Indice di revisione

Revisione	*Data*	*Descrizione*	*Redatto*	*Approvato*
00	13/03/2015	Compilazione iniziale	RSG	DG
01	19/08/2016	Aggiornamento SA8000:2014	RSG	DG
02	17/03/2026	Tolta SA8000:2014 - Aggiornamento UNI PdR 125:2022	RSG	DG

1. SCOPO

Lo scopo della presente procedura è descrivere le modalità attraverso le quali i dipendenti o in generale tutte le parti interessate possono sporgere reclami o inoltrare suggerimenti alla Direzione, anche riguardanti il rispetto dei requisiti dello standard UNI PdR 125:2022 da parte dell'organizzazione. Vengono inoltre chiarite le modalità di gestione dei reclami, i tempi di risposta e le responsabilità di tale procedura.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura si applica a tutte le forme di reclamo sia scritto che verbale e a tutte le proposte di miglioramento sia scritte che verbali provenienti da tutte le parti interessate inerenti le tematiche di Parità di Genere.

3. RESPONSABILITÀ

La responsabilità generale delle attività descritte nella presente procedura è affidata alla Direzione. Altri soggetti coinvolti sono l'RSG ed il Comitato Guida.

4. DEFINIZIONI

Comitato Guida:	organo incaricato di promuovere e monitorare l'attuazione dei principi di parità di genere secondo la UNI/PdR 125:2022 assicurando la corretto valutazione delle segnalazioni, garantendo imparzialità, riservatezza e definizione delle eventuali azioni correttive.
Audit:	processo di verifica indipendente, sistematico e documentato per conoscere e valutare, con evidenza oggettiva, se il sistema di gestione di un'organizzazione è conforme ai criteri definiti dall'organizzazione stessa per l'audit e per comunicare i risultati di questo processo alla Direzione
RSG:	Responsabile del sistema di gestione

5. MODALITÀ OPERATIVE

5.1 Inoltro reclami/proposte di miglioramento

Le parti interessate esterne o interne possono inoltrare i loro reclami o suggerimenti alla Direzione scegliendo di utilizzare il modulo M R 01.1 - Reclami / Suggerimenti disponibile presso la portineria o compilabile dal sito internet www.geatrentinaservizi.com. Vengono presi in considerazione anche reclami inviati con modalità differenti (e-mail, fax, carta libera, etc.). A garanzia dell'anonimato, è possibile recapitare i moduli nella cassetta postale davanti al cancello della sede.

5.2 Gestione del reclamo/proposta di miglioramento

Con frequenza periodica, il Responsabile del Sistema di Gestione raccoglie i moduli, verifica la fondatezza dei reclami e delle proposte di miglioramento e, in collaborazione con il Comitato Guida, analizza le cause che li hanno generati.

Se necessario, viene aperta una non-conformità e vengono pianificate, in accordo tra Direzione e Comitato Guida, le azioni correttive necessarie alla risoluzione. Nel caso in cui il reclamo sia stato presentato in forma non anonima, il reclamante viene informato sulle azioni intraprese o pianificate. In caso di reclamo anonimo, viene data adeguata pubblicità alle azioni intraprese o pianificate.

In ogni caso, salvo assenza dei responsabili o gravi imprevisti, viene garantita la presa in consegna dei reclami entro 5 gg. e la loro gestione entro le 48 ore successive alla registrazione.

6. DOCUMENTI APPLICATIVI

M R 01.1 – Reclamo/suggerimento