

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, fornitori, ecc.) relativamente al rispetto dei requisiti dello standard di riferimento di Responsabilità Sociale SA8000 da parte di **AllSystem SpA**.

2. 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

3. Definizioni

SPT: Social Performance Team

RECLAMO: segnalazione, commento, raccomandazione riguardanti il luogo di lavoro e/o non conformità, reali o presunte, con riferimento allo standard SA8000

4. Riferimenti

SA8000:2014 - 9.6 Gestione dei reclami e risoluzione

SGRS-AX-02: Glossario e Termini di responsabilità sociale

Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/2001 - ALLEGATO 3 – Procedura WHISTLEBLOWING di AllSystem S.p.A.

5. Autorità e responsabilità

DG è responsabile per il riesame e verifica le azioni tempestive sui principali reclami. E' altresì responsabile della revisione di tutte le denunce.

SPT è responsabile della gestione della procedura.

I SPT di sito sono tenuti a collaborare pienamente con il SPT della sede principale.

RSGRS è responsabile per il controllo dell'esecuzione di questa procedura da parte di SPT. E' autorizzato a fornire le risorse necessarie per implementare i piani di azione in seguito a denunce attraverso l'Ufficio Legale della società.

6. Principio cardine del reclamo

AllSystem SpA ha stabilito questa procedura scritta di reclamo, confidenziale, imparziale, non ritorsiva e accessibile e disponibile al personale e alle parti interessate per fare commenti, raccomandazioni, rapporti o reclami riguardanti il luogo di lavoro e / o non conformità a SA8000 Standard.

AllSystem SpA dispone di questa procedura per indagare, dare seguito e comunicare l'esito di reclami riguardanti il luogo di lavoro e / o non conformità allo Standard SA8000 o alle sue politiche e procedure di attuazione.

Questi risultati saranno liberamente disponibili a tutto il personale e, su richiesta, alle parti interessate.

AllSystem SpA non attiverà alcuna azione disciplinare, licenziare o discriminare in altro modo alcun personale o parte interessata per aver fornito informazioni sulla conformità SA8000 o per presentare altri reclami sul posto di lavoro.

7. Modalità operative

7.1 Ricezione del reclamo

Ogni lavoratore (ma così come ogni parte interessata) può sporgere segnalazioni/reclami in relazione a fatti e accadimenti aventi natura di abuso, offesa o 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 verbali) anche tramite il suo Rappresentate SA8000, il Social Performance Team, il RSGRS e/o l'Ente di Certificazione SA8000.

Il reclamo può avere forma anonima.

AllSystem SpA garantisce la massima riservatezza sui fatti denunciati o evidenziati, nei limiti della libertà di indagine, inoltre **AllSystem SpA** si impegna ad indagare anche in caso di segnalazioni anonime.

Direzione Generale di AllSystem SpA desidera accentrare qualsiasi tipo di segnalazione proveniente dalle parti interessate ed individua nell'**Organismo di Vigilanza (OdV)**, costituito nel Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.Lgs.231/2001, quale collettore unico, il medesimo garantisce la riservatezza del soggetto segnalante sin dal momento della presa in carico della segnalazione, anche nelle ipotesi in cui la stessa dovesse rivelarsi errata o infondata.

L'Organismo di Vigilanza (OdV) provvederà nell'immediatezza a dirottare i reclami di Responsabilità Sociale SA8000 al Social Performance Team della sede principale entro 2 giorni lavorativi.

Tuttavia, le segnalazioni di reclamo avanzate da una o più parti interessate, aventi per oggetto temi inerenti al sistema di responsabilità sociale, possono anche essere raccolte dal **Social Performance Team** di sito (se ne vengono direttamente a conoscenza) e trasmessi al **Social Performance Team** della sede principale **entro 2 giorni lavorativi**, per la sua gestione.

I reclami possono essere inoltrati in qualsiasi forma, purché permettano di comprendere chiaramente l'oggetto del reclamo e l'evento accaduto. Sul sito aziendale è comunque presente un apposito modulo a disposizione.

AllSystem SpA ha istituito i seguenti appositi canali dedicati di comunicazione, idonei a tutelare la riservatezza dell'identità del segnalante.

La segnalazione/reclamo può essere inviata:

- mediante l'inoltro di comunicazione elettronica presso la casella di posta dedicata odv@allsystemgroup.it o in alternativa spt@allsystemgroup.it;
- a mezzo del servizio di posta interna, tramite deposito fisico della segnalazione in busta chiusa, con la dicitura "riservata/personale", nella cassetta segnalazioni ODV/SPT istituita presso ogni sede/filiale di AllSystem SpA;
- a mezzo della procedura WHISTLEBLOWING, attuata ai sensi del D.Lgs. 10 marzo 2023 n. 24 «Attuazione della direttiva (UE) 2019/23 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2019. La piattaforma è accessibile attraverso il sito internet della AllSystem S.p.A. al link: <https://segnalazioni.allsystemgroup.com/#/> (Ai fini della Procedura whistleblowing, il segnalante può altresì utilizzare il canale orale di segnalazione utilizzando allo scopo il sistema di messaggistica vocale al numero 015/2559016, o, su richiesta del segnalante stesso, attraverso un incontro diretto con il Gestore della segnalazione, che deve essere fissato entro un tempo ragionevole (e, comunque, non oltre i 20 giorni dalla segnalazione).
La scelta della modalità attraverso la quale effettuare la segnalazione tra quella scritta od orale, riguarda il segnalante. La AllSystem S.p.A. dal canto suo è tenuta a predisporre sia il canale scritto (analogico o informatico, scelta questa spettante alla Società) che quello orale, "dovendo mettere entrambi a disposizione del segnalante"
- mediante spedizione presso la sede sociale di AllSystem SpA all'indirizzo dell'ODV/SPT.

7.2 Gestione del reclamo

Tutte le segnalazioni verranno prese in esame nell'ambito del STP dal Rappresentante dei Lavoratori per la SA8000 e dal Rappresentante il Management dell'azienda del sito principale di Verrone.

L'STP principale provvederà a gestire efficacemente il reclamo possedendo capacità, autorità e competenza appropriate per risolvere e indagare e, ove appropriato, facilitare il rimedio e identificare le aree di miglioramento. A tal proposito ricevono una formazione sufficiente e adeguata per svolgere i loro compiti.

Il SPT ha le seguenti capacità, conoscenze e attitudini:

- Capacità di agire con sensibilità, obiettività e imparzialità.
- Conoscenza e comprensione della politica e delle procedure di gestione e risoluzione dei reclami dell'organizzazione.
- Capacità di intervistare efficacemente i vari partecipanti.
- Comprensione di come lavorare con le parti interessate esterne.
- Comprensione di quando consentire a qualcun altro di gestire un reclamo, in particolare se il reclamo lo riguarda.
- Accesso a persone a tutti i livelli dell'organizzazione per risolvere rapidamente i reclami.

Nel caso in cui il SPT e la Direzione Generale non riuscisse a gestire e/o risolvere la segnalazione ricevuta, le parti interessate possono comunque rivolgersi direttamente a:

SAAS (Social Accountability Accreditation Service) o al **SAI** (Social Accountability International)

- a. mediante e-mail a saas@saasaccreditation.org (SAAS) o info@sa-intl.org (SAI);
- b. posta all'indirizzo SAAS o SAI, 9 East 37th Street, 10th Floor, New York, NY 10016 - Stati Uniti d'America

LSQA (LSQA Oficina Corporativa)

- c. mediante e-mail a info@lsqa.com;
- d. posta all'indirizzo Av. Italia 6201 / Edificio "Los Tilos" piso 1, 11500 Montevideo – Uruguay.

Quality Italia S.r.l. - Organismo di Certificazione Accreditato SGQ ACCREDIA (Ente Unico Italiano di Accreditamento)

- a. mediante e-mail a info@qualityitalia.it Pec a qualityitalia@pec.it
- b. posta all'indirizzo Quality Italia S.r.l., Via Camerata Picena 385 – 00138 Roma, Italy – Europe
- c. telefono (+39) 06.88644843

Il documento di Procedura, è stato rafforzato, in risposta ad una "Osservazione" rilevata dall'ente di certificazione in data 01.09.2021, relativamente alla necessità di includere nella Procedura reclami e nel Form reclami i contatti dell'Organismo di Certificazione.

SPT risponde al mittente non anonimo con formula standard, entro i primi 7 giorni lavorativi dalla ricezione, confermando la presa in carico del reclamo/segnalazione (solo in caso di ricezione del Modulo Segnalazione / Reclamo via e-mail).

SPT, in relazione all'urgenza e alla gravità del caso, decide nel medesimo lasso di tempo se convocare una riunione straordinaria o se rimandare il trattamento della segnalazione / reclamo alla prima riunione del SPT in calendario.

Approfondita e condivisa l'analisi del contenuto della segnalazione / reclamo, qualora sia emersa la necessità di adire a vie legali, SPT ne dà comunicazione al mittente non anonimo tramite l'Ufficio Legale.

Qualora non si ravvisi l'esistenza di un reato, **entro 20 giorni lavorativi dalla ricezione della segnalazione / reclamo**, SPT attiva i membri del Team, eventuali parti coinvolte ed eventuali consulenti o esperti del settore, per:

- acquisire le evidenze pertinenti, prendendo eventualmente contatto con il segnalatore non anonimo per chiarimenti ed approfondimenti;
- verificarne l'attinenza e fondatezza rispetto ai contenuti della norma SA8000:2014;
- individuare le possibili motivazioni o cause.

Conseguentemente, facendo riferimento alle normative e regolamenti del caso, SPT propone le misure per la rimozione o contenimento delle cause che hanno generato l'eventuale Non Conformità ai principi della norma, ovvero intraprende e/o coordina Azioni Correttive.

SPT ha il potere di effettuare i necessari controlli (approfondimenti, indagini interne, segnalazioni alla Direzione Generale connessi alle suddette AC, in base a propria ragionevole discrezione e responsabilità, allo scopo di verificarne l'attuazione o la persistenza dell'eventuale NC.

Entro 3 mesi dal momento della ricezione della documentazione e dalla raccolta delle evidenze, SPT (dà risposta al mittente non anonimo della segnalazione / reclamo, dichiarando alternativamente:

- l'accertamento del non luogo a procedere o della non pertinenza della segnalazione / reclamo;
- l'avvio di azioni di rimedio riguardanti la segnalazione / reclamo, qualora giudicata pertinente;
- la necessità di ulteriori indagini e approfondimenti che richiedono un lasso di tempo maggiore.

In tutti i casi, la comunicazione riporta le motivazioni della scelta.

SPT può anche fornire una risposta collettiva, con la sintesi della segnalazione, nella sezione dedicata al Sistema di Gestione SA8000.

Per segnalazione / reclamo pervenuto in forma anonima, potrà essere pubblicata sul portale paghe aziendale una risposta collettiva indirizzata a tutti i lavoratori con la sintesi della segnalazione.

Nel caso di segnalazione / reclamo raccolto da altri soggetti, di volta in volta il SPT collegialmente deciderà come ed in che termini rispondere, in ogni caso l'evento sarà registrato come stabilito, in modo da poter analizzare i dati nel Riesame annuale della Direzione dedicato al Sistema di Gestione SA8000.

Tutto il personale coinvolto, ad ogni livello, si impegna a mantenere strettamente riservate tutte le segnalazioni e le informazioni relative ai casi trattati da SPT.

L'Azienda si riserva di adottare le misure (anche disciplinari) ritenute adeguate, qualora venga accertato un eventuale utilizzo improprio del Modulo Segnalazione / Reclamo.

7.3 Esito del reclamo

L'esito dei reclami e altri feedback sono liberamente disponibili al personale e alle parti interessate.

I reclami e il feedback sono registrati con un dettaglio adeguato per supportare l'analisi ai fini del miglioramento continuo.

L'obiettivo del sistema è registrare e monitorare il feedback, affrontare le preoccupazioni e intraprendere azioni correttive e preventive per prevenire il ripetersi delle cause profonde.

Le registrazioni vengono utilizzate per identificare, analizzare e rispondere alle tendenze di feedback, identificare le aree per il miglioramento continuo e produrre rapporti per la Direzione Generale. Il senior management revisiona periodicamente la risoluzione dei reclami.

I rapporti contengono:

- Numero di reclami / feedback ricevuti e risultati
- Confronto con periodi precedenti per identificare le tendenze
- Problemi sistemici che devono essere affrontati
- Potenziali aree di miglioramento continuo

7.4 RegISTRAZIONI

I reclami inoltrati a **AllSystem SpA** sono annotati nell'apposita applicazione informatizzata **IntegraPRO** dove vengono già gestite tutte le NC (non conformità) e le AC (azioni correttive) aziendali comuni a tutti i Sistemi di Gestione Aziendali (**Mod-4.9.6_01_Registro_reclami**).

Le annotazioni sull'applicazione sono affidate al **SPT**.

8. Reclamo riguardante un fornitore o commenti o raccomandazioni o rapporti, non definibili reclami

Se **AllSystem SpA** viene a conoscenza di un reclamo riguardante uno dei nostri fornitori/subappaltatori, agenzie di collocamento private o subfornitori o se riceviamo commenti, raccomandazioni o rapporti (non reclami) riguardanti comunque la Responsabilità Sociale la procedura di gestione è esattamente quella indicata nel precedente punto **6.2 Gestione del reclamo**.