



DE ZOTTIS SPA

RECLAMI E SEGNALAZIONI

**Stato delle Revisioni della procedura**

Versione	Data della Revisione	Descrizione
0	06.06.2024	Prima Emissione

Scopo e campo di applicazione

Questa procedura ha lo scopo di definire le responsabilità per la gestione dei reclami e delle segnalazioni pervenute e di fornire alle parti interessate (lavoratori, clienti, fornitori, etc.), le modalità con cui effettuare segnalazioni e/o reclami di eventuali non conformità da parte della De Zottis S.p.A.

Responsabilità

La presente procedura è redatta dal Responsabile del Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale (RSMS) e approvata dalla Direzione.

Segnalazioni e/o Reclami da parte del personale (Internal Stakeholder)

Il personale della De Zottis S.p.A. (Parti Interessate Interne – Internal Stakeholder) 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 della Gestione Sociale contenuti nella norma PAS 24000 nelle seguenti modalità:

- tramite la sezione “segnalazione-reclami” disponibile sul sito web dell'azienda all'indirizzo www.dezottis.it/segnalazione-reclami/ al cui interno sarà possibile scegliere l'opzione Sociale.

Il canale garantisce l'anonimato e ne assicura la ricezione del RSMS.

Il RSMS esamina solo segnalazioni e/o reclami riconducibili agli ambiti della norma PAS 24000:2022.

- Utilizzando la cassetta dedicata alle segnalazioni o reclami posta presso l'area ristoro della sede della De Zottis S.p.A. compilando il modello prestampato (P8 M1 - Modulo Reclami / Segnalazioni) posizionato vicino la cassetta;

Segnalazioni e/o Reclami da parte delle parti interessate esterne (External Stakeholder)

Le parti interessate esterne, quali clienti, committenti, fornitori/subappaltatori, enti ed istituzioni pubbliche e private, agenzie per l'impiego, studi professionali, consulenti ecc. (External Stakeholder), possono effettuare segnalazioni e/o reclami in relazione a fatti e accadimenti aventi natura di abuso fisico, abuso digitale, abuso verbale, discriminazione di genere, offesa o illegalità, verificatisi nell'ambito lavorativo o nella sfera delle attività di De Zottis S.p.A. ed in contrasto con i principi della gestione sociale contenuti nella norma PAS 24000:2022 tramite la sezione “segnalazione-reclami” disponibile sul sito web dell'azienda all'indirizzo www.dezottis.it/segnalazione-reclami/ al cui interno sarà possibile scegliere la sezione sociale.

Il presente canale garantisce l'anonimato e ne assicura la ricezione del RSMS.

Gestione delle Segnalazioni e/o Reclami



RSMS può condurre, ove ritenuto necessario, verifiche preliminari presso le funzioni aziendali o le persone coinvolte nel caso in cui ritenga che la segnalazione risulti essere:

- Non circostanziata o, comunque, non contenente informazioni precise e concordanti
- Non verificabile, indicandone le motivazioni
- Palesemente infondata e/o in malafede, in questo caso l'identità del segnalante, se nota, è trasmessa al responsabile dell'ufficio legale e al responsabile legale del personale per l'adozione dei dovuti provvedimenti nelle sedi opportune
- Già in passato archiviata, a seguito di attività di istruttoria, ove non emergano nuove informazioni tali da rendere necessarie ulteriori attività di verifica
- Alla luce delle verifiche preliminari, non necessario l'avvio della fase di accertamento, indicando le motivazioni.

RSMS predispone l'archiviazione di dette segnalazioni non dando impulso alla successiva fase di indagine.

In caso di segnalazioni relative a fatti rilevanti o inerenti a un dirigente o comunque un soggetto in posizione apicale, RSMS informa tempestivamente l'Alta Direzione, al fine di consentire allo stesso di valutare l'opportunità di adottare provvedimenti.

La segnalazione, che faccia riferimento alla condotta tenuta da RSMS, deve essere inviata per iscritto indirizzata all'Alta Direzione.

Nello svolgimento di indagini De Zottis S.p.A. può comunque avvalersi:

- Del supporto di consulenti tecnici (ad esempio studi legali esterni) su materie che non rientrano nella propria specifica competenza, procedendo alla richiesta del servizio secondo le modalità previste dalle procedure aziendali.
- Del supporto del personale dell'organizzazione.

La persona/funzione incaricata di svolgere l'indagine:

- Deve assicurare che la stessa si svolga in maniera equa e imparziale;
- Deve garantire la massima riservatezza sui fatti descritti;
- Può eseguire le opportune verifiche e/o controlli;
- Deve garantire il mantenimento dell'anonimato;
- Nel caso di segnalazione e/o reclamo non anonimo, o qualora sia possibile identificare il soggetto che lo ha inoltrato, di non attuare alcuna forma di discriminazione nei confronti del segnalante
- Assicura l'accuratezza, la ragionevolezza della durata e la riservatezza delle informazioni inerenti alle persone coinvolte, incluso il soggetto eventualmente segnalato.

L'Alta Direzione assicura alla RSMS, o al Responsabile delle Indagini da questi incaricato, tutti i poteri e la capacità di azione necessaria allo svolgimento delle dovute verifiche.

Indipendentemente dal soggetto nominato, il Responsabile delle indagini, può, pertanto, acquisire gli elementi informativi necessari alle successive valutazioni:

- Direttamente dai Responsabili di Funzione interessati
- Dai responsabili, dagli addetti o ai comitati settoriali se la segnalazione attiene a temi di salute, sicurezza, ambiente, qualità, anticorruzione, parità di genere.

Nello svolgimento dell'indagine e di qualsiasi azione successiva, RSMS di concerto con l'Alta Direzione, pondera fattori rilevanti come:

- Le leggi vigenti, con l'ausilio del supporto legale
- La sicurezza del personale
- Il rischio di diffamazione nel rilasciare dichiarazioni
- La tutela delle persone coinvolte nella segnalazione

**RECLAMI E SEGNALAZIONI****P6**

- Potenziali responsabilità penali, civili e amministrative, perdite finanziarie e danni alla reputazione per l'organizzazione e gli individui
- L'obbligo giuridico di segnalazione alle autorità
- Il mantenimento del segreto sulla questione e sull'indagine finché non saranno accertati i fatti.

De Zottis S.p.A. si impegna a gestire ogni segnalazione e/o reclamo pervenuti, anonimi e non, ed attinenti alle tematiche della gestione sociale.

Il reclamo gestito dal RSMS è registrato nel modulo P8 M4 Registro Reclami / Segnalazioni e ne coordina la risoluzione attivando tutte le necessarie azioni correttive e preventive.

Nel caso il Reclamo/Segnalazione prevede l'apertura di una Non Conformità e/o Azione Correttiva sarà compilato il documento P9 M1 Verbale di Non Conformità/Az. Correttiva (Vedi procedura P9).

Almeno una volta a settimana, il RSMS avrà cura di verificare eventuali segnalazioni e/o reclami consegnati tramite cassetta dedicata posta presso la sede aziendale.

Nei casi in cui la segnalazione e/o reclamo viene inviata non in forma anonima, e il segnalante lo volesse, la De Zottis S.p.A. favorisce l'incontro diretto e lo scambio di valutazioni con il segnalante, al fine di acquisire una completa conoscenza dei fatti e poter dare concreto sostegno al personale eventualmente destinatario o testimone di forme di violazione dei diritti umani o altri fenomeni di scorrettezza o illegalità sempre collegati alla tematica, sempre garantendone l'anonimato nei confronti degli altri soggetti.

Dove opportunamente fattibile sarà informato il segnalante e/o la parte interessata dell'esito delle indagini e delle decisioni stabilite.

Informazioni documentate

Codice identificativo	Sezione	Attivo	Descrizione
P8 M1	Modulo	☒	Modulo Reclami / Segnalazioni
P8 M2	Modulo	☒	Registro Reclami / Segnalazioni