

<b>Procedura</b>	SA_P 09-06 - Gestione e segnalazione dei reclami
<b>Responsabile</b>	Social Performance Team - SPT
<b>Documenti di riferimento</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• SA_MOD 09-06.01- Segnalazioni/reclami</li><li>• SA_MOD 09-06.02 - Registro Segnalazioni/Reclami</li></ul>

Revisione	Data	Motivo della revisione
00	03/11/2022	Prima emissione
01	01/02/2023	Modifica indirizzo e-mail RLS SA8000
02	17/05/2023	Revisione indirizzo mail per le segnalazioni al SPT
03	02/10/2023	Integrazione con segnalazioni inerenti la parità di genere

## Indice

1. Scopo e campo di applicazione	3
2. Riferimenti	3
3. Responsabilità e diffusione	3
4. Modalità operative – SA 8000	3
4.1 Segnalazioni e/o reclami da parte dei Lavoratori	3
4.2 Segnalazioni e/o reclami da parte delle altre parti interessate	4
4.3 Garanzia di anonimato e non discriminazione	4
4.4 Gestione della Segnalazione e/o Reclamo	4
4.5 Gestione esito della segnalazione/reclamo	5
5. Modalità operative – UNI/PdR 125	5
5.1 Segnalazioni e/o reclami da parte dei Lavoratori	5
6. RegISTRAZIONI	5

## 1. Scopo e campo di applicazione

La presente procedura ha lo scopo di definire le modalità di gestione dei reclami/suggerimenti presentati dalle parti interessate (lavoratori, enti locali e nazionali, organizzazioni non governative, associazioni sindacali, associazioni di categoria, organi di stampa, mass media, clienti, ecc.) relativamente al rispetto dei requisiti degli standard SA 8000 e UNI/PdR 125 da parte di Apleona Italy S.p.A.

La procedura è applicata a tutti i reclami/suggerimenti provenienti da qualsiasi parte interessata interna ed esterna ed aventi per oggetto il rispetto della SA 8000, ed in generale dei diritti umani, e della UNI/PdR 125 e la parità di genere.

## 2. Riferimenti

- SA8000:2014 - 9.6 Gestione e risoluzione dei reclami
- UNI/PdR 125
- Politica HSEQ integrata Apleona
- Codice Etico Apleona

## 3. Responsabilità e diffusione

- Lavoratore: effettuare le segnalazioni e/o reclami secondo le indicazioni della presente procedura;
- SPT, Rappresentante della Direzione e Rappresentante dei lavoratori per la SA8000: collaborare per la gestione delle segnalazioni e/o reclami ricevuti;
- Comitato Guida: collaborare per la gestione delle segnalazioni e il miglioramento del sistema di gestione;
- HR manager: gestione dello sportello per l'ascolto;
- Rappresentante della Direzione: gestire le segnalazioni e/o reclami ricevuti.

La presente procedura, il modulo SA\_MOD 09-06.01- Segnalazioni/reclami SA8000, la comunicazione "Sportello per l'ascolto del disagio lavorativo":

- viene consegnato a tutti i dipendenti Apleona al momento dell'assunzione;
- viene pubblicato nel portale Zucchetti (accessibile a tutto il personale Apleona);
- viene trasmesso alle terze parti;
- viene pubblicato nel sito web.

## 4. Modalità operative – SA 8000

### 4.1 Segnalazioni e/o reclami da parte dei Lavoratori

I lavoratori 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 come segue:

- tramite il Social Performance Team - SPT ([spt.sa8000.IT@apleona.com](mailto:spt.sa8000.IT@apleona.com)) o il Rappresentante dei Lavoratori SA 8000 (sig. Luca Mulas – [luca.mulas@apleona.com](mailto:luca.mulas@apleona.com)), inoltrando la segnalazione e/o reclamo verbalmente (è suo diritto chiedere di mantenere l'anonimato) o per scritto utilizzando il modulo SA\_MOD 09-06.01- Segnalazioni/reclami SA8000 (reperibile nella sezione certificazioni del sito web aziendale [www.apleonaspa.it](http://www.apleonaspa.it)), firmato o in forma anonima;
- tramite l'apposita "Cassetta Segnalazioni e/o Reclami SA8000" posta presso le sedi aziendali (vedi sotto) in prossimità delle bacheche di comunicazione, utilizzando il modulo SA\_M09-06.01- Segnalazioni/reclami SA8000 (firmato o in forma anonima);
- tramite l'Organismo di Certificazione SGS all'indirizzo [sa8000@sgs.com](mailto:sa8000@sgs.com);
- tramite l'Organismo di Accreditamento per la SA8000 (SAI: SAAS, 220 East 23rd Street, Suite 605, New York, 10010, USA (email: [saas@saasaccreditation.org](mailto:saas@saasaccreditation.org); fax: +212-684-1515).

Elenco sedi Apleona:

Via Milano 10 - 20097 San Donato Milanese (MI)

Via Venezia 92/B - 35131 Padova (PD)

Via De Marini 61 - 16149 Genova (GE)

Viale Egeo 67 - 00144 Roma (RM) frazione loc. Zona EUR

Via Cotonificio 84/3 - 33037 Pasian di Prato (UD)

## 4.2 Segnalazioni e/o reclami da parte delle altre parti interessate

Le parti interessate 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 SA8000 come segue:

- tramite il Social Performance Team - SPT ([spt.sa8000.IT@apleona.com](mailto:spt.sa8000.IT@apleona.com)) inoltrando la segnalazione e/o reclamo per scritto utilizzando il modulo SA\_MOD 09-06.01- Segnalazioni/reclami SA8000 (reperibile nella sezione certificazioni del sito web aziendale [www.apleonaspa.it](http://www.apleonaspa.it)), firmato o in forma anonima, da recapitare a Apleona Italy S.p.A. sede di Padova, via Venezia 92/B 35131 Padova (PD) alla c.a. di Beatrice Bottari;
- tramite l'Organismo di Certificazione SGS all'indirizzo [sa8000@sgs.com](mailto:sa8000@sgs.com),
- tramite l'Organismo di Accreditamento per la SA8000 (SAI: SAAS, 220 East 23rd Street, Suite 605, New York, 10010, USA (email: [saas@saasaccreditation.org](mailto:saas@saasaccreditation.org); fax: +212-684-1515).

## 4.3 Garanzia di anonimato e non discriminazione

Apleona Italy 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/ 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.

## 4.4 Gestione della Segnalazione e/o Reclamo

Apleona Italy S.p.A. si impegna a gestire tutte le segnalazioni e/o reclami pervenuti anonimi e non. Il reclamo è gestito dal Social Performance Team con il supporto, se necessario, del Responsabile del Sistema di Gestione SA8000, coordinando la risoluzione e attivando le necessarie azioni correttive.

Il Rappresentante dei Lavoratori SA8000 ed il Social Performance Team, verificheranno con cadenza mensile, la presenza di segnalazioni e/o reclami nell'apposita cassetta.

Nei casi in cui la segnalazione e/o reclamo non sia in forma anonima, Apleona Italy S.p.A., favorisce l'incontro diretto e lo scambio di valutazioni con il lavoratore autore dello stesso, affiancato dal Rappresentante dei Lavoratori SA 8000, al fine di acquisire completa conoscenza dei fatti allo scopo di dare concreto sostegno al lavoratore eventualmente destinatario o testimone di forme di abuso, offesa o altri fenomeni di scorrettezza o illegalità, sempre garantendone l'anonimato nei confronti degli altri soggetti.

Apleona Italy S.p.A. garantisce sempre il compimento di ogni tipo di sforzo e azione concreta necessari alla risoluzione del problema evidenziato e a prevenire il verificarsi di situazioni similari.

Le segnalazioni pervenute in forma cartacea vengono consegnate, in una busta chiusa, immediatamente al Rappresentante della Direzione (che fa parte del SPT), il quale riceve anche direttamente quelle inviate per posta elettronica.

Il Rappresentante della Direzione darà avvio all'analisi della segnalazione per accertare i fatti con le persone coinvolte. Alla fine dell'analisi, si possono verificare due situazioni:

- RECLAMO PERTINENTE, significa che si è accertata la violazione oggetto di reclamo ed in questo caso sarà attivato come un trattamento, ossia la rimozione della non conformità. Laddove possibile

sarà inoltre attivata una azione correttiva, ossia una misura che va a rimuovere la causa di fondo di quel problema e impedisce che si ripeta di nuovo.

- RECLAMO NON PERTINENTE, perché si è accertata la non veridicità dei fatti contestati o si è riconosciuta una giustificazione valida e parimenti “etica” a chi li ha determinati non si attiverà nessun trattamento né azione correttiva (si ritengono ad esempio reclami/segnalazioni non pertinenti eventuali anomalie riscontrate nei cedolini, non affinità nelle relazioni interpersonali, ecc).

L’Organismo di Certificazione e l’Organismo di Accreditamento gestiscono i reclami attraverso proprie procedure.

#### **4.5 Gestione esito della segnalazione/reclamo**

Se la segnalazione non è anonima, il mittente sarà contattato personalmente una volta chiusa l’analisi, attraverso lo stesso mezzo di comunicazione che ha utilizzato per inviare la segnalazione.

Alle segnalazioni anonime, ovviamente, non è possibile dare risposta. Tuttavia, ogni segnalazione pervenuta, anche quelle anonime o quelle che risultano non pertinenti, saranno registrate dal Responsabile del Sistema di Gestione nel file della non conformità, da cui si evince l’esito che hanno avuto e che azione è stata predisposta successivamente. Tali informazioni, in forma sintetica, saranno pubblicate nel Portale Zucchetti, accessibile a tutto il personale Apleona.

La gestione e risoluzione delle segnalazioni/reclami ricevuti da terze parti saranno condivise con le stesse.

### **5. Modalità operative – UNI/PdR 125**

Apleona Italy S.p.A. ha istituito uno “Sportello di ascolto del disagio lavorativo”. Lo sportello di ascolto del disagio lavorativo è un servizio che l’azienda mette a disposizione dei propri dipendenti al fine di accogliere le loro problematiche e supportarli nella loro risoluzione. All’interno della comunicazione è possibile trovare il contatto di riferimento e il formulario da compilare.

#### **5.1 Segnalazioni e/o reclami da parte dei Lavoratori**

Le segnalazioni relative ogni forma di abuso fisico, verbale, digitale (molestia) possono essere eseguite attraverso lo “Sportello di ascolto del disagio lavorativo”. Lo sportello è a disposizione di tutti i lavoratori presso l’ufficio HR di Apleona Italy S.p.A nella sede legale della Società di San Donato Milanese, contattabile all’indirizzo email [HR\\_sportello\\_ascolto\\_italy@apleona.com](mailto:HR_sportello_ascolto_italy@apleona.com) allegando il modulo compilato delle informazioni necessarie.

Per effettuare invece una segnalazione anonima è possibile lasciare il modulo compilato chiuso in una busta all’interno della cassetta delle segnalazioni presenti in tutte le sedi degli uffici di Apleona Italy S.p.A.

### **6. Registros**

Le segnalazioni e/o reclami inoltrati a Apleona Italy S.p.A. sono registrati nel MOD 10-02-01 Registro non conformità, near miss e azioni correttive dal Responsabile dei Sistemi di Gestione.