PRO 09.6	**PROCEDURA RECLAMO**

Scopo

La presente procedura definisce le modalità di ricezione, registrazione, gestione, investigazione, risoluzione e monitoraggio dei reclami e delle segnalazioni presentati dai lavoratori e dalle altre parti interessate relativamente al rispetto dei requisiti dello standard SA8000:2014, dei diritti umani, delle condizioni di lavoro e dei principi di responsabilità sociale adottati dall'organizzazione. La procedura garantisce la riservatezza delle informazioni ricevute, la protezione dei segnalanti da qualsiasi forma di discriminazione o ritorsione e la gestione imparziale di tutte le segnalazioni ricevute.

Campo di applicazione

La procedura è applicata a tutti i reclami provenienti da qualsiasi parte interessata e aventi per oggetto il rispetto della SA8000 e in generale dei diritti umani.

Riferimenti

SA8000:2014 - 9.6 Gestione e risoluzione dei reclami.
GUIDANCE DOCUMENT FOR SOCIAL ACCOUNTABILITY 8000

Definizioni

SPT: Social Performance Team
(Il team include una rappresentanza equilibrata di: rappresentante dei lavoratori SA8000 e Dirigenza)
RECLAMO: segnalazione, commento, raccomandazione riguardanti il luogo di lavoro e/o non conformità, reali o presunte, allo standard SA8000.

PRO 09.6	**PROCEDURA RECLAMO**

Indice

Section 1 – Modalità Operative 3
1.1 Ricezione del reclamo 3
1.1.1 Tutela del segnalante 4
1.2 Gestione del reclamo 4
1.3 Risposta al reclamo 5

Section 2 – Registrazioni 6

Data	Rev.	Causale	Redatto da RGQ	Verificato da Responsabile CSA	Approvato da DG
30-12-2016	00	Prima Emissione Procedure	Redatto da RGQ	Verificato da Responsabile CSA	30-12-2016
21-04-2020	01	Revisione procedura	Redatto da RGQ	Verificato da Responsabile CSA	21-04-2020
28-06-2026	02	Aggiornamento dati procedura e modifica elementi whistleblowing	Redatto da RGQ	Verificato da Responsabile CSA	28-06-2026

Section 1 – Modalità Operative

1.1 Ricezione del reclamo

Ogni lavoratore può sporgere reclami in relazione a fatti e accadimenti aventi natura di abuso, offesa illegalità verificatisi nell'ambito lavorativo o ad esso legati e in contrasto con i principi di responsabilità sociale della norma SA8000.
Il lavoratore può farsi promotore di reclami anche tramite il Rappresentante dei Lavoratori SA8000 e/o l'Ente di Certificazione SA8000.
Il reclamo deve pervenire in forma scritta o attraverso la compilazione dell'apposito modulo "Segnalazioni & Reclami" o attraverso la piattaforma whistleblowing presente sul sito internet. (www.zappabenedettosrl.it) e può contenere gli estremi del reclamante, l'indicazione dell'atto o della situazione contingente contro cui viene presentato e la motivazione supportata da evidenze documentali, se esistenti, oppure può essere inviata in forma totalmente anonima attraverso la piattaforma whistleblowing.

Il reclamo può avere forma anonima. La Zappa Benedetto Srl garantisce la massima riservatezza sui fatti denunciati o evidenziati, nei limiti della libertà di indagine, inoltre la Zappa Benedetto Srl si impegna ad indagare anche in caso di segnalazioni anonime. Le segnalazioni di reclamo avanzate da una o più parti interessate e indirizzate alla Zappa Benedetto Srl, aventi per oggetto temi inerenti al sistema di responsabilità sociale, sono raccolte dal Responsabile SA.
I reclami possono essere inoltrati al SPT compilando l'apposito modulo presente nel sito internet:

www.ZAPPABENEDETTO.it

Inoltre, i reclami possono essere indirizzati a:

Mezzo posta: Zappa Benedetto Srl Strada Statale 17 Km 95,500 – 67093 Sulmona (AQ) all'attenzione del Responsabile del Sistema SA 8000

Mezzo telefono e fax: Tel/Fax: 0864/253054

Mezzo mail: info@zappabenedettosrl.it

È compito del SPT verificare che gli indirizzi citati siano correttamente riportati nelle comunicazioni interne ed esterne relative alla SA 8000.

2) Ente di certificazione del sistema

- E-mail: info@qualityitalia.it oppure segnalazioni&reclami@qualityitalia.it
- Fax: 06/8860495

3) Ente internazionale garante SAAS
Social Accountability International Service
saas@saasaccreditation.org

1.1.1 Tutela del segnalante

L'Organizzazione garantisce che qualsiasi lavoratore o parte interessata possa presentare reclami o segnalazioni in buona fede senza timore di ritorsioni, discriminazioni, intimidazioni o altre conseguenze negative. Tutte le informazioni ricevute sono trattate in modo riservato e l'identità del segnalante viene protetta nei limiti consentiti dalla legge e dalle esigenze di indagine.

Le segnalazioni possono essere effettuate nominativamente oppure in forma anonima. L'eventuale anonimato non costituisce motivo di esclusione dall'analisi del reclamo. Le segnalazioni ricevute attraverso la piattaforma whistleblowing sono gestite nel rispetto dei principi di riservatezza, imparzialità e protezione dei dati personali.

1.2 Gestione del reclamo

Il reclamo è gestito dalla Direzione che, supportata dal SPT, ne coordina la risoluzione facendo intervenire le funzioni competenti ed attivando le necessarie azioni correttive secondo quanto previsto nell'apposita procedura. La Zappa Benedetto Srl favorisce l'incontro diretto e lo scambio di valutazioni con il dipendente resosi autore del reclamo, eventualmente affiancato dal SPT, allo scopo di conseguire una completa conoscenza dei fatti e al fine di dare sostegno e concreto contributo al lavoratore vittima o testimone di forme di abuso, offesa o fenomeni di scorrettezza o illegalità.

Entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione del reclamo, il SPT provvede a registrarlo nel Registro Reclami e ad avviare le necessarie verifiche. Qualora il reclamante sia identificabile, viene fornita conferma della presa in carico della segnalazione.

Il SPT valuta il reclamo, individua le funzioni coinvolte e coordina le attività di analisi delle cause e definizione delle eventuali azioni correttive e preventive. L'analisi deve essere svolta in maniera imparziale e documentata, raccogliendo tutte le evidenze necessarie alla corretta valutazione dei fatti segnalati.

La Zappa Benedetto Srl garantisce il compimento di ogni tipo di sforzo e azione concreta atti a dare soluzione al problema evidenziato e a prevenire il verificarsi di situazioni analoghe o similari. La Zappa Benedetto Srl non attua alcuna forma di ritorsione o discriminazione nei confronti dell'autore di un reclamo.

1.3 Risposta al reclamo

La Zappa Benedetto Srl si impegna a fornire un riscontro al reclamante entro 30 giorni dalla ricezione del reclamo, salvo casi particolarmente complessi che richiedano approfondimenti ulteriori. In tali casi il reclamante, se identificabile, viene informato dello stato di avanzamento dell'istruttoria.
La risposta contiene, ove applicabile:

- esito dell'analisi effettuata;
- azioni correttive o preventive adottate;
- tempistiche previste per l'attuazione delle azioni;
- modalità di monitoraggio dell'efficacia delle azioni implementate.

Qualora il reclamo risulti fondato, l'Organizzazione adotta tutte le misure necessarie per eliminare le cause che lo hanno generato e prevenire il ripetersi di situazioni analoghe.

1.4 Verifica dell'efficacia delle azioni

Il SPT verifica l'attuazione e l'efficacia delle azioni correttive e preventive adottate a seguito dei reclami ricevuti. Gli esiti delle verifiche sono registrati e conservati insieme alla documentazione del reclamo.
Qualora le azioni implementate non risultino efficaci, vengono definite ulteriori misure correttive fino alla completa risoluzione della problematica segnalata.

Section 2 – Registrazioni

Registrazioni
Tutti i reclami ricevuti sono registrati nel Registro Reclami gestito dal SPT.
Per ciascun reclamo devono essere registrati almeno:

- data di ricezione;
- modalità di ricezione;
- oggetto della segnalazione;
- eventuale origine della segnalazione;
- responsabile dell'istruttoria;
- esiti delle verifiche effettuate;
- azioni correttive e preventive adottate;
- verifica dell'efficacia delle azioni;
- data di chiusura del reclamo.

La documentazione relativa ai reclami è conservata in modo da garantirne la riservatezza, l'integrità e la disponibilità. L'accesso è consentito esclusivamente alle funzioni autorizzate. I dati personali eventualmente contenuti nelle segnalazioni sono trattati nel rispetto della normativa applicabile in materia di protezione dei dati personali.
I risultati dell'analisi dei reclami e delle azioni intraprese sono periodicamente esaminati dalla Direzione e dal SPT nell'ambito del riesame del sistema SA8000 al fine di individuare opportunità di miglioramento continuo.
.