PROCEDURA PRC 9.6

Gestione dei reclami e Follow up

Rev.	Data	Oggetto	Redatto da	Approvato da
0	01.09.23	Prima emissione	Resp. SA8000	Direzione

1. Scopo

La presente procedura ha lo scopo di definire le modalità di gestione dei reclami presentati sia dal personale che dalle parti interessate relativamente al rispetto dei requisiti dello standard SA 8000 , UNI PdR 125 e ISO 30415 da parte di BOTTOLI COSTRUZIONI SRL.

2. Campo di applicazione

La procedura è applicata a tutti i reclami provenienti da qualsiasi parte interessata ed aventi per oggetto il rispetto delle norme precedentemente nominate ed in generale delle condizioni di lavoro applicate.

3. Riferimenti

SA 8000 Responsabilità Sociale 8000 - §§ 9.6
UNI PdR 125:2022
ISO 30415:2021

4. Modalità operative

4.1. Ricezione del reclamo

Ogni lavoratore può sporgere reclami in relazione a fatti e accadimenti aventi natura di abuso, offesa o illegalità verificatisi nell'ambito lavorativo o ad esso legati ed in contrasto con i principi di responsabilità delle norme sopra citate.
Il lavoratore può farsi promotore di reclami con le modalità che ritiene più opportune, tramite:

- i Rappresentanti dei Lavoratori SA 8000,
- i Rappresentanti dei lavoratori di UNI PdR
- i Rappresentanti dei lavoratori di ISO 30415
- l'SPT in carica,
- l'Ente Certificatore SA 8000
- l'organismo internazionale
- segnalazioni anonime tramite le modalità interne

di cui sono sotto riportati i riferimenti:

RAPPRESENTANTI LAVORATORI SA8000	UFFICI: Ing. Lucia Cavallero OPERAI: Sig. Andrea Taffelli
BOTTOLI COSTRUZIONI SRL	SOCIAL PERFORMANCE TEAM SA8000 Via A. Vespucci, 2 – 46100 Mantova Mail : lucia.cavallero@bottoli.it
Ente di certificazione DNV ITALY	Via Energy Park, 14 - 20871 Vimercate (MB) Italy https://www.dnv.it/contatti/Form-Segnalazioni-Reclami.html

Organismo di accreditamento **EXECUTIVE DIRECTOR, SAI**	**Email:** info@sa-intl.org **Phone:** +1 (212) 684-141

Per ogni problematica di cui dovesse venire a conoscenza in modo circostanziato, l'azienda si impegna ad indagare e garantisce la massima riservatezza sia sui fatti denunciati o evidenziati che sull'identità del promotore, garantendo in ogni caso che non vi siano ritorsioni o azioni disciplinari nei confronti dello stesso.

Le segnalazioni di reclamo avanzate da una o più parti interessate e indirizzate all'azienda aventi per oggetto temi inerenti il sistema di responsabilità sociale, sono:

- ✓raccolte dal RLSA8000 e riportate integralmente all'SPT
- ✓tempestivamente esaminate per definirne la chiarezza e l'esaustività, nonchè il grado di impellenza, della portata e relativa responsabilità nella possibile risoluzione
- ✓indagate e documentate rispetto la possibile fondatezza e le possibili cause
- ✓diffuse a tutto il personale e/o alla parte interessata promotrice del reclamo, descrivendo in maniera esaustiva le azioni adottate ed informando l'autore del reclamo delle azioni correttive intraprese per dare soluzione ai fatti denunciati.
- ✓monitorate nelle azioni messe in campo, per verificarne l'effettiva efficacia e chiusura del reclamo
- ✓ registrate all'interno del "registro reclami, suggerimenti e segnalazioni", che a sua volta viene riesaminato negli incontri dell'SPT

con le modalità di seguito descritte.

4.2 Reclami e segnalazioni in forma anonima

Negli incontri informativi con i dipendenti che nei documenti e registrazioni SA8000 viene resa esplicita la possibilità di tutti gli stakeholder di inviare reclami anche in forma anonima.
Qualora il reclamo o la segnalazione pervenisse in forma anonima, sia tramite i canali definiti esterni o interni (sito internet aziendale, mod. segnalazioni, reclami e suggerimenti in forma cartacea) che tramite qualsiasi altra forma possibile (comunicazione scritta anonima, comunicazione verbale per interposta persona, ecc.) l'azienda per prima cosa si preoccuperà di verificare con l'RLSA8000 sia la possibile fondatezza che la criticità degli elementi espressi nel reclamo stesso.
In caso il reclamo o la segnalazione possa verosimilmente essere fondato, la Direzione convocherà l'RLSA8000 e in taluni casi direttamente l'SPT per discutere la questione e le azioni conseguenti più appropriate. Sia del reclamo che dell'azione sarà tenuta registrazione (vedi punto 5). Data l'impossibilità di comunicare al mittente interessato la presa in carico del reclamo e i risultati ottenuti, di questi sarà data evidenza all'interno del riesame della Direzione.

La presente procedura consente di segnalare, anche in forma anonima, eventuali situazioni, comportamenti o pratiche non conformi ai principi di Diversità, Equità e Inclusione adottati dall'organizzazione, in linea con la norma ISO 30415, esempio:

1. Utilizzo di linguaggio non inclusivo
2. Discriminazione di genere
3. Mancanza di accessibilità
4. Microaggressioni culturali
5. Disparità nelle opportunità
6. Esclusione sociale
7. Discriminazione religiosa, di genere e di razza
8. Bias nei processi di selezione
9. Mancanza di formazione su D&I

5. Registrazioni

I reclami inoltrati all'azienda sono annotati in un apposito registro dove si dà evidenza dell'oggetto del reclamo, della sua origine, della persona a cui è stato dato incarico di gestirlo a livello operativo e delle azioni correttive che sono state intraprese per dargli soluzione.

Le annotazioni sul Registro Reclami sono affidate al Responsabile SA8000.

6. diffusione

Come accennato, in base al grado di impellenza e al tipo di azione concordata con l'SPT viene decisa la forma più opportuna di comunicazione e diffusione all'interno e/o all'esterno dell'Organizzazione della problematica e della risoluzione adottata, chiarendone i tempi, i risultati attesi, le responsabilità di risoluzione e applicazione, le verifiche necessarie per garantirne l'efficacia.

Nessuna azione di ritorsione o azione disciplinare viene esercitata nei confronti del/dei promotore/i. Se la segnalazione giungesse in forma anonima, nessuna forma di indagine volta a scoprire gli esecutori viene praticata dall'organizzazione.

La comunicazione viene prevista in maniera diffusa e impersonale, tranne nei casi in cui può essere opportuno comunicare ed informare in modo esclusivo solo la parte interessata promotrice della segnalazione.

In ogni caso, il diritto alla riservatezza ed all'anonimato del promotore viene costantemente garantito sia all'interno che all'esterno dell'azienda.

7. monitoraggio e registrazione

Le problematiche rilevate all'interno del "registro reclami, segnalazioni e suggerimenti" le relative risoluzioni o azioni migliorative vengono monitorate dall'SPT per garantirne sia la corretta applicazione che l'efficacia rispetto gli obiettivi previsti. Le performance avute vengono descritte e commentate all'interno del Riesame annuale.