scritta da parte della Direzione costituisce violazione del segreto industriale.

Sommario

1.	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	3
2.	DOCUMENTI DI RIFERIMENTO	3
3.	DEFINIZIONI	3
4.	OGGETTO DEL RECLAMO	4
5.	MODALITÀ OPERATIVE	4
5.1.	IL GESTORE DEI RECLAMI	4
IL GESTORE DEI RECLAMI È IL SOCIAL PERFORMANCE TEAM (SPT).		4
5.2.	OBBLIGO DI RISERVATEZZA	4
5.3.	PROTEZIONE DEI SEGNALENTI	5
5.4.	TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI	5
5.5.	CONTENUTO DEL RECLAMO	5
5.6.	CANALI DI SEGNALAZIONE INTERNA	6
5.7.	CANALI DI SEGNALAZIONE ESTERNA	6
5.8.	GESTIONE DEI RECLAMI	6
5.9.	RECLAMI SA8000 E SEGNALAZIONI DI ILLECITI EX D. LGS 24/2023	6
5.10.	RISPOSTA AL RECLAMO	7
5.11.	REGISTRAZIONI	7
5.12.	REPORTING	7
5.13.	ARCHIVIAZIONE	7
5.14.	PUBBLICITÀ DELLA PROCEDURA	8



PRO.SA.09.06

Rev.
01del
31.05.2024

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura risponde al requisito 9.6 della norma SA8000:2014.

Lo scopo della presente procedura è stabilire come Bonzi S.p.A. (di seguito anche “la Società”) riceve e affronta commenti, raccomandazioni, segnalazioni o reclami riguardanti l'ambiente di lavoro e/o non conformità alla SA8000 da parte dei lavoratori o delle parti interessate al fine di stabilire una comunicazione aperta e bidirezionale tra il senior management, il personale e le parti interessate.

La presente procedura è indirizzata a tutti coloro che ricoprono funzioni di rappresentanza, amministrazione o direzione, o che esercitano, anche di fatto, la gestione e il controllo delle attività aziendali, a tutti i dipendenti a prescindere dal relativo inquadramento contrattuale, a coloro che cooperano e collaborano con Bonzi S.p.A. - a qualsiasi titolo - nel perseguimento dei suoi obiettivi e – più in generale – a chiunque intrattenga con essa rapporti d'affari (ad es. Clienti, fornitori, appaltatori, sub-appaltatori, sub-fornitori, agenzie per il lavoro private, consulenti, agenti, partner commerciali, ecc.).

La procedura è altresì rivolta ai componenti del Social Performance Team (SPT) in quanto soggetti destinatari delle segnalazioni e aventi la responsabilità di gestire le relative verifiche garantendo la riservatezza circa l'identità del segnalante e, per quanto necessario, dei soggetti interessati dalla segnalazione.

La presente procedura detta anche le misure poste a tutela dei segnalanti.

Al fine di precisare meglio il campo di applicazione della presente procedura, si specifica che le segnalazioni di violazioni di disposizioni normative nazionali o dell'Unione europea che ledono l'interesse pubblico o l'integrità dell'amministrazione pubblica o dell'ente privato, di cui il segnalante sia venuto a conoscenza nel contesto lavorativo (ex. D. Lgs 24/2023) sono oggetto del Modello di organizzazione, gestione e controllo (il c.d. MOG 231) della Società e devono essere effettuate attraverso il canale informatico di segnalazione interna attivato dalla Società e raggiungibile tramite l'indirizzo web:

<https://bonzispasegnalazioni.net>

2. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

- SA 8000 in ultimo aggiornamento;
- Linee Guida per la responsabilità sociale 8000 (SA8000:2014);
- Allegato Indicatori di Performance SA8000
- Manuale di Gestione SA8000

3. DEFINIZIONI

Social Performance Team (SPT): è formato dal rappresentante della Direzione e dal rappresentante dei lavoratori SA8000)



PRO.SA.09.06

Rev.
01del
31.05.2024

Reclami: commenti, raccomandazioni, segnalazioni o reclami riguardanti il luogo di lavoro e/o non conformità allo Standard SA8000 o alle relative politiche e procedure adottate dalla Società.

Segnalante: la persona che fornisce informazioni sulla conformità a SA8000 o che ha avanzato un reclamo relativo al luogo di lavoro.

4. OGGETTO DEL RECLAMO

Il personale e le parti interessate possono fare commenti, raccomandazioni, segnalazioni o reclami riguardanti il luogo di lavoro e/o non conformità allo standard SA8000

5. MODALITÀ OPERATIVE

5.1. IL GESTORE DEI RECLAMI

Il gestore dei reclami è il Social Performance Team (SPT).

Le persone designate a ricevere e gestire i reclami, che hanno il compito di garantirne una gestione efficace, sono i componenti del SPT.

I componenti del SPT dispongono di adeguati poteri ispettivi, possono accedere alla documentazione aziendale e hanno il potere di chiedere la collaborazione delle funzioni aziendali che ritengano più qualificate al fine di svolgere le necessarie verifiche e hanno accesso a persone a tutti i livelli dell'organizzazione per risolvere rapidamente il reclamo.

Una gestione efficace e una tempestiva risoluzione miglioreranno la fiducia, la convinzione e la visione del segnalante riguardo all'impegno dell'organizzazione nel processo di gestione del reclamo.

I componenti del SPT agiscono con tempestività, sensibilità, obiettività e imparzialità.

Il SPT mette a disposizione informazioni chiare sul canale, sulle procedure e sui presupposti per effettuare i reclami, nonché sul canale, sulle procedure e sui presupposti per effettuare le segnalazioni esterne. Le suddette informazioni sono espone e rese facilmente visibili nei luoghi di lavoro, nonché accessibili alle altre parti interessate in una sezione dedicata alla SA8000 del sito web aziendale.

5.2. OBBLIGO DI RISERVATEZZA

I reclami non possono essere utilizzati oltre quanto necessario per dare adeguato seguito agli stessi.

L'identità della persona segnalante e qualsiasi altra informazione da cui può evincersi, direttamente o indirettamente tale identità, non possono essere rivelate, senza il consenso espresso della stessa persona segnalante, a persone diverse da quelle competenti a ricevere o a dare seguito alle segnalazioni, espressamente autorizzate a trattare tali dati ai sensi degli articoli 29 e 32, paragrafo 4, del regolamento (UE) 2016/679 e dell'articolo 2-quaterdecies del codice in materia di protezione dei dati personali di cui al decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196.

Nell'ambito di eventuali procedimenti disciplinari, l'identità della persona segnalante non può essere rivelata, ove la contestazione dell'addebito disciplinare sia fondata su accertamenti distinti e ulteriori rispetto al reclamo, anche se conseguenti allo stesso. Qualora la

contestazione sia fondata, in tutto o in parte, sulla segnalazione e la conoscenza dell'identità della persona segnalante sia indispensabile per la difesa dell'incolpato, la segnalazione sarà utilizzabile ai fini del procedimento disciplinare solo in presenza del consenso espresso della persona segnalante alla rivelazione della propria identità.

5.3. PROTEZIONE DEI SEGNALANTI

Bonzi S.p.A. è fermamente convinta dell'importanza del sistema di gestione dei reclami per stabilire una comunicazione aperta e bidirezionale tra il senior management, il personale e le altre parti interessate, pertanto garantisce il segnalante da qualsiasi forma di ritorsione o di discriminazione, diretta o indiretta, per motivi collegati, direttamente o indirettamente, al reclamo effettuato. A tal fine, è previsto l'avvio di procedimenti disciplinari a carico dei soggetti che, in ogni modo, potranno in essere condotte discriminatorie, dirette o indirette, nei confronti del segnalante.

5.4. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Ogni trattamento dei dati personali previsto dalla presente procedura deve essere effettuato a norma del regolamento (UE) 2016/679 e del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196.

I trattamenti di dati personali relativi al ricevimento e alla gestione dei reclami SA8000 sono effettuati da Bonzi S.p.A., in qualità di titolare del trattamento, nel rispetto dei principi di cui agli articoli 5 e 25 del regolamento (UE) 2016/679, fornendo idonee informazioni alle persone segnalanti e alle persone coinvolte ai sensi degli articoli 13 e 14 del medesimo regolamento (UE) 2016/679, nonché adottando misure appropriate a tutela dei diritti e delle libertà degli interessati.

5.5. CONTENUTO DEL RECLAMO

Il reclamo deve essere circostanziato e completo di tutti gli elementi utili alla sua comprensione e alla eventuale ricostruzione e accertamento dei fatti segnalati.

A tal fine la Società mette a disposizione dei segnalanti il **MOD.SA.09.06.01 Modulo reclami SA8000** che dovrà essere compilato nel modo più completo e dettagliato possibile.

Il reclamo conterrà:

- le generalità del soggetto che effettua il reclamo con indicazione dell'eventuale ruolo all'interno dell'azienda (resta comunque ferma la possibilità di effettuare segnalazioni anonime). Nel caso in cui siano indicate le generalità, l'autorizzazione - o meno - ad utilizzare l'identità del segnalante nelle attività di verifica;
- una chiara e completa descrizione dei fatti oggetto del reclamo;
- le circostanze di tempo e di luogo in cui sono stati commessi i fatti segnalati;
- le generalità del soggetto che ha posto in essere i fatti oggetto di segnalazione;
- l'indicazione di eventuali altri soggetti che possano riferire in merito ai fatti oggetto del reclamo;
- l'allegazione di eventuali documenti che possano confermare la fondatezza dei fatti riportati;
- ogni altra informazione che possa fornire un utile riscontro in merito alla sussistenza dei fatti segnalati.



PRO.SA.09.06

Rev.
01del
31.05.2024

Il **MOD.SA.09.06.01 Modulo reclami SA8000** prevede altresì la necessità da parte del segnalante di dichiarare l'impegno a riferire quanto di sua conoscenza secondo verità.

5.6. CANALI DI SEGNALAZIONE INTERNA

Ogni lavoratore può sporgere reclami riguardanti il luogo di lavoro e/o la non conformità alla norma SA8000 utilizzando i seguenti canali di segnalazione interna attivati dalla Società:

- a) la casetta dei reclami SA8000 presente in tutte le sedi aziendali;
- b) la e-mail del Social Performance Team (STP), raggiungibile al seguente indirizzo: *responsabilitasociale@bonzisp.it*;
- c) la posta ordinaria indirizzata a Bonzi S.p.A. - Social Performance Team (riservata personale) Via Artigiani n. 36 – 25014 Castenedolo (BS).

In ogni caso il personale e le parti interessate possono avanzare reclami anche utilizzando altri canali, quali il colloquio diretto con il Responsabile del Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale (RSGRS) o con il Rappresentante dei lavoratori SA8000.

Nel caso di segnalazioni verbali (anche telefoniche), il Responsabile del Sistema di gestione della Responsabilità Sociale e il Rappresentante dei Lavoratori per la SA8000 hanno il dovere di mantenere l'anonimato, se richiesto, del lavoratore da cui riceve la comunicazione.

5.7. CANALI DI SEGNALAZIONE ESTERNA

Nel caso in cui le modalità di trasmissione dei reclami non soddisfino le esigenze di rappresentanza, riservatezza e tutela del segnalante, quest'ultimo può rivolgersi direttamente sia all'Ente certificatore (all'indirizzo indicato nel certificato SA8000 esposto nei locali aziendali) sia all'Ente di Accreditamento SAAS - Social Accountability Accreditation Service (e-mail: saas@saasaaccreditation.org)

5.8. GESTIONE DEI RECLAMI

Ricevuto il reclamo, il Social Performance Team (destinatario dello stesso), dopo aver dato evidenza al segnalante (se conosciuto) della presa in carico e dopo aver annotato il reclamo nel **MOD.SA.09.06.02 Registro dei reclami SA8000**, provvederà ad analizzarlo entro il termine di 15 giorni dal ricevimento.

Il SPT mantiene le interlocuzioni con la persona segnalante (se conosciuta) e può richiedere a quest'ultima, se necessario, integrazioni, anche mediante incontro diretto.

Entro il termine di 30 giorni dal ricevimento del reclamo, il STP dovrà concludere l'istruttoria e informare dell'esito la Direzione e il soggetto segnalante. L'output della fase istruttoria del reclamo consiste in una relazione scritta che il SPT invia alla Direzione. La relazione può contenere anche i suggerimenti che il SPT ritiene di dare alla Direzione in merito alla risoluzione del reclamo.

5.9. RECLAMI SA8000 E SEGNALAZIONI DI ILLECITI EX D. Lgs 24/2023

Nel caso in cui il contenuto di un reclamo SA8000 integri gli estremi di una segnalazione di violazioni di disposizioni normative nazionali o dell'Unione europea che ledono l'interesse pubblico o l'integrità dell'amministrazione pubblica o dell'ente privato, di cui il segnalante sia

venuto a conoscenza nel contesto lavorativo, il SPT ha l'obbligo di trasmettere la segnalazione/reclamo, entro sette giorni dal suo ricevimento, all'Organismo di Vigilanza 231 dandone contestuale notizia della trasmissione alla persona segnalante (se conosciuta) e mantenendo la riservatezza sull'identità delle persone coinvolte e delle persone menzionate nella segnalazione.

5.10. RISPOSTA AL RECLAMO

La decisione finale circa la risoluzione del reclamo è presa dalla Direzione, che la comunica al SPT e alle funzioni competenti coinvolte.

STP rende pienamente disponibili i risultati dei reclami a tutto il personale e, su richiesta, alle parti interessate.

5.11. REGISTRAZIONI

I reclami sono registrati nel **MOD.SA.09.06.02 Registro dei reclami SA8000**. Le informazioni registrate sono un input che la Direzione considera in sede di Riesame di al fine del miglioramento continuo.

Le registrazioni riguardanti i reclami comprendono le seguenti informazioni:

- Segnalante (dipendente, ex dipendente, consulente, collaboratore, fornitore, cliente, partner commerciale, altro (specificare));
- data e modalità di ricevimento del reclamo;
- natura del reclamo: oggetto, argomento, e richiesta;
- nome e titolo delle persone che gestiscono il reclamo a livello operativo;
- azioni pianificate per risolvere il reclamo, e date previste per la risoluzione;
- azioni (correttive e/o preventive) intraprese per risolvere il reclamo e loro risultati;
- data di risoluzione del reclamo;
- comunicazione delle risoluzioni.

Le registrazioni relative ai reclami sono affidate a SPT

5.12. REPORTING

STP produce un report annuale per la Direzione contenente le seguenti informazioni:

- numero di reclami ricevuti e relativi esiti;
- confronto con i precedenti periodi, al fine di individuare le tendenze;
- problemi di sistema che devono essere affrontati;
- potenziali aree di miglioramento continuo.

5.13. ARCHIVIAZIONE

L'archiviazione dei reclami e della eventuale documentazione allegata e della documentazione prodotta da SPT in fase istruttoria e conclusiva del processo di gestione dei reclami avviene a cura del RSGRS (che è anche membro del STP) in modalità informatica, in conformità alla normativa applicabile in materia di protezione dei dati personali.

I dati verranno conservati per 12 mesi.



PRO.SA.09.06

Rev.
01

del
31.05.2024

5.14. PUBBLICITÀ DELLA PROCEDURA

La presente procedura e il **MOD.SA.09.06.01 Modulo reclami SA8000** sono resi disponibili a tutti gli interessati mediante pubblicazione sul sito web aziendale.