




| | | | |
|---|---|----------------------|-------------|
|  | P 15Ant <i>Gestione lamentela cliente o del Dipendente/parti interessate</i> | Aggiornamento | |
| | | Revisione | Data |
| | | 07 | 15/03/2024 |

P 15Ant Gestione lamentela cliente o del Dipendente/parti interessate


Preparato da: **Serena TAGLIANI**  data 15 MAR. 2024

Preparato da: **Marco VEZZOLA**  data 15 MAR. 2024


Preparato da: **Francesca LAZZARI**  data 15 MAR. 2024

Preparato da: **Mattia ANELLI**  data 15 MAR. 2024

Verificato da: **Marco VEZZOLA**  data 15 MAR. 2024

Approvato da: **Stefano VEZZOLA**  data 15 MAR. 2024

La presente procedura si trova in formato .pdf all'indirizzo Y:\FOTO\QUALITA'-SICUREZZA-AMBIENTE\PROCEDURE_QSA_ANTONUTTI e la sua consultazione è accessibile da qualsiasi persona, facente parte della Società Antonutti S.r.l.

| | | | |
|---|--|----------------------|-------------|
|  | P 15Ant <i>Gestione lamentela cliente o del Dipendente/parti interessate</i> | Aggiornamento | |
| | | Revisione | Data |
| | | 07 | 15/03/2024 |

INDICE

| | |
|--|-----------|
| 1. INTRODUZIONE..... | 2 |
| 1.1 Scopo e campo di applicazione | 3 |
| 2. ATTIVITÀ..... | 4 |
| 2.1 Gestione della lamentela..... | 4 |
| 2.1.1 Registrazione lamentela..... | 6 |
| 2.1.2 Analisi..... | 7 |
| 2.1.3 Azioni da intraprendere | 8 |
| 2.1.4 Chiusura..... | 9 |
| 3. RESPONSABILITÀ | 9 |
| 4. DOCUMENTAZIONE/ARCHIVIAZIONE | 10 |
| 5. RIFERIMENTI..... | 10 |


ELENCO ALLEGATI

M 15.02 Elenco Segnalazioni Lamentela del cliente o del Dipendente/parti interessate

M 05.01 Rapporto di Non Conformità

Procedura Gestione segnalazioni “Whistleblowing”

| Revisione | Data | Causale |
|-----------|------------|---|
| 01 | 02/12/2019 | Prima emissione in occasione del nuovo SGQSA |
| 02 | 03/04/2020 | Nuova emissione in seguito alla nomina del Nuovo Amministratore Unico/Direttore Generale/Datore di Lavoro della Società - Sig.ra MARUTI ELENA |
| 03 | 24/11/2021 | Integrazione con requisiti del SGI ai sensi della norma UNI ISO 45001 Adeguamento alla SA8000 |
| 04 | 15/02/2022 | Modifica indirizzi per le segnalazioni SA8000 |
| 05 | 01/10/2022 | Introduzione norma ISO 37001 |
| 06 | 01/03/2023 | Introduzione norma UNI PdR 125 |
| 07 | 15/03/2024 | Inserimento del Canale “Whistleblowing” come metodo di segnalazione |

| | | | |
|---|---|----------------------|-------------|
|  | P 15Ant <i>Gestione lamentela cliente o del Dipendente/parti interessate</i> | Aggiornamento | |
| | | Revisione | Data |
| | | 07 | 15/03/2024 |

1. INTRODUZIONE

1.1 Scopo e campo di applicazione

La presente procedura ha come scopo la gestione delle lamentele rinvenute da parte dei clienti/dipendenti e parti interessate (stakeholders interni ed esterni) con cui Antonutti collabora.

Gli **Stakeholders interni** sono tutti quei soggetti che interagiscono dall'interno dell'organizzazione ad esempio:


- **Dipendenti:** i dipendenti sono un team di persone che lavorano per l'azienda.
- **Proprietari:** soci che possiedono azioni emesse dalla società, hanno funzione deliberativa e incaricano il consiglio d'amministrazione alla gestione della società;
- **Consiglio di amministrazione:** composto da persone con funzione di gestione della società su indirizzo dell'assemblea dei soci.
- **Manager:** la persona che gestisce l'intero reparto è noto come manager, ad esempio direttore delle vendite, direttore generale, ecc.
- **Investitori:** la persona o il gruppo di persone che investe il proprio denaro nell'organizzazione.

Gli **Stakeholders Esterni** sono tutti quei soggetti che operano al di fuori dell'azienda, ma hanno comunque interesse nelle sue attività ad esempio:

- **Fornitori:** forniscono input all'organizzazione quali materie prime, attrezzature, ecc.
- **Clienti:** acquistano forniture o servizi a fronte di un esborso monetario;
- **Creditori:** istituto finanziario o assicurativo che fornisce il capitale all'organizzazione;
- **Intermediari:** creano una connessione tra l'azienda e i clienti come il grossista, i distributori, il rivenditore, ecc.
- **Concorrenti:** società che competono con l'organizzazione per la produzione di beni e servizi;
- **Società:** un'azienda ha responsabilità sociali anche nei confronti della società.
- **Governo:** un'azienda è diretta e controllata da norme e regolamenti governativi in quanto deve fornire tasse e dazi che gravano sull'attività.

La procedura definisce anche i criteri adottati dall'organizzazione nella gestione delle segnalazioni e/o reclami inerenti le condizioni e i luoghi di lavoro, il rispetto degli standard etici, la conformità alla norma SA8000:2014 e ogni altro reclamo proveniente dai lavoratori o altro soggetto interessato.

La procedura si applica a tutti i reclami provenienti da ogni parte interessata sia interna che esterna all'organizzazione. Per parti interessate si intendono i dipendenti, i clienti, i fornitori, i soci gli amministratori, i collaboratori e in generale ogni altro soggetto interessato all'attività dell'organizzazione.

| | | | |
|---|---|----------------------|-------------|
|  | P 15Ant <i>Gestione lamentela cliente o del Dipendente/parti interessate</i> | Aggiornamento | |
| | | Revisione | Data |
| | | 07 | 15/03/2024 |

Con il termine lamentela si intende una manifestazione di disappunto che il cliente, inteso anche come la comunità sociale residente in aree limitrofe al sito, associazioni ambientaliste, Organi o Enti della Pubblica Amministrazione, ha sollevato per una reale o presunta irregolarità rispetto a requisiti espressi o impliciti.

La lamentela viene di stinta in:

- **Segnalazione:** lamentela trasmessa in via informale (anche oralmente)
- **Reclamo:** lamentela trasmessa formalmente (via fax o posta)
- **Reclamo con reso:** lamentela accompagnata da tutto o parte del materiale ritenuto Non Conforme.

2. ATTIVITÀ

2.1 Gestione delle lamentele/segnalazioni


La gestione delle lamentele/segnalazioni viene fatta attraverso la registrazione nel modulo **M 15.02 Elenco Segnalazioni Lamentela del cliente o del Dipendente/parti interessate** che prevede le seguenti sezioni:

- Anno di riferimento
- Area di interesse
- cliente/dipendente/parte interessata
- Causa e analisi della lamentela e azioni da intraprendere
- Data di apertura
- Descrizione del trattamento
- Eventuale valore economico della lamentela

I clienti/dipendenti/parti interessate possono effettuare segnalazioni e/o reclami in relazione a fatti e accadimenti in contrasto con i principi di responsabilità sociale e di parità di genere adottati dall'organizzazione e ai contenuti nella norma SA 8000:2014 e della norma UNI PdR 125 mediante i seguenti modi:

- Segnalazione orale ai membri dell'SPT - social performance team SA8000 (responsabile SPT Tagliani Serena – senior manager Vezzola Marco – RLS Tatey Cole)

Gli stakeholders interni ed esterni, hanno anche la possibilità di inviare segnalazioni in materia di responsabilità sociale all'ente di certificazione SA8000 ai seguenti indirizzi:

| | | | |
|---|--|---------------|------------|
|  | P 15Ant <i>Gestione lamentela cliente o del Dipendente/parti interessate</i> | Aggiornamento | |
| | | Revisione | Data |
| | | 07 | 15/03/2024 |

- ✓ SOCIAL ACCOUNTABILITY INTERNATIONAL (SAI)
15 West 44th Street | New York, NY 10036
Phone: (212) 684-1414 | Fax: 212-684-1515
Email: info@sa-intl.org
- ✓ SOCIAL ACCOUNTABILITY ACCREDITATION SERVICE, SAAS
15 West 44th Street, 6th Floor New York, NY 10036
Phone: (212) 391-2106 | Fax: (212) 684-1515
Email: saas@saasaccreditation.org
- ✓ APAVE CERTIFICATION ITALIA S.R.L.
Via Giuseppe Rosaccio, 33 – 00156 Roma (RM).
Tel. 06/33270123
Email: stefano.bertini@apave.com


Per ogni segnalazione di miglioramento, di non conformità, di violazione in riferimento alle Norme di Sistema nonché della Corruzione ISO37000, Responsabilità Sociale SA8000 e Parità di Genere UNI/PdR125, può essere utilizzato il **Canale “Whistleblowing”** attivo sul nostro sito istituzionale www.Antonutti.it

La segnalazione o il reclamo verranno comunque trattati a prescindere dalla forma di presentazione degli stessi. Tutte le segnalazioni SA8000 e PdR 125, comprese quelle pervenute in forma anonima, saranno mantenute anonime e trattate dal SPT, mentre quelle per la prevenzione della Corruzione saranno trattate dall’ufficio Legale insieme alla Direzione Generale e dal Resp del SPT. Le segnalazioni potranno essere ricevute anche mediante altri canali di comunicazione non riportati sopra.

L’organizzazione tutela il segnalante garantendo la riservatezza e l’anonimato della fonte in ogni contesto anche successivo alla segnalazione, nei limiti in cui ciò sia opponibile per legge.

Il SPT SA 8000 quale incaricato della gestione delle segnalazioni deve trattare i reclami con la dovuta riservatezza adottando ogni accortezza per tutelare il segnalante.

La diffusione di informazioni circa il segnalante o mediante le quali si possa risalire alla fonte della segnalazione possono essere diffuse solo per necessità relative all’accertamento dei fatti del reclamo segnalato. È vietato ogni atto di ritorsione o discriminatorio, diretto o indiretto, nei confronti del segnalante per motivi collegati, direttamente o indirettamente, alla segnalazione, fatto salvo il diritto degli aventi causa di tutelarsi qualora siano accertate responsabilità di natura penale o civile legate alla falsità della dichiarazione. L’adozione di misure discriminatorie nei confronti dei soggetti che effettuano in buona fede le segnalazioni può essere denunciata all’Ispettorato nazionale del lavoro,

| | | | |
|---|---|---------------|------------|
|  | P 15Ant <i>Gestione lamentela cliente o del Dipendente/parti interessate</i> | Aggiornamento | |
| | | Revisione | Data |
| | | 07 | 15/03/2024 |

per i provvedimenti di propria competenza, oltre che dal segnalante, anche dall'organizzazione sindacale indicata dal medesimo. E' nullo il licenziamento ritorsivo o discriminatorio del soggetto segnalante. Sono altresì nulli il mutamento di mansioni nonché qualsiasi altra misura ritorsiva o discriminatoria adottata nei confronti del segnalante. Nei limiti e nel rispetto delle procedure disciplinari adottate ogni violazione della riservatezza e eventuali azioni discriminatorie commesse a danno del segnalante sono punite disciplinarmente. Per garantire la massima riservatezza e libertà del segnalante nel proporre reclamo, l'organizzazione ha messo a disposizione più canali di comunicazione, di cui uno con modalità informatiche, idonei a garantire la riservatezza dell'identità del segnalante. La tutela del segnalante è garantita se la segnalazione è fatta in buona fede. Si considera in buona fede colui che effettua una segnalazione nella ragionevole convinzione, fondata su elementi di fatto, che la condotta si sia verificata. La buona fede è comunque esclusa qualora il segnalante abbia agito con dolo o colpa grave. Le tutele non sono garantite nei casi in cui sia accertata, anche con sentenza di primo grado, la responsabilità penale del segnalante per i reati di calunnia o diffamazione o comunque per reati commessi con la segnalazione, ovvero la sua responsabilità civile, per lo stesso titolo.

Sono perseguite disciplinarmente le seguenti condotte del segnalante:


- segnalazioni non vere di presunti illeciti al fine di causare un danno ad altri, all'organizzazione o trarne un ingiusto vantaggio eseguite con dolo o colpa grave

2.1.1 Registrazione lamentela/segnalazione

Le persone preposte alla gestione delle lamentele/segnalazioni sono le seguenti:

- Responsabile commerciale e/o responsabile produzione e/o RSQ: se inerenti materiali e/o servizi venduti dalla azienda ad un cliente;
- RSGA: se aventi implicazioni ambientali;
- RSGS: se aventi implicazioni sulla sicurezza e sulla salute dei lavoratori nei luoghi di lavoro (es. Cantieri esterni).
- Membri dell'SPT per il rispetto degli standard etici, la conformità alla norma SA8000:2014 e UNI PdR 125

Qualora pervenga all'azienda una lamentela è necessario gestirla sul modulo **M 15.02 Elenco Segnalazioni Lamentela del cliente o del Dipendente/parti interessate.**

| | | | |
|---|---|----------------------|-------------|
|  | P 15Ant <i>Gestione lamentela cliente o del Dipendente/parti interessate</i> | Aggiornamento | |
| | | Revisione | Data |
| | | 07 | 15/03/2024 |

È inoltre necessario specificare se la lamentela del cliente è stata una semplice segnalazione specificando il mezzo di trasmissione oppure è stata espressa formalmente e pertanto è un reclamo certo: anche in questo caso è necessario specificare il mezzo di trasmissione (fax, posta, ...).

In caso si tratti di reclamo con reso, è necessario fare riferimento al documento di accompagnamento del materiale oggetto del reso. Segue la descrizione del contenuto della lamentela e il riferimento ad eventuale documentazione allegata. Il materiale reso dovrà essere trattato come descritto nella procedura **P 05 – Gestione delle non conformità**.

I membri del SPT provvedono a controllare con continuità la presenza di reclami nella mail o nella cassetta “reclami”, almeno una volta ogni 15 giorni. All’arrivo annotano sul “registro reclami” i dati del reclamo: anagrafica persona che ha sporto reclamo (se non anonimo), materia del reclamo, data di acquisizione, avvio procedimento e chiusura reclamo.

Dalla data di registrazione decorrono i termini per la risoluzione del reclamo.


2.1.2 Analisi lamentela/segnalazione

Il responsabile commerciale o altro ente competente come specificato all’inizio del documento, ha il compito di coordinare l’attività di analisi del contenuto della lamentela, consultando i responsabili dei sistemi di gestione per la qualità la sicurezza e l’ambiente qualora non sia uno di essi il coordinatore, nonché tutti i responsabili delle funzioni coinvolte, in funzione delle specifiche necessità. Egli inoltre dovrà accertarne la fondatezza con la collaborazione degli enti competenti. In questa fase si decide la destinazione dell’eventuale reso fornito dal cliente e viene compilata la seconda parte del cartellino di trattenimento.

Relativamente alla norma SA8000, il responsabile del procedimento (SPT) deve condurre la fase istruttoria di raccolta delle informazioni coinvolgendo anche i responsabili d’area o i lavoratori.

Deve essere sempre garantita la confidenzialità delle informazioni e l’anonimato delle fonti se richiesto.

Entro 30 giorni in via ordinaria, o entro i termini più brevi stabiliti caso per caso dal responsabile del procedimento in caso di urgenza, le risultanze dell’istruttoria sono discusse dal SPT in apposita riunione.

| | | | |
|---|---|----------------------|-------------|
|  | P 15Ant <i>Gestione lamentela cliente o del Dipendente/parti interessate</i> | Aggiornamento | |
| | | Revisione | Data |
| | | 07 | 15/03/2024 |

Per ogni reclamo il SPT redige una relazione nella quale indica:

- la fondatezza del reclamo
- il trattamento proposto
- le azioni correttive e i relativi termini di risoluzione e chiusura
- Le azioni di monitoraggio
- la forma e contenuto della risposta.

La relazione viene presentata al senior management per l'approvazione delle misure necessarie.

Sono sempre considerati urgenti i reclami e le segnalazioni per:


- la violazione dei requisiti di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro
- situazioni di pericolo alla incolumità delle persone
- violazione dei diritti umani e condizioni di lavoro forzato o obbligato
- presenza di lavoro infantile

2.1.3. Segnalazioni su aspetti di corruzione

Ogni dipendente, a seguito di una segnalazione di un atto di corruzione o tentata corruzione, sia relativo ad un altro dipendente interno o ad un fornitore/socio in affari, dove non sia utilizzata la **Piattaforma digitale Whistleblowing**, deve informare immediatamente la Direzione Generale e il Responsabile SPT che provvederà ad informare l'Ufficio Legale per quanto di propria competenza. Lo stesso Ufficio Legale provvederà a sua volta, dopo opportune verifiche e accertamenti, a segnalare all'OdV ed al RSGQ, affinché l'episodio possa essere gestito come una Non Conformità; in particolare il Datore di lavoro, sentito anche Resp del Personale (in caso trattasi di dipendenti) e l'OdV, prenderanno una decisione sull'azione da attuare.

2.1.4 Azioni da intraprendere

In caso la lamentela risulti fondata, può essere necessario aprire un **rapporto di Non Conformità (M 05.01)**; in questa fase il coordinatore della lamentela, coadiuvato dai responsabili della specifica area decide il contenuto dell'eventuale risposta da fornire al cliente e/o all'Ente Associazione reclamante.

| | | | |
|---|---|----------------------|-------------|
|  | P 15Ant <i>Gestione lamentela cliente o del Dipendente/parti interessate</i> | Aggiornamento | |
| | | Revisione | Data |
| | | 07 | 15/03/2024 |

Relativamente alla Norma SA8000, la Direzione Generale approva o modifica la proposta del SPT circa la risoluzione del reclamo. Il SPT monitora il trattamento e l'azione correttive stabilite. Il SPT comunica le decisioni sui reclami per mezzo di avviso in bacheca aziendale, o di comunicazione diretta in caso di segnalazione non anonima.

2.1.5 Chiusura lamentela/segnalazione

Per chiusura della lamentela/segnalazione s'intende la registrazione della comunicazione fatta al cliente, associazione e/o ente reclamante in risposta alla stessa.

L'ente competente come specificato all'inizio del documento, ha l'obbligo di richiedere formale risposta all'Ente esterno autore della lamentela, qualora questo abbia implicazioni contrattuali, per l'ambiente o la sicurezza.

3. RESPONSABILITÀ

RSQ: coordina l'attività di gestione delle segnalazioni e dei reclami da cliente, per l'area di specifica competenza, coinvolgendo quando necessario il personale dell'azienda o i fornitori per le valutazioni necessarie

RSA e RSGS: coordina l'attività di gestione delle segnalazioni e dei reclami da cliente (ambiente), per l'area di specifica competenza, coinvolgendo quando necessario il personale dell'azienda o i fornitori per le valutazioni necessarie insieme al responsabile del settore di appartenenza del reclamo.

RLS: (Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza): raccoglie eventuali segnalazioni o suggerimenti relativi alla prevenzione e protezione SSL e le comunica alla direzione ed all'RSPP.

Tutti gli enti aziendali:


- segnalano le non conformità ai responsabili del settore di competenza come descritto in procedura;
- eseguono i trattamenti delle Non Conformità secondo le indicazioni date dai Responsabili di Area/Funzione che hanno analizzato le specifiche non conformità

Responsabile Controllo Produzione e Qualità di Prodotto:

Coordina l'attività di gestione delle segnalazioni e dei reclami da cliente, provvedendo a coinvolgere tutte le persone eventualmente interessate e comunica mensilmente, alla Direzione Generale, in forma scritta, tutte le lamentele ricevuti nel mese.

Responsabile SPT (Resp. Sistema di gestione responsabilità sociale):

- Modifica le Procedure SA8000;
- Gestisce e Monitora i reclami SA8000;
- Conduce la fase istruttoria di raccolta delle informazioni coinvolgendo anche i responsabili d'area o i lavoratori;

| | | | |
|---|---|----------------------|-------------|
|  | P 15Ant <i>Gestione lamentela cliente o del Dipendente/parti interessate</i> | Aggiornamento | |
| | | Revisione | Data |
| | | 07 | 15/03/2024 |

- E' responsabile della Gestione/Trattamento delle Segnalazioni/Lamentele SA8000;
- E' responsabile delle gestione dei Documenti sulla bacheca aziendale ed il sito Internet Aziendale e del BOX "Reclami e segnalazioni" presso l'ufficio qualità.

Membri del SPT:

- Partecipano alla stesura e modifica delle Procedure SA8000
- Ricevono eventuali Segnalazioni Orali SA8000 da parte di dipendenti
- Partecipano al trattamento/Gestione delle Lamentele/segnalazioni SA8000
- Monitorano il trattamento e l'azione correttive stabilite da SPT
- Partecipano alla riunione del comitato SPT SA8000

RESPONSABILE UFFICIO LEGALE INTERNO (RUL):

- Tratta le eventuali segnalazioni per la prevenzione alla corruzione con la Direzione Generale;
- Segnala a Odv ed a RSGQ l'eventuale segnalazione anticorruzione, al fine di aprire una eventuale non conformità.

4. DOCUMENTAZIONE/ARCHIVIAZIONE

| Documento | Luogo e tempo archiviazione |
|---|---|
| M 15.02 Elenco Segnalazioni/Lamentele | RSGQ; 1 anno (salvo diversa disposizione) |
| M 05.01 Rapporto di non conformità | RSGQ/RSA/RSGS 1 anno (salvo diversa disposizione) |
| Procedura Gestione segnalazioni "Whistleblowing" | Resp. SPT (fino a sostituzione) |

5. RIFERIMENTI

La presente procedura descrive le modalità di gestione dei reclami; essa è scritta in accordo a:

- Norma UNI EN ISO 9001: par 8.2.4
- Norma UNI EN ISO 14001: par.10.2
- Norma UNI ISO 45001: par. 10.3
- Norma SA 8000:2014 Punto 9.6
- Norma ISO 37001
- Norma UNI PdR 125
- Procedura P05 Ant Gestione delle non conformità
- Procedura P16 Ant Azioni correttive e preventive