

Procedura Gestione dei Reclami

COPIA CONTROLLATA N° 1

ED	REV.	DATA	REDATTA DA	VERIFICATA E APPROVATA DA
0	0	30/09/2025	Responsabile Sistema	Amministratore

Descrizione delle modifiche effettuate rispetto la precedente revisione

INDICE

1. SCOPO	3
2. CAMPO DI APPLICAZIONE	3
3. DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO	3
4. RESPONSABILITA'	3
5. MODALITÀ OPERATIVE	3
5.1. Ricezione del reclamo	3
5.2. Gestione del reclamo	4
5.3. Risposta al reclamo	5
6. REGISTRAZIONI	5

1. SCOPO

La presente procedura ha lo scopo di descrivere le modalità di gestione dei reclami presentati dalle parti interessate relativamente al rispetto dei requisiti della PAS 24000.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

Quanto indicato nella presente procedura si applica a tutti i reclami ricevuti da PALLADINI FRATELLI DI PALLADINI GIULIO & C. SNC, provenienti da qualsiasi parte interessata ed aventi per oggetto il rispetto della PAS 24000 ed in generale dei diritti umani.

3. DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO

- PAS 24000:2022
- Manuale Sistema di Gestione Sociale

4. RESPONSABILITA'

La responsabilità di redazione e di gestione della presente procedura è affidata al Responsabile del Sistema di Responsabilità Sociale (RSRS), la verifica di conformità della procedura rispetto alla PAS 24000 ed alle attività aziendali è affidata al Responsabile del Sistema di Responsabilità Sociale (RSRS), mentre l'Alta Direzione (AD) ha il compito di approvare la presente procedura prima della sua applicazione.

5. MODALITÀ OPERATIVE

5.1. Ricezione del reclamo

Ciascun lavoratore o stakeholder può inoltrare commenti, raccomandazioni, segnalazioni o reclami riguardanti il Sistema di Gestione sociale e/o non conformità alla PAS 24000.

Le segnalazioni di reclamo avanzate da una o più parti interessate, aventi ad oggetto temi inerenti al sistema di responsabilità sociale, vengono raccolte dal Responsabile del Sistema di Responsabilità Sociale e comunicate all'Alta Direzione.

Il Reclamo può avere forma anonima. In ogni caso l'Organizzazione si impegna ad indagare sulle cause del reclamo, garantendo la massima riservatezza sui fatti denunciati o evidenziati, nei limiti

della libertà di indagine dell'Organizzazione.

I reclami possono essere indirizzati a:

- PALLADINI FRATELLI DI PALLADINI GIULIO & C. SNC, tramite una delle seguenti modalità:
 - Inseriti nella cassetta dei reclami ubicata nei locali aziendali;
 - tramite consegna a mano al RLRS Sig. Andrea Garioni;
 - tramite email indirizzata a segnalazioni@palladinifratelli.com

5.2. Gestione del reclamo

I reclami inoltrati a PALLADINI FRATELLI DI PALLADINI GIULIO & C. SNC sono registrati in un apposito modulo Mod. 9.6.1 "Segnalazione reclamo" dove sono indicati l'oggetto del reclamo, la sua origine, la persona a cui è stato dato incarico di gestirlo e le azioni correttive che sono state intraprese.

Il Responsabile del Sistema di Responsabilità Sociale provvede alle registrazioni su un apposito registro Mod. 9.6.2 "Registro reclami".

Il Reclamo è gestito dal Responsabile del Sistema di Responsabilità Sociale che, supportato dai componenti del Comitato Etico, ne coordinerà la risoluzione facendo intervenire le funzioni competenti ed attivando le adeguate azioni correttive, secondo quanto previsto nell'apposita procedura.

La Direzione si impegna a non attuare alcuna forma di ritorsione o discriminazione nei confronti di chi ha sollevato il reclamo.

PALLADINI FRATELLI DI PALLADINI GIULIO & C. SNC favorisce e stimola l'incontro diretto e lo scambio di valutazioni con il dipendente resosi autore del reclamo, eventualmente affiancato dal Rappresentante dei Lavoratori, allo scopo di conseguire una completa conoscenza dei fatti ed al fine di dare sostegno e concreto contributo al lavoratore vittima o testimone di forme di abuso, offesa o fenomeni di scorrettezza o illegalità.

PALLADINI FRATELLI DI PALLADINI GIULIO & C. SNC assicura l'impegno e ogni tipo di sforzo e azione concreta atti a giungere alla soluzione del problema evidenziato e a prevenire il verificarsi di situazioni analoghe o similari.

PALLADINI FRATELLI DI PALLADINI GIULIO & C. SNC non prevede l'applicazione di alcuna forma di ritorsione o discriminazione nei confronti dell'autore di un reclamo.

L'Ente di Certificazione e l'Organismo di Accreditamento gestiscono i reclami attraverso proprie procedure interne.

5.3. Risposta al reclamo

PALLADINI FRATELLI DI PALLADINI GIULIO & C. SNC si impegna ad informare l'autore del reclamo sull'evoluzione delle azioni correttive intraprese per dare soluzione ai fatti denunciati entro un termine congruo e comunque non superiore a 10 giorni lavorativi.

6. REGISTRAZIONI

Mod. 9.6.1 "Segnalazione reclamo"

Mod. 9.6.2 "Registro reclami"