

ABC LAB Srl	PROCEDURA
	CODICE DOCUMENTO P-26

# INOLTRO E GESTIONE DEI RECLAMI

Copia controllata                      n° 1  
 Copia non controllata

Ed./Rev.	Data modifica	Motivo dell'emissione / Revisione del documento	Verifica (RSI)	Approvazione ed emissione (DIR)
1/0	01-09-2023	Prima emissione	<i>[Handwritten Signature]</i>	<i>[Handwritten Signature]</i> ABC LAB Srl
1/1	10-05-2024	Revisione generale	<i>[Handwritten Signature]</i>	<i>[Handwritten Signature]</i> ABC LAB Srl

<b>ABC LAB Srl</b>	<b>PROCEDURA</b>
	<b>CODICE DOCUMENTO P-26</b>

## **1. SCOPO**

La presente procedura, disponibile sul sito della **ABC LAB Srl**, ha lo scopo di descrivere le modalità attraverso le quali: i Dipendenti o le altre Parti Interessate possono sporgere reclami o suggerimenti, **ABC LAB Srl** gestisce i reclami e i suggerimenti dei Dipendenti e delle altre Parti Interessate, al fine di individuare eventuali aree di intervento nelle quali l'azienda si è dimostrata più carente, attraverso l'attuazione di azioni di miglioramento.

## **2. CAMPO DI APPLICAZIONE**

La presente Procedura si applica a tutte le forme di reclamo, sia scritte che verbali, e a tutte le segnalazioni o proposte di miglioramento, sia scritte che verbali, provenienti dai Dipendenti e da tutte le Parti Interessate all'azienda, con riferimento alle tematiche di Responsabilità Sociale.

## **3. COMPITI E RESPONSABILITA'**

La responsabilità delle attività descritte nella presente Procedura è della Direzione e dei Rappresentanti della Direzione e dei Lavoratori per la SA 8000, facenti parte del Social Performance Team.

## **4. MODALITA' OPERATIVE**

### **4.1 Inoltro reclami e/o proposte di miglioramento**

Le parti esterne o interne interessate possono inoltrare i loro reclami/suggerimenti alla Direzione nel seguente modo:

- a mano: su un semplice foglio di carta da recapitare personalmente al Rappresentante della Direzione SA 8000 e/o al Rappresentante dei Lavoratori SA8000, facenti parte del Social Performance Team.
- a mano: come sopra, mettendo il reclamo/suggerimento nella cassetta reclami/suggerimenti SA 8000
- via Mail: ai seguenti indirizzi di posta elettronica [segnalazionisa8000@abclab.it](mailto:segnalazionisa8000@abclab.it).
- Via Posta: all'indirizzo **ABC LAB Srl** Via Torino, 39 -10046- Poirino (TO), all'attenzione del Rappresentante della Direzione SA 8000 e/o del Rappresentante dei Lavoratori SA 8000.
- via Sito Web: Compilando il modulo di segnalazioni reclami/suggerimenti

<b>ABC LAB Srl</b>	<b>PROCEDURA</b>
	<b>CODICE DOCUMENTO P-26</b>

Inoltre reclami e/o proposte di miglioramento in forma anonima, i Dipendenti e le Parti Interessate possono inoltrare reclami e suggerimenti anche in forma anonima mediante le modalità precedentemente descritte senza comunicare il proprio nominativo.

Qualora i reclami e/o proposte di miglioramento pervenissero all'Organismo di Vigilanza (nominato da **ABC LAB Srl** ex D.Lgs. 231/2001), quest'ultimo provvederà a trasmetterli tempestivamente alla Direzione, attraverso una delle modalità operative sopra riportate. Nel caso in cui i reclami contenessero segnalazioni di violazioni, anche potenziali, del Codice Etico e/o del Modello di Organizzazione e Gestione adottato da **ABC LAB Srl** ex D.Lgs. 231/2001, la Direzione provvederà a dare informazione all'Organismo di certificazione, attraverso i canali in uso.

#### **4.2 Gestione del reclamo/proposta di miglioramento**

Il Social Performance Team con frequenza periodica:

- raccoglie i moduli e le segnalazioni;
- appura la fondatezza del reclamo e delle proposte di miglioramento;
- effettua una prima analisi delle cause che hanno generato il reclamo;
- se necessario, apre un'azione correttiva, finalizzata all'attuazione di un piano di miglioramento, con indicazione di responsabilità e tempistiche entro le quali essa deve essere attuato.

Il Social Performance Team fornisce poi al Dipendente o alla parte interessata, che ha sporto il reclamo la comunicazione del piano di miglioramento in atto o l'attuazione della azione di rimedio al problema sollevato, entro e non oltre 10 giorni, a meno che il SPT non ritenga urgente il trattamento dello stesso. Nel caso in cui il reclamo sia anonimo il Social Performance Team rende pubblica la soluzione adottata, affiggendo in bacheca la comunicazione del piano di miglioramento in atto o l'attuazione della azione di rimedio al problema sollevato, entro e non oltre 10 giorni, a meno che il SPT non ritenga urgente il trattamento dello stesso.

#### **4.3 Segnalazioni reclami o proposta di miglioramento all'Organismo di Certificazione e al SAI**

In caso di mancata risoluzione o di soluzione insoddisfacente, reclami/segnalazioni possono essere inviati direttamente, o per conoscenza, all'Organismo di Certificazione o all'Ente di accreditamento SAI.

**Organismo di certificazione: GCERTI ITALY ASSESTMENT & CERTIFICATION Srl**

Viale Virgilio, 58/C – 41122 Modena (MO)- Italia

Tel. +39 081.7577110; fax. +05.95960711;

<b>ABC LAB Srl</b>	<b>PROCEDURA</b>
	<b>CODICE DOCUMENTO P-26</b>

Mail: segnalazioni@gcerti.it

**Ente di Accreditamento:** SAI-SAAS – SOCIAL ACCOUNTABILITY ACCREDITATION SERVICES

15 West 44rd Street, 6th Floor, New York, NY 10036 USA

Telephone +1-(212)-391-2106

Fax : +1-(212)-684-1515

Email: saas@saasaccreditation.org

## 5. DOCUMENTI

<b>CODICE</b>	<b>TITOLO</b>
M-26-1	Registro Reclami
M-26-2	Reclamo