

SISTEMA DI GESTIONE PER LA RESPONSABILITA' SOCIALE SA8000:2014
E SISTEMA DI GESTIONE PARITA' DI GENERE UNI/PdR 125:2022

PROCEDURA SA8000

Codifica P09

Reclami e Segnalazioni

ELENCO DI DISTRIBUZIONE

Numero di Copia	Destinatari	Firme per ricevimento
1	SM	<i>[Firma]</i>
2	SPT	<i>[Firma]</i> <i>[Firma]</i>
3	SPT COMITATO GUIDA	<i>[Firma]</i> <i>[Firma]</i> <i>[Firma]</i> <i>[Firma]</i>

COPIA N°: 0

IN CONSEGNA A: SPT

IN CONSEGNA A: COMITATO GUIDA

FUNZIONE: SOCIAL PERFORMANCE TEAM E COMITATO GUIDA

Data	Rev.	Descrizione modifiche	
29.03.19	0	Prima emissione secondo standard internazionale SA8000:2014	
05.12.22	1	Aggiornamento modalità reclami e segnalazioni	
05.07.23	2	Aggiornamento per integrazione con Parità di genere	
17/07/24	3	Aggiornamento per nomina nuovo SM	
Approvato ed emesso		Verificato da	Preparato da
SM		SPT/COMITATO GUIDA	SPT/COMITATO GUIDA

	Cod. P09 Rev.03 Data 17/07/24
SISTEMA DI GESTIONE PER LA RESPONSABILITA' SOCIALE SA8000:2014 e SISTEMA DI GESTIONE UNI/PdR 125:2022 PROCEDURA GESTIONALE "RECLAMI E SEGNALAZIONI"	Pagina 2 di 5

DOCUMENTI CORRELATI ALLA PROCEDURA	
Reclami interni	Mod. SA09_01 Reclami Interni
Registro Non conformità, reclami, azioni correttive e preventive	Mod. SA08_03 Registro Non conformità, Reclami, Azioni correttive e preventive
Non conformità, Reclami, azioni correttive e preventive	P08 Non conformità, Reclami, Azioni correttive e preventive
Parità di Genere	Sistema di Gestione Parità di Genere Uni/PdR 125:2022

	Cod. P09 Rev.03 Data 17/07/24
SISTEMA DI GESTIONE PER LA RESPONSABILITA' SOCIALE SA8000:2014 e SISTEMA DI GESTIONE UNI/PdR 125:2022 PROCEDURA GESTIONALE "RECLAMI E SEGNALAZIONI"	Pagina 3 di 5

Scopo della Procedura

Questa procedura ha lo scopo di definire le responsabilità per la gestione dei reclami e delle segnalazioni pervenute e 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.

Modalità Operative

SEGNALAZIONI E/O RECLAMI DA PARTE DEI LAVORATORI (INTERNAL STAKEHOLDER)

I lavoratori della De Zottis S.p.A. (Parti Interne Interessate – Internal Stakeholder) 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 SA 8000®:2014 e in contrasto con i principi della Parità di Genere contenuti nella norma UNI/PdR 125:2022 nelle seguenti modalità:

- tramite la sezione "Contatti" disponibile sul sito web dell'azienda all'indirizzo www.dezottis.it/segnalazione-reclami/ inserendo nella richiesta di contatto la dicitura "segnalazioni e/o reclami SA8000®:2014" oppure "segnalazioni e/o reclami Parità di Genere", la procedura garantisce l'anonimato e ne assicura la ricezione sia da parte del Social Performance Team sia da parte del Responsabile del Sistema di Gestione SA8000®:2014 e dal Comitato Guida. Si precisa che verranno esaminate e prese in considerazione solo segnalazioni e/o reclami riconducibili agli ambiti della norma SA8000®:2014 e della norma UNI/PdR 125:2022.
- 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 (Mod. SA09_01 Reclami Interni) posizionato vicino la cassetta.
- inoltrando la segnalazione e/o reclamo verbalmente tramite il Rappresentante dei Lavoratori per la Responsabilità Sociale (RLRS). È diritto del lavoratore richiedere di mantenere l'anonimato;
- tramite l'Ente che ha certificato l'organizzazione per la SA 8000®:2014, inviando una segnalazione e/o reclamo all'indirizzo di posta elettronica sa8000@sgs.it
- tramite il SAI - Social Accountability International inviando una segnalazione e/o reclamo in lingua inglese all'indirizzo 15 West 44th Street | New York, NY 10036 Phone: 212-684-1414 | Fax. 212-684-1515 o all'indirizzo di posta elettronica: info@sa-intl.org;
- tramite l'organismo di accreditamento SAAS – Social Accountability Accreditation Services inviando una segnalazione e/o reclamo in lingua inglese all'indirizzo di posta saas@saasaccreditation.org (Fax: +212-684-1515);

	Cod. P09 Rev.03 Data 17/07/24
SISTEMA DI GESTIONE PER LA RESPONSABILITÀ SOCIALE SA8000:2014 e SISTEMA DI GESTIONE UNI/PdR 125:2022 PROCEDURA GESTIONALE “RECLAMI E SEGNALAZIONI”	Pagina 4 di 5

SEGNALAZIONI E/O RECLAMI DA PARTE DELLE ALTRE PARTI INTERESSATE (EXTERNAL STAKEHOLDER)

Le parti esterne interessate, 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 di Responsabilità Sociale contenuti nella norma SA8000®:2014 e in contrasto con i principi della Parità di Genere contenuti nella norma UNI/PdR 125:2022 come segue:

- tramite la sezione “Contatti” disponibile sul sito web dell'azienda all'indirizzo www.dezottis.it/segnalazione-reclami/ inserendo nella richiesta di contatto la dicitura “segnalazioni e/o reclami SA8000®:2014”, la procedura garantisce l'anonimato e ne assicura la ricezione da parte del Social Performance Team di De Zottis S.p.A. Si precisa che verranno esaminate e prese in considerazione solo segnalazioni e/o reclami riconducibili agli ambiti della norma SA8000®:2014 e alla norma UNI/PdR 125:2022

GESTIONE DELLA SEGNALAZIONI E/O RECLAMI

La De Zottis S.p.A. gestisce le segnalazioni ed i reclami come disciplinato dalla procedura *P08 Non conformità, Azioni correttive e preventive*.

Il Social Performance Team della De Zottis S.p.A. una volta ricevuta la segnalazione e/o reclamo, garantisce:

- la massima riservatezza sui fatti contenuti nello stesso;
- il diritto al 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 soggetto mittente.

La De Zottis S.p.A. si impegna a gestire tutte le segnalazioni e/o reclami pervenuti anonimi e non ed attinenti, ovviamente, le tematiche in ambito SA8000®:2014 e in ambito UNI/PdR 125:2022.

Il reclamo è gestito da SPT (per SA8000) o dal Comitato Guida (per Parità di Genere) che lo registra e ne coordina la risoluzione attivando tutte le necessarie azioni correttive e preventive come disciplinato dalla procedura *P08 Non conformità, Azioni correttive e preventive*.

Almeno una volta a settimana, uno dei membri del Social Performance Team 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 di un lavoratore non fosse in forma anonima, ed il lavoratore lo volesse, la De Zottis S.p.A. favorisce l'incontro diretto e lo scambio di valutazioni con il lavoratore autore dello stesso, affiancato dal Rappresentante dei Lavoratori per la Responsabilità Sociale (RLRS), al fine di acquisire

	Cod. P09 Rev.03 Data 17/07/24
SISTEMA DI GESTIONE PER LA RESPONSABILITA' SOCIALE SA8000:2014 e SISTEMA DI GESTIONE UNI/PdR 125:2022 PROCEDURA GESTIONALE "RECLAMI E SEGNALAZIONI"	Pagina 5 di 5

una completa conoscenza dei fatti e poter dare concreto sostegno al lavoratore eventualmente destinatario o testimone di forme di abuso fisico, abuso digitale, abuso verbale, discriminazione di genere, offesa o altri fenomeni di scorrettezza o illegalità, sempre garantendone l'anonimato nei confronti degli altri soggetti.