



## **PO 9.6 Gestione Reclami e Segnalazioni**

Ed 1 Rev 0  
del 07.02.2025  
Pagina 1 di 6

# PROCEDURA OPERATIVA PO 9.6

## **Gestione Reclami e Segnalazioni**

### Sommario

1	Scopo .....	2
2	Campo di applicazione (inclusioni ed esclusioni) .....	2
3	Principi Generali .....	2
4	Meccanismi di Segnalazione .....	3
4.1	Canali interni di segnalazione (riservati/anonimi) .....	3
4.1.1	Cassetta riservata (segnalazioni cartacee) .....	3
4.2	Segnalazioni cartacee tramite posta (riservate) .....	3
4.3	Canali digitali (anonimi/non anonimi) .....	3
4.3.1	Segnalazioni tramite sito aziendale (form contatti dedicato) .....	3
4.4	Segnalazioni verso organismi esterni (certificazione/accreditamento) .....	3
4.4.1	Organismo di certificazione (SA8000) – RINA .....	3
4.4.2	Organismo di accreditamento internazionale SAAS (SA8000) .....	3
4.4.3	Social Accountability International (SAI) .....	4
4.5	Registrazione, tracciabilità e trasparenza (senza violare la riservatezza) .....	4
4.5.1	Numerazione e registrazione .....	4
4.5.2	Gestione segnalazioni infondate .....	4
4.5.3	Informazione di ritorno e trasparenza verso i lavoratori .....	4
4.6	Ruoli e supervisione .....	4
5	Procedura di gestione delle segnalazioni .....	5
5.1	Ricezione delle segnalazioni .....	5
5.2	Valutazione preliminare .....	5
5.3	Indagine interna (istruttoria) .....	5
5.4	Risoluzione, azioni e comunicazione .....	6
5.4.1	Comunicazione esiti: .....	6
5.4.2	Comunicazioni verso organismi esterni: .....	6
5.5	Monitoraggio e revisione .....	6
5.6	Responsabilità .....	6

Rev	Data	Oggetto	ELABORATO E VERIFICATO	APPROVATO
			RGRS	DG
0	07.02.2025	Prima emissione		
1				



## **PO 9.6 Gestione Reclami e Segnalazioni**

Ed 1 Rev 0  
del 07.02.2025  
Pagina 2 di 6

### **1 Scopo**

Lo scopo della presente procedura è **implementare e mantenere attivo** un sistema che consenta la **ricezione, gestione e risoluzione** di reclami o segnalazioni riguardanti aspetti **etici e sociali** pertinenti al **SGRS** e ai requisiti dello Standard **SA8000**, **inclusi** i requisiti di **Diversità e Inclusione (D&I)** e di **Parità di Genere**, garantendo che tutte le segnalazioni siano trattate in modo **equo, trasparente, riservato e tempestivo**, con adeguata tutela del segnalante e divieto di ritorsione.

### **2 Campo di applicazione (inclusioni ed esclusioni)**

La presente procedura si applica a tutte le **parti interessate** (dipendenti, fornitori, clienti, collaboratori esterni e stakeholder) che intendano presentare un **reclamo** o una **segnalazione** in merito a presunte violazioni, comportamenti non conformi o scostamenti rispetto ai requisiti **etici e sociali** del **SGRS** conforme allo Standard **SA8000**, nonché – ove applicabile – rispetto ai requisiti di **Diversità e Inclusione (D&I)** e **Parità di Genere**, con riferimento alle politiche aziendali pertinenti e agli impegni assunti dall'Organizzazione (inclusi eventuali requisiti connessi alla **PDR 125**).

Rientrano nel perimetro della presente procedura, a titolo esemplificativo: condizioni di lavoro e diritti dei lavoratori, pratiche discriminatorie, molestie e comportamenti lesivi della dignità, gestione dell'orario e del riposo, salute e sicurezza con impatto su requisiti etico-sociali, nonché qualsiasi altro tema riconducibile ai requisiti SA8000 e agli impegni aziendali su D&I e Parità di Genere.

**Esclusione – Whistleblowing:** la presente procedura **NON** disciplina e **NON** deve essere confusa con la gestione delle segnalazioni di **illeciti, irregolarità o frodi** ai sensi della normativa applicabile (es. **D.Lgs. 24/2023**), né con i relativi canali dedicati e le tutele specifiche previste per il segnalante. Le segnalazioni riconducibili al **whistleblowing** (es. violazioni di disposizioni normative nazionali o europee, reati o condotte illecite quali corruzione, frodi, irregolarità contabili/amministrative, ecc.) devono essere gestite **esclusivamente** tramite i canali e le modalità previste dalla specifica procedura aziendale di whistleblowing.

### **3 Principi Generali**

EUROPROGRESSGROUP S.r.l. si impegna a garantire che la gestione di reclami e segnalazioni avvenga in modo coerente con i principi dello Standard **SA8000** e del **SGRS**, secondo quanto segue:

#### **1. Trasparenza e accessibilità**

Assicurare un meccanismo **chiaro, accessibile e comunicato** a tutte le parti interessate per la presentazione di reclami o segnalazioni, indicando canali, modalità e riferimenti.

#### **2. Riservatezza, anonimato e tutela da ritorsioni**

Garantire la **riservatezza** delle informazioni e dell'identità del segnalante e delle parti coinvolte, limitando la conoscenza dei contenuti ai soli soggetti autorizzati e per quanto necessario alla gestione. È inoltre prevista la possibilità di inviare segnalazioni **anonime**. È fatto divieto di qualsiasi forma di **ritorsione** nei confronti di chi effettua una segnalazione in buona fede.

#### **3. Coinvolgimento e supervisione SPT**

Il **Social Performance Team (SPT)** (e, ove previsto, il Comitato Guida) supervisiona l'andamento del processo di gestione di reclami e segnalazioni, verificando che le attività siano svolte in modo **equo, trasparente** e coerente con i requisiti del **SGRS**, nel rispetto dei diritti delle parti interessate.

#### **4. Tempestività, imparzialità e rispetto delle parti**

Tutte le segnalazioni sono analizzate e gestite in modo **tempestivo e imparziale**, assicurando il contraddittorio ove applicabile, la raccolta di evidenze oggettive e il rispetto dei diritti e della dignità di tutte le parti coinvolte, inclusa la tutela della riservatezza durante le attività di veri



## **PO 9.6 Gestione Reclami e Segnalazioni**

Ed 1 Rev 0  
del 07.02.2025  
Pagina 3 di 6

### **4 Meccanismi di Segnalazione**

EUROPROGRESSGROUP S.r.l. mette a disposizione delle parti interessate diversi canali per presentare reclami o segnalazioni:

#### **4.1 Canali interni di segnalazione (riservati/anonimi)**

##### **4.1.1 Cassetta riservata (segnalazioni cartacee)**

È disponibile una **cassetta riservata** per l'inserimento di:

- **segnalazioni/reclami** (anche anonimi) relativi a SA8000, D&I e Parità di Genere;
- **suggerimenti** di miglioramento (firmati o anonimi) inerenti condizioni di lavoro, aspetti etico-sociali e applicazione del SGRS.

#### **Caratteristiche operative**

- La cassetta è collocata in un punto che consenta l'accesso **senza esposizione** del segnalante.
- Presso la cassetta sono resi disponibili fogli non codificati e penna; è comunque ammesso l'uso di qualsiasi supporto cartaceo.
- La cassetta è chiusa con lucchetto; le chiavi sono detenute **solo dal RL**.

#### **Apertura e presa in carico**

- Con frequenza **mensile**, il **RL** apre la cassetta e ritira il contenuto; l'operazione è svolta in modo da preservare la riservatezza e la non identificabilità del segnalante.
- Il contenuto è consegnato al **RGRS** per la registrazione e la gestione secondo la presente PO, mantenendo l'anonimato quando richiesto o quando la segnalazione è anonima.

#### **4.2 Segnalazioni cartacee tramite posta (riservate)**

Le segnalazioni/reclami possono essere inviati anche per posta a:

- **EUROPROGRESSGROUP S.r.l. – Zona Industriale ASI Pascarola, 80023 Caivano (NA)**

#### **Indicazioni obbligatorie**

- La busta deve riportare la dicitura: **“RISERVATA AL SOLO DESTINATARIO”**.
- **Destinatario interno:**
  - per segnalazioni su **SA8000/SGRS: SPT (Social Performance Team)**;
  - per segnalazioni su **D&I / PdR 125: Comitato Guida** (ove previsto).

#### **4.3 Canali digitali (anonimi/non anonimi)**

##### **4.3.1 Segnalazioni tramite sito aziendale (form contatti dedicato)**

Le segnalazioni possono essere trasmesse anche tramite **canale digitale sul sito aziendale** (form dedicato), con possibilità di invio **anonimo** o nominativo.

Il RGRS garantisce che l'accesso al contenuto sia limitato ai soli soggetti autorizzati e che la gestione avvenga nel rispetto della riservatezza.

#### **4.4 Segnalazioni verso organismi esterni (certificazione/accreditamento)**

In caso di reclami/segnalazioni inerenti la conformità SA8000 e/o aspetti etico-sociali collegati alla certificazione, le parti interessate possono rivolgersi anche a soggetti esterni.

##### **4.4.1 Organismo di certificazione (SA8000) – GCERTI ITALY**

Sedi operative:

- Viale Virgilio, 58/C — 41123 Modena (MO)
- Corso Unione Sovietica, 115 — 10134 Torino (TO)



## PO 9.6 Gestione Reclami e Segnalazioni

Ed 1 Rev 0  
del 07.02.2025  
Pagina 4 di 6

- Viale Giovanni Paolo II, 15 — 33100 Udine (UD)
- SS Sannitica Km 8.5 — 80026 Casoria (NA)

E-mail: [direzione@gcerti.it](mailto:direzione@gcerti.it) Sito web: [www.gcerti.it](http://www.gcerti.it) P.I. / C.F.: 03495600367

### 4.4.2 Organismo di accreditamento internazionale SAAS (SA8000)

- SAAS – NYC Headquarters – 9 East 37th Street; 10th Floor, New York, NY 10016, USA
- e-mail: [info@saasaccreditation.org](mailto:info@saasaccreditation.org)
- telefono: +1 (212) 684-1414

### 4.4.3 Social Accountability International (SAI)

- e-mail: [info@sa-intl.org](mailto:info@sa-intl.org)

## 4.5 Registrazione, tracciabilità e trasparenza (senza violare la riservatezza)

### 4.5.1 Numerazione e registrazione

Ogni segnalazione/reclamo ricevuto è registrato dal RGRS attribuendo un **numero progressivo univoco**, in modo da garantirne la rintracciabilità e la gestione controllata.

La registrazione contiene almeno:

- data di ricezione e canale (cassetta, posta, digitale, ecc.);
- tipologia (**S** = **S**uggerimento, **R** = **R**eclamo/**S**egnalazione);
- ambito (SA8000 / D&I / Parità di Genere / PdR 125);
- oggetto sintetico (senza dati personali non necessari);
- stato di gestione (in valutazione / in istruttoria / azione avviata / chiusa);
- esito e azioni intraprese (incluse eventuali **Azioni Correttive**).

### 4.5.2 Gestione segnalazioni infondate

Anche le segnalazioni ritenute **infondate** sono registrate (con motivazione sintetica), al fine di mantenere evidenza della presa in carico e dell'esito.

### 4.5.3 Informazione di ritorno e trasparenza verso i lavoratori

Per garantire trasparenza senza compromettere la riservatezza:

- quando il segnalante è identificabile e ha fornito un recapito, il RGRS fornisce un **riscontro** compatibile con la riservatezza dovuta alle parti coinvolte;
- periodicamente possono essere comunicati al personale **esiti aggregati** (numero di segnalazioni ricevute, temi ricorrenti, azioni di miglioramento avviate), senza riportare informazioni che possano identificare segnalanti o persone coinvolte.

Eventuali comunicazioni affisse in bacheca hanno solo finalità informativa e non devono contenere dati personali o elementi che rendano identificabili segnalanti o soggetti coinvolti.

## 4.6 Ruoli e supervisione

- **RGRS**: ricezione (tramite canali previsti), registrazione, istruttoria, coordinamento delle verifiche e delle azioni conseguenti; archiviazione delle evidenze.
- **RL**: gestione operativa della cassetta riservata (accesso/chiavi), supporto al RGRS nella raccolta di informazioni e tutela della riservatezza dei lavoratori.
- **SPT**: supervisione del processo e verifica che la gestione avvenga in coerenza con equità, trasparenza e principi SA8000 (senza accessi non necessari a dati identificativi).



## PO 9.6 Gestione Reclami e Segnalazioni

Ed 1 Rev 0  
del 07.02.2025  
Pagina 5 di 6

### 5 Procedura di gestione delle segnalazioni

#### 5.1 Ricezione delle segnalazioni

Le segnalazioni possono essere ricevute tramite:

- **posta** (in busta chiusa con dicitura “riservata al solo destinatario”);
- **canali digitali** (in forma anonima o nominativa);
- **canali interni riservati** (es. cassetta riservata).

Ogni segnalazione ricevuta è:

- **presa in carico e documentata**;
- **registrata** con un **numero progressivo univoco**;
- assegnata, in funzione dell’ambito, a un referente del **Comitato Guida** (per D&I / PdR 125) oppure del **SPT** (per SA8000), con il coordinamento del **RGRS**.

In caso di segnalazioni anonime, la gestione avviene con le medesime garanzie, fermo restando che non sarà possibile richiedere chiarimenti al segnalante.

#### 5.2 Valutazione preliminare

Il **Comitato Guida / SPT** effettua una **valutazione preliminare** di regola entro **7 giorni lavorativi** dalla ricezione, al fine di determinare:

- pertinenza rispetto al perimetro della PO 9.6 (SGRS/SA8000 e/o D&I/Parità di Genere/PdR 125);
- **legittimità** (completezza minima e plausibilità);
- **gravità** e priorità (es. rischio per persone, discriminazioni/molestie, recidiva, impatti reputazionali, ecc.);
- necessità di **azioni immediate** di tutela (quando applicabile).

Se ritenuto necessario, possono essere richieste **ulteriori informazioni** al segnalante, **se identificabile**, nel rispetto della riservatezza e senza esporre il segnalante o le parti coinvolte a rischi di ritorsione.

Al termine della valutazione preliminare, la segnalazione è classificata come:

- **archiviata** (es. non pertinente / manifestamente infondata), con motivazione sintetica;
- **da approfondire** (avvio istruttoria/indagine interna);
- **urgente** (avvio immediato con misure di tutela e priorità alta).

Resta confermato che la PO 9.6 **non** riguarda il whistleblowing: qualora emerga che la segnalazione rientra nel perimetro whistleblowing, il segnalante (se identificabile) è indirizzato ai **canali dedicati** previsti dalla specifica procedura.

#### 5.3 Indagine interna (istruttoria)

Se la segnalazione è ritenuta fondata o meritevole di approfondimento, viene avviata un’**indagine interna** coordinata dal **Comitato Guida / SPT**, con il supporto del **RGRS** e, quando necessario, delle funzioni aziendali competenti.

L’indagine include, in funzione del caso:

- raccolta e verifica di **evidenze oggettive** (documenti, registrazioni, dati disponibili);
- colloqui con le parti coinvolte e con eventuali testimoni, garantendo **riservatezza** e rispetto delle persone;
- verifica della coerenza con i requisiti SA8000 e/o con le politiche aziendali applicabili (D&I/Parità di Genere/PdR 125).

**Tempistiche:** l’indagine deve concludersi entro **30 giorni** dalla ricezione della segnalazione.

In caso di **complessità eccezionale** (es. molteplicità di soggetti coinvolti, necessità di acquisire evidenze aggiuntive, indisponibilità motivata di figure chiave), il termine può essere esteso, documentando le ragioni e definendo una nuova scadenza.

Durante l’istruttoria devono essere adottate, se necessarie, misure di tutela per prevenire rischi di ritorsione o ulteriori danni (es. misure organizzative temporanee), compatibilmente con la riservatezza e con i diritti delle parti.



## PO 9.6 Gestione Reclami e Segnalazioni

Ed 1 Rev 0  
del 07.02.2025  
Pagina 6 di 6

### 5.4 Risoluzione, azioni e comunicazione

Al termine dell'indagine, il **Comitato Guida / SPT** emette un **rapporto finale** che include almeno:

- sintesi della segnalazione (in forma non identificante quando opportuno);
- evidenze considerate e attività svolte;
- esito (fondata / parzialmente fondata / non fondata / non determinabile);
- raccomandazioni e **azioni da intraprendere** (incluse eventuali **Azioni Correttive** e tempi di attuazione);
- criteri per la verifica di efficacia delle azioni intraprese.

#### 5.4.1 Comunicazione esiti:

- se il segnalante è identificabile e ha fornito un recapito, viene fornito un **riscontro** compatibile con la riservatezza e con le tutele dovute alle parti coinvolte;
- in caso di segnalazioni **anonime**, l'esito può essere comunicato **internamente in forma aggregata/sintetica**, evitando qualunque elemento che renda identificabili segnalante o soggetti coinvolti.

#### 5.4.2 Comunicazioni verso organismi esterni:

ove necessario (es. richieste formali, condizioni di certificazione/accreditamento, casi di particolare rilevanza), e nel rispetto delle regole interne di autorizzazione, gli esiti possono essere comunicati agli organismi pertinenti (es. organismo di certificazione e/o accreditamento SA8000, e organismi competenti per PdR 125), assicurando:

- minimizzazione dei dati personali;
- tracciabilità della comunicazione;
- coerenza con evidenze e conclusioni dell'indagine.

### 5.5 Monitoraggio e revisione

Il **Comitato Guida / SPT** monitora regolarmente l'efficacia della presente procedura e verifica che le azioni definite (incluse eventuali Azioni Correttive) siano state **implementate** e risultino **efficaci**.

La procedura è riesaminata **almeno una volta l'anno** (o prima, in caso di cambiamenti significativi, criticità ricorrenti o aggiornamenti di requisiti applicabili), al fine di garantirne l'adeguatezza e la conformità ai requisiti SA8000 e agli impegni aziendali su D&I/Parità di Genere/PdR 125. Gli esiti del monitoraggio e del riesame possono costituire input per il **Riesame del SGRS da parte della Direzione**.

### 5.6 Responsabilità

- **Comitato Guida / SPT**: responsabile della ricezione (in ambito di competenza), valutazione preliminare, indagine interna, definizione delle azioni e chiusura delle segnalazioni, assicurando equità, riservatezza e assenza di ritorsioni.
- **RGRS**: garantisce la registrazione, la tracciabilità e l'archiviazione delle evidenze; coordina operativamente il processo e assicura che le azioni conseguenti siano avviate e monitorate; supporta la comunicazione verso la Direzione e, se applicabile, verso soggetti esterni autorizzati.
- **RL**: supporta la raccolta delle informazioni e tutela l'accessibilità e la riservatezza dei canali riservati interni (es. cassetta riservata), favorendo la fiducia dei lavoratori nel meccanismo di segnalazione.
- **Risorse Umane e Compliance (ove presenti)**: collaborano con il Comitato Guida / SPT e con il RGRS per assicurare che le segnalazioni siano gestite nel rispetto delle normative applicabili e delle politiche aziendali, e per supportare l'attuazione delle azioni conseguenti (es. misure organizzative, formazione, provvedimenti coerenti con le regole interne).