

	GESTIONE RECLAMI	PG PG-GS01
		Rev. 04 26/08/25
		Pag. 1 di 3

INDICE

1. SCOPO E APPLICABILITÀ	2
2. ABBREVIAZIONI	2
3. RIFERIMENTI.....	2
4. TERMINI E DEFINIZIONI.....	2
5. MODALITÀ OPERATIVE	2
5.1 RICEZIONE DEI RECLAMI	2
5.2 GESTIONE DEI RECLAMI	2
5.3 RISPOSTA AI RECLAMI	3
5.4 REGISTRAZIONI	3

DOCUMENTI CORRELATI

MR PG-GS01 MODULO SEGNALAZIONE INTERNA

Rev.	Data	Descrizione modifica	Verifica RSGI	Approvazione DIR
0	09/05/2007	Prima emissione		
1	12/12/2009	Aggiornamento SA8000:2008		
2	30/03/2017	Modifica modalità comunicazione modalità risoluzione reclamo		
3	09/09/2022	Inserimento possibilità di inoltrare reclamo da parte degli stakeholder e coinvolgimento del SPT nella gestione del reclamo		
4	26/08/2025	Aggiornamento alla PAS 24000:2022		

	GESTIONE RECLAMI	PG PG-GS01
		Rev. 04 26/08/25
		Pag. 2 di 3

1. SCOPO E APPLICABILITÀ

La presente procedura ha lo scopo di definire le modalità per la gestione dei reclami presentati dalle parti interessate (lavoratori/trici, clienti, fornitori, sindacati, collettività, ecc.), relativamente al rispetto dei requisiti di gestione sociale da parte dell'organizzazione.

2. ABBREVIAZIONI

SGS = Sistema di Gestione Sociale

RSGI = Responsabile Sistema Gestione Integrato

DIR = Alta Direzione

3. RIFERIMENTI

Normativi:

- PAS 24000:2022 Annex A Tabella A.10

4. TERMINI E DEFINIZIONI

Valgono i termini e le definizioni riportate nella suddetta norma.

5. MODALITÀ OPERATIVE

5.1 RICEZIONE DEI RECLAMI

Ogni lavoratore/trice e/o parte interessata può inoltrare reclami in relazione a fatti e/o accadimenti aventi natura di abuso, offesa o illegalità verificatasi nell'ambito lavorativo o ad esso legati ed in contrasto con i principi e requisiti di gestione sociale, contenuti nella norma PAS 24000:2022.

Il reclamo può essere inoltrato anche in forma anonima; l'organizzazione garantisce la massima riservatezza sui fatti denunciati o evidenziati, nei limiti della libertà di indagine, impegnandosi ad indagare anche in caso di segnalazioni anonime.

Le segnalazioni di reclamo avanzate da una o più parti interessate e indirizzate all'organizzazione, aventi per oggetto temi inerenti al SGS, sono raccolte dal referente di cantiere o dal coordinatore di cantiere e portate all'attenzione del RSGI per l'avvio della gestione.

I reclami possono essere inoltrati utilizzando il modulo **MR PG-GS01 Modulo segnalazione interna**, presente in forma cartacea in tutti i cantieri e nel sito istituzionale www.cooperativasolidarieta.it nella sezione Qualità e certificazioni, per tutte le parti interessate esterne.

Lo stesso dovrà essere portato all'attenzione di DIR utilizzando i seguenti canali:

- specifica cassetta presente in ogni cantiere
- via mail all'indirizzo qualita@cooperativasolidarieta.it
- via posta all'indirizzo COOPERATIVA SOLIDARIETÀ Società Cooperativa Sociale Via Dei Ronchi, 15 35127 Padova

In caso di mancato soddisfacimento rispetto al reclamo inoltrato, i/le lavoratori/trici hanno anche la possibilità di inviare le segnalazioni attraverso i seguenti contatti dell'ente di certificazione:

- via posta: a SGS Italia Spa, Via Caldera n. 21 – 20153 Milano
- via web: <https://www.sgs.com/it-it/contatto-form>
- via telefono: +39 02 739 31

5.2 GESTIONE DEI RECLAMI

Il reclamo è gestito da **DIR** che, dopo averne verificata la pertinenza rispetto ai principi della norma PAS 24000:2022 e successivamente la fondatezza, ne coordina la risoluzione facendo intervenire le funzioni competenti ed attivando, se necessario, le opportune azioni correttive. Tali analisi e valutazione trovano

	GESTIONE RECLAMI	PG PG-GS01
		Rev. 04 26/08/25
		Pag. 3 di 3

evidenza attraverso il modulo **MR PG-GS01**.

DIR favorisce l'incontro diretto e lo scambio di valutazioni con la parte interessata che ha inoltrato il reclamo, qualora la stessa abbia scelto di non rimanere anonima, allo scopo di conseguire una completa conoscenza dei fatti e al fine di dare sostegno e concreto contributo al lavoratore vittima o testimone di forme di abuso, offesa o fenomeni di scorrettezza o illegalità.

DIR garantisce il compimento di ogni tipo di sforzo e azione concreta atti a dare soluzione al problema evidenziato e a prevenire il verificarsi di situazioni analoghe o simili.

L'organizzazione non attua alcuna forma di ritorsione o discriminazione nei confronti dell'autore del reclamo.

5.3 RISPOSTA AI RECLAMI

DIR si impegna ad informare l'autore/trice del reclamo, qualora lo/la stesso/a abbia scelto di non rimanere anonimo/a, sulle azioni correttive e/o preventive che intende attivare per dare soluzione ai fatti denunciati, entro tre mesi dal ricevimento della segnalazione. Inoltre, qualora il reclamo fosse pervenuto in forma anonima, **RSGI** provvederà a rendere disponibili i risultati dell'indagine svolta e l'eventuale azione correttiva intrapresa, tramite affissione nella bacheca di cantiere.

5.4 REGISTRAZIONI

Tutti i dati relativi alla gestione dei reclami inoltrati vengono registrati da **RSGI** nel modulo **MR61 Registro Reclami, NC e AC** indicandone: l'oggetto del reclamo, la sua origine, la fondatezza dello stesso, la persona a cui è stato dato incarico di gestirlo a livello operativo e l'azioni correttiva da intraprendere; nel modulo viene inoltre data evidenza della valutazione dell'efficacia relativamente all'azione intrapresa.