PROCEDURA OPERATIVA

GESTIONE DEI RECLAMI E DELLE SEGNALAZIONI

Controllo del documento	
Rev.	01
Data di emissione	24.02.2026
Autore	Simone Bortolazzi
Firma Autore	Simone Bortolazzi
Firma per approvazione	Elisabetta Rasa
Stato del documento	In uso ☒ Ritirato ☐

Indice della procedura

1	Scopo
2	Campo di applicazione
3	Attività e registrazioni
4	Responsabilità

1. Scopo

Scopo della presente procedura è definire i canali, le modalità e le responsabilità per la gestione dei reclami e delle segnalazioni provenienti dai lavoratori e dalle parti interessate esterne, in conformità ai requisiti della PAS 24000.

La procedura stabilisce un meccanismo formale per assicurare che le segnalazioni siano ricevute, indagate e risolte in modo imparziale, tempestivo e riservato.

Obiettivo primario è garantire la **protezione da qualsiasi ritorsione** per chiunque presenti un reclamo in buona fede. Infine, la procedura assicura che le informazioni raccolte siano utilizzate come input per l'analisi e l'azione correttiva, contribuendo al miglioramento continuo del Sistema di Gestione Sociale.

2. Campo di applicazione

La presente procedura si applica all'intero processo di gestione dei reclami e delle segnalazioni, dalla loro ricezione, registrazione e indagine, fino alla determinazione della soluzione (riparazione e/o azione correttiva) e alla comunicazione finale.

Il meccanismo di reclamo è accessibile e si applica a **tutti i lavoratori** dell'organizzazione (indipendentemente dal livello, funzione o tipologia contrattuale) e a tutte le **parti interessate esterne** pertinenti (inclusi, ma non limitati a, fornitori, appaltatori, membri della comunità locale o organizzazioni della società civile).

La procedura copre qualsiasi reclamo o segnalazione (inclusi quelli anonimi, se permessi dai canali) relativi a una presunta non conformità ai requisiti del Sistema di Gestione Sociale, alla legislazione applicabile o ai principi etici dell'organizzazione (es. orario di lavoro, retribuzione, salute e sicurezza, discriminazione, molestie, etica aziendale).

I principi di **riservatezza** e di **tutela da ritorsioni** si applicano a chiunque presenti una segnalazione in buona fede.

3. Attività e registrazioni

Di seguito si descrivono le attività che devono essere eseguite, i controlli che devono essere applicati e le corrispondenti registrazioni da produrre per assicurare che le attività eseguite risultino conformi a quanto prevede la procedura. Tali registrazioni, a differenza della modulistica di sistema, fanno parte anche della modulistica che disciplina il funzionamento dell'organizzazione.

Attività	Descrizione	Controlli di contesto applicati (Riferimento PAS 24000)	Azioni di emergenza pianificate (Riferimento: Emergenza Sociale)	Registrazioni (Evidenze documentali)
Stabilire e comunicare il meccanismo di reclamo	Definire i canali (es. email dedicata, cassetta fisica, linea telefonica) per l'inoltro di reclami e segnalazioni e comunicarli efficacemente a tutti i lavoratori e alle parti interessate esterne	Stabilire una procedura scritta per gestire reclami o segnalazioni e renderla accessibile a tutti i lavoratori e alle parti esterne (A.10)	-	PRO-740 Comunicazione Evidenza di comunicazione (es. email, affissione in bacheca, intranet)
Ricevere e registrare il reclamo/segnalazione	Accettare e protocollare formalmente ogni reclamo o segnalazione ricevuta, assegnando un responsabile per la gestione e assicurandone la tracciabilità	-	-	MOD-740-B Comunicazione e trasmissione MOD-740-C Registro reclami
Garantire la riservatezza e la non ritorsione	Trattare la segnalazione con la massima riservatezza e assicurare che nessun lavoratore (o parte esterna) che presenta un reclamo in buona fede subisca ritorsioni o penalizzazioni	Garantire la riservatezza dei reclami e rivelare le informazioni solo se necessario per indagare e gestire il reclamo. (A.10) Garantire che nessun lavoratore o parte esterna che presenta un reclamo in buona fede subisca ritorsioni. (A.10)	-	Formazione del personale (es. registri presenze) Fascicolo di indagine (con accesso ristretto)
Valutare e indagare il reclamo	Svolgere un'indagine imparziale e tempestiva per determinare la fondatezza, le cause e l'estensione del problema segnalato	-	Attivazione immediata del Piano di Remediation Messa in sicurezza della vittima Convocazione d'urgenza del Comitato di gestione sociale	Fascicolo di indagine (contenente note, interviste, evidenze raccolte) MOD-610-D Piano di remediation MOD-530-C Riunione comitato gestione sociale

Determinare e attuare la soluzione (Riparazione/Azione correttiva)	Definire le azioni necessarie per risolvere il problema specifico (riparazione) ed eliminare le cause profonde per prevenirne la ripetizione (azione correttiva)	-	-	Evidenza dell'attuazione (es. email, registri) MOD-740-C Registro reclami
Comunicare l'esito al reclamante	Informare il reclamante (nei limiti del rispetto della privacy altrui) in merito alle azioni intraprese e all'esito dell'indagine	-	-	Comunicazione di chiusura inviata al reclamante MOD-740-C Registro reclami
Analizzare i dati dei reclami	Riesaminare periodicamente i dati aggregati provenienti dai reclami per identificare tendenze, aree di rischio emergenti e opportunità di miglioramento continuo per l'SGS	-	-	MOD-740-C Registro reclami Verbale di Riesame della Direzione

Canali di reclamo disponibili:
Cassetta fisica per le segnalazioni
Posta ordinaria indirizzata al Comitato di gestione sociale
e-mail all'indirizzo info@cagi-srl.it tramite un indirizzo di posta non riconducibile al mittente.

4. Responsabilità

Di seguito sono riportate le responsabilità. I responsabili indicati sono tenuti alla corrispondente esecuzione dell'attività assicurando la partecipazione dei lavoratori in assenza della quale tale procedura, ancorché redatta ed eseguita conformemente può risultare inefficace.

Attività	Responsabile
Stabilire e comunicare il meccanismo di reclamo	Alta direzione
Ricevere e registrare il reclamo/segnalazione	Responsabile sistema di gestione
Garantire la riservatezza e la non ritorsione	Responsabile sistema di gestione
Valutare e indagare il reclamo	Responsabile sistema di gestione
Determinare e attuare la soluzione	Alta direzione
Comunicare l'esito al reclamante	Alta direzione
Analizzare i dati dei reclami	Responsabile sistema di gestione