Procedura

GESTIONE DEI RECLAMI IN AMBITO SA8000

Titolo

RECLAMI E SEGNALAZIONI IN FORMA ANONIMA

Numero

PGI-GRD-IT-01

Rev.	***Descrizione modifica***	***Data***
01	Prima emissione	15/02/2013
02	Implementato la possibilità di appello	22/05/2018
03	Revisione generale procedure	31/01/2019
04	Aggiunta modalità di reclamo parti interessate esterne	01/04/2021
05	Inserimento contatti del RINA	08/05/2024

Valido per l'Organizzazione: BOFFETTI ALWAYS POWER AHEAD	Cividini Michela Responsabile sistema integrato **Redazione**	Riva Carolina Direzione Generale **Approvazione**
	Cividini Michela Responsabile sistema integrato **Verifica**	

Sommario

1. SCOPO 3
2. APPLICABILITA' 3
3. RIFERIMENTI 3
5. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO 3
6. PROCEDURA 3
6.1 Generalità 3
6.2 Ricezione reclamo 4
6.3 Analisi e risoluzione dei reclami: 4
6.4 Comunicazione della risoluzione del reclamo 5
6.5 Archiviazione 5
6.6 Livelli ulteriori per avanzare segnalazioni ed appelli. 5
6.7 Garanzia di mancanza di ritorsioni 5
7. MODULISTICA 6

1 SCOPO

La presente procedura ha lo scopo di definire le modalità di gestione dei reclami 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 dello Standard SA 8000 da parte di Boffetti S.p.A.

2 APPLICABILITA'

La presente istruzione operativa si applica ai reclami che arrivano all'Azienda da parte di tutte le parti interessate (dipendenti, O.O.S.S., ONG, fornitori, clienti, autorità ecc).

3 RIFERIMENTI

Il presente documento prende in considerazione i seguenti principi:

- ✓ ILO
- ✓ Regolamento Aziendale
- ✓ SA 8000
- ✓ Manuale del Sistema Integrato

4 DEFINIZIONI ED ABBREVIAZIONI

CSR	=	Responsabile del Sistema SOC e della Comunicazione e Immagine
DIR	=	Direzione
SPT	=	Social Performance Team
MdRS	=	Manuale Sistema Integrato
PdRS	=	Politica Sociale
RdF	=	Responsabili di Funzione
RLRS	=	Rappresentante dei Lavoratori per la SA8000
SOC	=	Sistema di gestione della Responsabilità Sociale
RSG	=	Responsabile del sistema di Gestione Integrato.

5 DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

- ✓ Politica Sociale
- ✓ SA8000:2014
- ✓ Manuale Sistema Integrato

6 PROCEDURA

6.1 GENERALITÀ

Al fine di assicurare a tutte le Parti Interessate (dipendenti, O.O.S.S., ONG, fornitori, clienti, autorità ecc.) la possibilità di poter contribuire attivamente al mantenimento della conformità ed al miglioramento continuo del Sistema di Gestione della

Responsabilità Sociale (SOC), Boffetti S.p.A. definisce e predispone un sistema per la presentazione e la gestione dei reclami riguardanti il luogo di lavoro e/o non conformità allo Standard SA8000.

Tipologia di comunicazioni:

- ✓ Reclamo: è uno strumento messo a disposizione delle parti interessate dalla Boffetti S.p.A. per segnalare l'insoddisfazione provocata da eventuali disfunzioni nell'andamento del sistema SOC. I reclami possono riguardare qualsiasi non conformità rispetto alla norma SA8000 ed ai diritti dei dipendenti.
- ✓ Segnalazione: è uno strumento messo a disposizione delle parti interessate dalla Boffetti S.p.A. che non implica necessariamente un'insoddisfazione, ma sta ad indicare comportamenti non in linea con lo standard SA8000.
- ✓ Commento: osservazione riguardante il luogo di lavoro e/o non conformità allo Standard SA8000.
- ✓ Suggerimento: indicazione di eventuali aree di miglioramento nell'ambito sociale nella Boffetti S.p.A.

6.2 RICEZIONE RECLAMO

Il personale della Boffetti S.p.A. e tutte le altre parti interessate possono presentare reclami inerenti eventuali anomalie delle attività aziendali rispetto ai principi di Responsabilità Sociale della norma SA8000, usando i seguenti strumenti:

PER LE PARTI INTERESSATE INTERNE:

- ✓ Tramite la cassetta "Gestione segnalazioni SA8000" che si trova all'interno dei locali mensa delle sedi aziendali di Calusco d'Adda e Chignolo d'Isola.
  I reclami devono essere inseriti in busta chiusa.
  L'apertura della cassetta avviene di norma una volta al mese in presenza del SPT o del RLS/OOSS. La chiave della cassetta è tenuta in busta chiusa siglata presso Ufficio HSE.
- ✓ Tramite il RLS i reclami possono essere scritti in carta semplice ed essere inoltrati alla Boffetti S.p.A. all'attenzione del SPT.

PER TUTTE LE PARTI INTERESSATE INTERNE ED ESTERNE:

- ✓ Tramite posta all'indirizzo Boffetti S.p.A. Via F. Nullo 435 – 24033 Calusco D'Adda (BG)
- ✓ Tramite fax al numero 035/793855
- ✓ Tramite e-mail all'indirizzo: sociale@boffetti.com

Gli stessi canali possono essere utilizzati da qualsiasi parte interessata che intende inviare una segnalazione, un commento o un suggerimento relativo ad aspetti della responsabilità sociale in Boffetti S.p.A. Alla parte interessata viene lasciata la facoltà dell'anonimato del reclamo, indicando le seguenti informazioni:

- o Descrizione (obbligatorio): descrivere in maniera più dettagliata possibile il contenuto del reclamo;
- o Azioni e rimedi proposti (facoltativo): indicare le azioni possibili per eliminare l'eventuale non conformità o per migliorare qualunque aspetto sociale. Tutti i reclami, le segnalazioni, i commenti ed i suggerimenti, purché contenenti riferimenti oggettivi, saranno analizzati al fine di attivare, ove possibile, un'azione di rimedio (del singolo caso) o correttiva (per evitarne il ripetersi) e verificarne poi l'esito.

6.3 ANALISI E RISOLUZIONE DEI RECLAMI

Il SPT procede prontamente ad analizzare in modo adeguato e tempestivo il reclamo ed a attuare azioni correttive, come segue:

- ✓ SPT, insieme al RLS/OOSS, verifica se il reclamo è significativo o no;
- ✓ SPT e RLS/OOSS effettuano un'analisi sulla causa del reclamo, effettuando indagini, verifiche ecc. Tutte le funzioni aziendali collaborano nell'indagine, mettendo a disposizione le informazioni in loro possesso;
- ✓ SPT e RLS/OOSS prendono delle decisioni, sentito il Senior Management e approvate dallo stesso;
- ✓ SPT insieme a tutte le altre funzioni coinvolte attua la decisione presa; le funzioni coinvolte devono fornire la massima collaborazione nonché tutte le informazioni necessarie che saranno richieste per l'esperimento delle pratiche.

6.4 COMUNICAZIONE DELLA RISOLUZIONE DEL RECLAMO

Il SPT fornisce a tutte le parti interessate che emettono reclami risposte adeguate e competenti entro 30 giorni dalla ricezione della segnalazione.

Di seguito le modalità di comunicazione delle risoluzioni dei reclami:

PER LE PARTI INTERESSATE INTERNE:

I risultati delle indagini riferite alle non conformità allo Standard SA8000 vengono comunicati al personale interno tramite affissione in bacheca o altre modalità di larga diffusione come comunicazione in bacheca online aziendale (con notifica di pubblicazione su mail personale).

PER TUTTE LE PARTI INTERESSATE ESTERNE:

I risultati delle indagini riferite alle non conformità allo Standard SA8000 vengono comunicati a tutte le parti interessate esterne tramite pubblicazione in apposita sezione del sito web aziendale.

Annualmente si effettuerà un rapporto che raccoglierà tutti i reclami e le relative risoluzioni riguardanti aspetti di conformità SA8000 che sono stati registrati nell'anno. Tale report verrà pubblicato su sezione dedicata nel sito web aziendale Boffetti spa per una migliore comunicazione e coinvolgimento di tutte le parti interessate.

6.5 ARCHIVIAZIONE

SPT raccoglie, registra ed archivia tutti i reclami, le segnalazioni, i commenti ed i suggerimenti pervenuti nell'ambito della SA8000, menzionando le azioni intraprese per la risoluzione dei reclami e le loro conclusioni nel modulo interno "MI-GNC-01 Registro rapporti NC".

6.6 LIVELLI ULTERIORI PER AVANZARE SEGNALAZIONI ED APPELLI

Quando la parte interessata si sente troppo minacciata per presentare il reclamo direttamente alla direzione della Boffetti s.p.A., sussiste la possibilità per le parti interessate di sottoporre reclami/segnalazioni inerenti la Responsabilità Sociale anche direttamente alle seguenti organizzazioni:

- ✓ **RINA (RINA Service S.p.A.)**
  Via Gran San Bernardo – Milanofiori Building R (4th floor) – 20089 Rozzano (Milano) Italia
  che è stato incaricato da Boffetti S.p.A. di verificare l'adeguatezza del proprio Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale – sa8000@rina.org

- ✓ **SAAS - Social Accountability Accreditation Services**
  15 West 44th Street, 6th Floor - New York, NY 10036 - saas@saasaccreditation.org

- ✓ **SAI - Social Accountability International**
  15 West 44th Street - New York, NY 10036 - info@sa-intl.org

Se l'azienda non gestisce e non risolve in modo soddisfacente i reclami, qualsiasi parte interessata può presentare una segnalazione o un appello RINA o a SAI/SAAS. Chi presenta la segnalazione o l'appello, tuttavia, dovrebbe prima cercare di concludere le procedure di reclamo e appello a livello aziendale e poi di Organismo di certificazione.

6.7 GARANZIA DI MANCANZA DI RITORSIONI

Boffetti S.p.A. garantisce a tutte le parti interessate che non applica azioni disciplinari, non licenzia e non discrimina in alcun modo il personale o le parti interessate che abbiano fornito informazioni sulla conformità a SA8000 o che abbiano avanzato reclami relativi al luogo di lavoro.

7 MODULISTICA

Per la segnalazione dei reclami, può essere utilizzato il modello allegato alla presente procedura (modello MI_GRD_IT_01). Copia di tale modello si trova nelle cassette “Gestione segnalazioni SA8000” all’interno dei locali mensa della sede legale e dell’unità produttiva pronti per l’utilizzo.

BOFFETTI ALWAYS POWER AHEAD	CUSTOMER SATISFACTION INTERNA DIPENDENTI	Mod. MI-GRD-IT-01 ED.00 REV.02 Data: 22/01/2021
Il presente modello deve essere compilato dal dipendente per poter effettuare in maniera anonima eventuali segnalazioni in merito a migliorie da apportare in azienda o non conformità Ringraziamo per la collaborazione		