

# PROCEDURA DI SEGNALAZIONE & RECLAMO

*rif. norma UNI/PdR 125:2022*

N° REV.	DATA APPROV.	DESCRIZIONE	NOTE	REDATTA DA	APPROVATA DA
0	06/05/2024	Emissione	-	RDQ	PCdA/DG
				FIRMA	

**INDICE**

1.	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE .....	3
2.	RIFERIMENTI NORMATIVI .....	3
3.	TERMINI E DEFINIZIONI.....	3
4.	GESTIONE DELLA SEGNALAZIONE E RECIAMO.....	3
4.1.	Modalita' Di Segnalazione.....	3
4.2.	Contenuto Della Segnalazione .....	4
4.3.	Gestione della Segnalazione .....	4
4.4.	Accettazione o rifiuto di un reclamo.....	5
4.5.	Azioni successive ed investigazioni .....	5
4.6.	Azione correttiva.....	5
5.	RISERVATEZZA.....	5

## 1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura definisce le modalità di gestione dei reclami e delle segnalazioni ricevute dalle parti interessate. La procedura si applica sia ai reclami, alle segnalazioni ed ai suggerimenti e definisce le modalità di gestione dei contenziosi avviati.

Un caso particolare è rappresentato dall'avvenuta presa d'atto di procedimenti giudiziari conseguenti alle leggi applicabili in merito di parità di genere o di Responsabilità Sociale.

## 2. RIFERIMENTI NORMATIVI

CODICE	DESCRIZIONE
UNI/PdR 125:2022	Linee guida sul sistema di gestione per la parità di genere
UNI EN ISO 9001:2015	Requisiti per un sistema di gestione per la qualità

## 3. TERMINI E DEFINIZIONI

Per gli acronimi aziendali si definiscono, se presenti nello sviluppo del documento:

Ufficio Gestione Risorse Umane	UP	Comitato di Parità Genere	CPG	Direzione Generale	DG
Rappresentante della Direzione per i Sistemi di Gestione	RDQ				

## 4. GESTIONE DELLA SEGNALAZIONE E RECLAMO

### 4.1. MODALITÀ DI SEGNALAZIONE

Per garantire a tutti i lavoratori e a tutte le parti interessate una facile comunicazione di rilievi e suggerimenti in merito agli aspetti inerenti al rispetto dei contenuti riportati nella Politica aziendale e alla prassi di riferimento (UNI/PdR 125), si sono predisposti dei canali di comunicazione che garantiscono la tutela della riservatezza dell'identità del segnalante.

#### SEGNALAZIONI PARITÀ DI GENERE – MOLESTIE – MOBBING

Il Comitato di Parità di Genere ha predisposto i seguenti canali di comunicazione:

- **Modulo di segnalazione Mod.6.3.2.6**, disponibile su sito internet aziendale nella sezione Parità di Genere, da recapitare presso la sede aziendale all'interno della cassetta postale;
- **Servizio postale**, all'indirizzo di posta fisica **Ambiente e Lavoro Soc. Coop. Sociale – Comitato Parità di Genere – Borgo San Carlo, 9/A 05032 Calvi dell'Umbria (TR)**: in tal caso a garanzia della riservatezza, è necessario che la segnalazione, indirizzata al Comitato Parità di Genere, venga inserita in una busta chiusa che rechi all'esterno la dicitura "riservata/personale".
- **Indirizzo email dedicato**: [segnalazionigenere@ambienteelavoro.net](mailto:segnalazionigenere@ambienteelavoro.net).

#### 4.2. CONTENUTO DELLA SEGNALAZIONE

La segnalazione, allo scopo di garantire una più adeguata attività di indagine, deve essere sufficientemente documentata e circostanziata in modo tale da fornire tutti gli elementi utili allo svolgimento delle dovute verifiche in merito alla fondatezza dei fatti oggetto di segnalazione.

Nello specifico la segnalazione deve contenere i seguenti elementi (ove conosciuti):

- una descrizione completa e dettagliata del fatto o del comportamento, anche omissivo, oggetto di segnalazione e delle modalità con cui se ne è venuti a conoscenza;
- l'indicazione della data e del luogo in cui il fatto o il comportamento, anche omissivo, oggetto di segnalazione è avvenuto;
- le generalità, il ruolo ricoperto o altri elementi che possano consentire l'identificazione di colui/coloro che ha/hanno posto in essere il fatto o il comportamento segnalato;
- le generalità, il ruolo ricoperto o altri elementi che possano consentire l'identificazione di altri soggetti che possano riferire sul fatto o comportamento segnalato;
- l'indicazione di ogni altra informazione e/o atto e/o documento comunque rappresentati o su qualsiasi supporto memorizzati, che risultino utili per verificare la fondatezza dei fatti oggetto di segnalazione;
- le modalità con le quali lo stesso segnalante desidera essere ricontattato (eventuale indirizzo e-mail o numero di telefono).

Inoltre, è opportuno indicare nella segnalazione se:

- i fatti oggetto di segnalazione sono stati appresi in prima persona o se sono stati riferiti al segnalante da terzi;
- i fatti oggetto di segnalazione sono stati portati a conoscenza anche di altre funzioni aziendali;
- i fatti oggetto di segnalazione sono stati trasmessi anche ad enti pubblici o ad ufficiali di polizia giudiziaria.

La segnalazione, oltre che completa ed esaustiva, deve essere tempestiva così da consentire una più efficiente attività di indagine, nonché l'adozione delle necessarie misure preventive e correttive.

Si evidenzia che anche le segnalazioni anonime, cioè prive di elementi che consentano di identificare il loro autore, presentate in conformità alla presente procedura, adeguatamente circostanziate e corredate da elementi sufficienti a permettere un'adeguata attività di indagine, verranno gestite secondo quanto previsto dalla presente procedura.

#### 4.3. GESTIONE DELLA SEGNALAZIONE

Tutte le segnalazioni e reclami in merito alla Parità di genere che pervengono, senza discriminazione alcuna, vengono presi in esame e gestiti da CPG, che sono le risorse responsabili delle decisioni eventualmente prese a riguardo. Nell'eventualità di segnalazioni verbali o telefoniche, chiunque riceva tale reclamo deve richiedere al reclamante di comunicare tramite i canali di comunicazione predisposti, o contattare direttamente uno dei membri del CPG.

La segnalazione e reclamo può essere raccolto da chiunque sia a contatto con la parte interessata che lo formula e deve essere registrata dal CPG, compilando la sezione del modulo *Mod.6.3.2.6 – "Registro Reclami"*.

CPG provvede a registrare la segnalazione ed indice una riunione per analizzarla, con la presenza di tutte le funzioni interessate. In questa riunione vengono individuate le cause ipotetiche del reclamo/segnalazione.

In ogni caso non può essere interessato alla gestione del reclamo chi risulti coinvolto nei contenuti del reclamo stesso. La responsabilità della verifica dell'attuazione e della soluzione del reclamo è di CPG.

Nel caso in cui le attività oggetto del reclamo vedano CPG o uno dei suoi membri direttamente coinvolto, la valutazione del reclamo è affidata ad altra persona che possa essere un altro membro del CPG o la DG stessa.

La gestione del reclamo comporta:

- invio di conferma di aver ricevuto un reclamo/segnalazione entro 7 giorni dalla data della sua acquisizione (se il segnalante è noto);

PRO 6.3.2.6

Rev.0

- la decisione sull'accoglimento del reclamo stesso e la sua registrazione sul "Registro Reclami", entro 7 giorni lavorativi dal ricevimento.

#### 4.4. ACCETTAZIONE O RIFIUTO DI UN RECLAMO

Un reclamo dopo la sua registrazione può essere accettato o rifiutato, in caso venga rifiutato CPG spiega alla parte interessata il motivo del rifiuto e le comunica la necessaria procedura.

Nel caso in cui il reclamo venga accolto si provvede all'avvio dell'indagine, con coinvolgimento di tutte le parti interessate:

- raccolta/verifica di tutte le informazioni necessarie,
- comunicazione dei dettagli alle parti interessate,
- identificazione delle cause del problema,
- chiusura del reclamo entro 30 giorni se non sono necessarie ulteriori indagini,
- proposta di una soluzione e risposta al reclamante (ove noto) entro il termine di 30 giorni, se si hanno necessità di tempi più lunghi per la gestione dell'indagine, ne verrà data comunicazione al reclamante, o nel caso di reclami anonimi, la comunicazione verrà pubblicata nell'apposita area Stakeholders del sito internet dell'azienda
- al termine della gestione del reclamo sarà fatta comunicazione dell'esito al reclamante, o nel caso di reclami anonimi, la comunicazione dell'esito verrà pubblicata nell'apposita area Stakeholders del sito internet dell'azienda entro 10 giorni dalla chiusura delle investigazioni.

Le azioni correttive che si è deciso di intraprendere a seguito di un reclamo o di una segnalazione, devono essere iniziate tempestivamente, e la loro efficacia verificata, prima di provvedere alla chiusura del reclamo.

Periodicamente il numero degli eventuali reclami, insieme all'indicazione del tempo impiegato per gestirli, vengono verificati del CPG durante la revisione periodica.

#### 4.5. AZIONI SUCCESSIVE ED INVESTIGAZIONI

Quando CPG lo ritiene opportuno può richiedere un audit interno, che può essere condotto sia personalmente o attraverso un RGV esterno che si concentrerà nelle aree relative alla segnalazione ricevuta.

Al termine dell'audit CPG provvederà ad emettere, se necessario, una non conformità per confermare la segnalazione o reclamo ricevuto e registrerà i risultati nel Modulo MR40 - *Rapporto di Non Conformità*.

Ogni rapporto relativo alle investigazioni successive effettuate deve essere consegnato e reso pubblico entro un massimo di dieci giorni lavorativi dalla chiusura delle investigazioni.

#### 4.6. AZIONE CORRETTIVA

Quando è necessario prendere provvedimenti miranti a rimuovere la causa della segnalazione e reclamo, viene aperta un'azione correttiva, che viene registrata su modulo MR43 - *Richiesta di azione Correttiva*.

Anche l'azione correttiva prevede un'adeguata pubblicizzazione nei confronti delle terze parti interessate e di essa è data evidenza nel modulo MR43 - *Richiesta di azione Correttiva*.

Da un punto di vista procedurale viene seguito il flusso della PRO 6.4.6 - *Gestione delle Non Conformità*. La verifica viene effettuata di norma nel corso della prima verifica ispettiva interna o, eccezionalmente, nel corso di un audit interno straordinario.

L'avanzamento e lo stato delle attività relative ai reclami o segnalazioni è registrato da CPG sul Mod.6.3.2.6 "Registro Reclami".

### 5. RISERVATEZZA

Tutte le informazioni e la documentazione raccolte e/o verificate durante l'espletamento della valutazione delle segnalazioni e reclami hanno carattere strettamente confidenziale.

PRO 6.3.2.6

Rev.0

Questo vincolo viene meno di fronte all'obbligo di comunicare pubblicamente tali informazioni per quanto riguarda le determinazioni relative agli obblighi di leggi e/o altre prescrizioni.

Nello specifico si aderisce alle leggi nazionali definite nella L. 179/2017 recante "Disposizioni per la tutela degli autori di segnalazioni di reati o irregolarità di cui siano venuti a conoscenza nell'ambito di un rapporto di lavoro pubblico o privato".