



PRO.SA.09.06

Rev.
00del
30.04.2022

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


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.	ILLECITI O IRREGOLARITÀ OGGETTO DI SEGNALAZIONE	3
4.	MODALITÀ OPERATIVE	4
4.1.	RISERVATEZZA DELL'IDENTITÀ DEL SEGNALANTE	4
4.2.	PROTEZIONE DEI SEGNALANTI E DEI SEGNALATI.....	4
4.3.	CONTENUTO DELLE SEGNALAZIONI	5
4.4.	CANALI DI SEGNALAZIONE	5
4.5.	GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI	6
4.6.	RISPOSTA AL RECLAMO	7
4.7.	REGISTRAZIONI	7
4.8.	REPORTING	7
4.9.	ARCHIVIAZIONE	7
4.10.	PUBBLICITÀ DELLA PROCEDURA.....	8

	PRO.SA.09.06	
	Rev. 00	del 30.04.2022

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

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

Bonzi S.p.A. promuove e incentiva l'effettuazione di segnalazioni di illeciti e di irregolarità (così come definiti sotto) e detta le regole per il trattamento di tali segnalazioni affinché venga reso noto il processo seguito per l'analisi delle segnalazioni e per le successive azioni di rimedio.

Lo scopo del presente documento è di definire come i lavoratori e le altre parti interessate (sindacati, Enti locali e nazionali, organizzazioni non governative, associazioni di categoria, organi di stampa, mass media, clienti, lavoratori di altre organizzazioni, etc.) possono inviare reclami, suggerimenti, commenti, raccomandazioni o report riguardanti il luogo di lavoro e/o la non conformità rispetto ai requisiti dello standard SA8000 o alle politiche e procedure adottate dall'azienda o riguardanti anche i soggetti che fanno parte della supply chain.

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.), che siano vittime o anche testimoni di forme di abuso, offesa, o fenomeni di scorrettezza o illegalità.

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.

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. ILLECITI O IRREGOLARITÀ OGGETTO DI SEGNALAZIONE

Con il termine "illeciti" si intende la commissione - o possibile commissione - di un reato correlato alla Responsabilità Sociale dell'azienda.

Con il termine "irregolarità" si intende:

- la non conformità rispetto ai requisiti dello standard SA8000;
- qualsiasi violazione dei principi e delle regole previste dal Manuale di gestione SA8000 di Bonzi S.p.A. e delle procedure e dei regolamenti adottati da Bonzi S.p.A.;
- qualsiasi violazione delle regole correlate alla Responsabilità Sociale, previste dal Codice Etico adottato dall'azienda;

I destinatari della presente procedura, nel caso di dubbio, devono comunque segnalare il comportamento che considerano non corretto. Il Social Performance Team (SPT) effettuerà le opportune valutazioni per comprendere se la segnalazione sia o meno rilevante.



PRO.SA.09.06

Rev.
00del
30.04.2022

Non saranno ritenute rilevanti le segnalazioni generiche, le mere “voci” o i “sentito dire” né le lamentele e le rivendicazioni personali.

4. MODALITÀ OPERATIVE

4.1. RISERVATEZZA DELL'IDENTITÀ DEL SEGNALANTE

I membri del Social Performance Team, la Direzione (AU) e tutti coloro che saranno coinvolti nell'analisi e nella gestione di una segnalazione garantiranno la tutela della riservatezza del soggetto segnalante e di quello segnalato.

Le generalità del segnalante non verranno rivelate dai destinatari delle segnalazioni senza il suo consenso - a meno che non vi sia una espressa previsione normativa o un provvedimento della pubblica autorità che ne imponga la comunicazione - al fine di proteggerlo da possibili ritorsioni o discriminazioni.

I destinatari delle segnalazioni 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.

Il segnalante ha la facoltà di chiedere aggiornamenti o riscontri sulla propria segnalazione utilizzando i canali informativi di cui al precedente paragrafo 3. Il diniego a fornire informazioni deve essere motivato.

In ogni caso, i destinatari delle segnalazioni forniranno un riscontro al segnalante sull'esito della segnalazione. Non verranno comunicati gli eventuali provvedimenti disciplinari nei confronti del segnalato.

4.2. PROTEZIONE DEI SEGNALANTI E DEI SEGNALATI

Bonzi S.p.A. è fermamente convinta dell'importanza del sistema di segnalazione per la lotta a comportamenti illeciti o irregolari in tema di Responsabilità Sociale, pertanto garantisce il segnalante da qualsiasi forma di ritorsione o di discriminazione, diretta o indiretta, per motivi collegati, direttamente o indirettamente, alla segnalazione. 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.

La protezione del segnalante non sarà attuata esclusivamente nel caso in cui la segnalazione si riveli infondata, basata su circostanze fattuali non vere e sia stata effettuata con dolo o colpa grave.

Il segnalante, anche nel caso di segnalazione infondata, sarà tutelato qualora vi siano elementi per ritenere che la stessa sia stata effettuata nella ragionevole convinzione che i fatti segnalati fossero veri.

Il SPT valuta e garantisce anche l'identità del segnalato proteggendolo da mere delazioni o da accuse infondate volte a danneggiare la sua reputazione e/o la sua carriera professionale.

In ogni caso, soprattutto nel caso di segnalazioni anonime, nessun procedimento disciplinare potrà essere avviato in mancanza di precisi e oggettivi riscontri circa la fondatezza della segnalazione.



PRO.SA.09.06

Rev.
00del
30.04.2022

4.3. CONTENUTO DELLE SEGNALAZIONI

La segnalazione deve essere circostanziata e completa di tutti gli elementi utili alla ricostruzione e all'accertamento del fatto segnalato.

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

La segnalazione conterrà:

- le generalità del soggetto che effettua la segnalazione 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 della segnalazione;
- 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 dei beneficiari e dei danneggiati dall'illecito o dalla irregolarità;
- l'indicazione di eventuali altri soggetti che possano riferire in merito ai fatti oggetto della segnalazione;
- 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.

La segnalazione prevede altresì la necessità da parte del segnalante di dichiarare l'impegno a riferire quanto di sua conoscenza secondo verità.

Dopo aver fatto la segnalazione, il segnalante potrà:


- monitorarne lo stato di avanzamento;
- integrare la propria segnalazione con ulteriori elementi fattuali o altra documentazione;
- avere un contatto diretto con il Social Performance Team (SPT) avviando anche un eventuale scambio di richieste e informazioni.

4.4. CANALI DI SEGNALAZIONE

Ogni lavoratore e ogni altra parte interessata può sporgere reclamo in relazione a fatti ed eventi aventi natura di abuso, offesa, o illegalità verificatisi nell'ambito lavorativo o ad esso legati ed in contrasto con i principi di Responsabilità Sociale della Norma SA8000. Il Segnalante può essere sia vittima che testimone di un comportamento e/o di un evento non conforme ai requisiti della Norma.

I lavoratori possono avanzare reclami, suggerimenti ed evidenziare situazioni anche tramite il Rappresentante dei lavoratori SA8000 e/o l'Ente di certificazione.

Premesso che Bonzi S.p.A. garantisce la massima riservatezza alle persone che avanzano reclami e sui fatti denunciati o evidenziati, nei limiti della libertà di indagine successiva alla denuncia o segnalazione da parte degli organi preposti (SPT), il reclamo può avere forma anonima. In tale ultimo caso, tuttavia il SPT, prima di indagare su segnalazioni anonime, cercherà evidenze che possano avvalorarle e solo in presenza di tali evidenze darà seguito alla segnalazione.

	PRO.SA.09.06	
	Rev. 00	del 30.04.2022

Al fine di perseguire l'obiettivo dichiarato al precedente paragrafo 1, Bonzi S.p.A. ha istituito diversi canali informativi che possono essere alternativamente utilizzati dai segnalati:

- a) E-mail del Social Performance Team (STP), raggiungibile al seguente indirizzo: *responsabilitasociale@bonzisp.a.it*;
- b) posta ordinaria o raccomandata 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.

4.5. GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI

Ricevuta la segnalazione, il Social Performance Team (destinatario della stessa), dopo aver dato evidenza al segnalante della presa in carico e dopo aver annotato la segnalazione nel **MOD.SA.09.06.02 Registro delle segnalazioni SA8000**, provvederà ad analizzarla entro il termine di 15 giorni.

È prevista la possibilità di scambi di richieste tra il SPT e il segnalante al fine di approfondire i temi oggetto della segnalazione.

In ogni momento successivo alla ricezione della segnalazione, i destinatari potranno archiviare la stessa qualora la ritengano non rilevante ai sensi della presente procedura.

Il SPT effettuerà le opportune verifiche, comprensive dell'eventuale audizione del segnalante qualora non fosse anonimo e ne preli il consenso, e nel caso in cui la segnalazione risultasse fondata verranno informate le funzioni aziendali competenti affinché siano intraprese le opportune azioni, interessando altresì gli organi gestionali e di controllo della Società.

Una volta appurati i fatti segnalati, l'analisi del reclamo/segnaazione mira a ricercare ed individuare le cause radice che hanno provocato il reclamo.

Entro il termine di 30 giorni dalla segnalazione STP dovrà concludere l'istruttoria e informare dell'esito la Direzione e il soggetto segnalante, fermo restando quanto indicato al precedente punto 4.2. 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.

All'esito dell'istruttoria, STP stilerà una relazione prendendo uno o più dei seguenti provvedimenti:

- archiviazione della segnalazione per irrilevanza;
- proposta di Azioni correttive e/o Azioni preventive.
- proposta di avvio di procedimenti disciplinari o sanzionatori, conformemente a quanto previsto dalle norme cogenti e dal CCNL applicato, nei confronti dei soggetti segnalati e di cui sia stata riconosciuta la commissione di un illecito o irregolarità;



PRO.SA.09.06

Rev.
00del
30.04.2022

- segnalazione all'Organismo di vigilanza ex D. Lgs 231/01, dal Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D. Lgs. nei confronti dei soggetti segnalati e di cui sia stata riconosciuta la commissione di un illecito o irregolarità;
- proposta di avvio di procedimenti disciplinari o sanzionatori, conformemente a quanto previsto dalle norme cogenti e dal CCNL applicato, nei confronti dei segnalanti che abbiamo effettuato segnalazioni infondate, basate su circostanze fattuali non vere e effettuate con dolo o colpa grave.

4.6. 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.

4.7. REGISTRAZIONI

I reclami e le segnalazioni (feedback) sono registrati nel **MOD.SA.09.06.02 Registro delle segnalazioni 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 della segnalazione: oggetto, argomento, e richiesta;
- nome e titolo delle persone che gestiscono il reclamo/segnalazione 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

4.8. REPORTING

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

- numero di reclami/segnalazioni ricevute 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.

4.9. ARCHIVIAZIONE

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



PRO.SA.09.06

Rev.
00

del
30.04.2022

4.10. PUBBLICITÀ DELLA PROCEDURA

La presente procedura è resa disponibile a tutti gli interessati mediante pubblicazione sul sito web aziendale.