

Revisione	0
Data	13-05-2018
ID Doc	PO 23

## INDICE

1	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE .....	2
2	RIFERIMENTI NORMATIVI E DOCUMENTALI .....	2
3	TERMINI E DEFINIZIONI .....	2
4	DESCRIZIONE DEL PROCESSO .....	2
4.1	<i>Premessa</i> .....	2
4.2	<i>Gestione dei documenti di Sistema</i> .....	2
5.1	<i>Gestione delle registrazioni</i> .....	2
5	REGISTRAZIONI .....	3

Edizione	Data	Descrizione revisione e/o aggiornamento
0	13-05-2018	Prima emissione del documento

	<b>GESTIONE RECLAMI E SEGNALAZIONI SA 8000</b>	
	<b>Revisione</b>	0
	<b>Data</b>	13-05-2018
	<b>ID Doc</b>	PO 23

## 1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Scopo del presente documento è descrivere le modalità attraverso le quali:

- ✓ Le risorse interne ed esterne o altre parti interessate possono sporgere reclami o avanzare suggerimenti nei confronti della Direzione;
- ✓ La Direzione gestisce i reclami e/o i suggerimenti avanzati al fine di individuare eventuali aree di intervento nelle quali l'azienda si è dimostrata più carente
- ✓ Garantire la comunicazione in merito allo stato di avanzamento dei reclami e/o dei suggerimenti avanzati

Sono oggetto della presente procedura tutte le segnalazioni, sia scritte che verbali, raccolte con le modalità di seguito descritte.

## 2 RIFERIMENTI NORMATIVI E DOCUMENTALI

Per i riferimenti normativi si rimanda al documento M01-3 ELENCO NORME, LEGGI E REGOLAMENTI.

## 3 TERMINI E DEFINIZIONI

Per i termini e le definizioni e/o acronimi si rimanda al documento M01-2 TERMINI E DEFINIZIONI.

## 4 DESCRIZIONE DEL PROCESSO

### 4.1 Inoltro reclami/proposte di miglioramento

E' facoltà di chiunque inoltrare reclami o suggerimenti alla Direzione Generale della Società Paolo Beltrami Costruzioni SpA. Le modalità che possono essere adottate per l'inoltro sono le seguenti:

- ✓ **A mano** su un semplice foglio di carta o tramite il documento M23-1 RECLAMO O SEGNALAZIONE SA8000 (disponibile sul sito aziendale o presso le sedi aziendali) da recapitare ai membri del Social Performace Team (SPT) oppure nella cassetta reclami e segnalazioni disponibile nella reception aziendale all'indirizzo Via Paolo Beltrami, 1 – 26024 Paderno Ponchielli (CR);
- ✓ **Via mail:** al seguente indirizzo e-mail [reclami.sa8000@beltramicostruzionispa.it](mailto:reclami.sa8000@beltramicostruzionispa.it)
- ✓ **Via Fax:** al numero +39 0374 366460
- ✓ **Via Posta:** all'indirizzo Paolo Beltrami Costruzioni SpA – Via Paolo Beltrami, 1 – 26024 Paderno Ponchielli con l'indicazione CONTIENE UNA SEGNALAZIONE O RECLAMO SA 8000 per assicurare che venga consegnata alla Direzione nel minor tempo possibile.

La segnalazione o il reclamo può essere avanzato in forma anonima.

La società Paolo Beltrami Costruzioni SpA assicura che non verranno applicate sanzioni disciplinari, o che non saranno sottoposti a discriminazioni di alcun tipo, le risorse o le parti interessate che presentarono reclami o segnalazioni.

### 4.2 Gestione della segnalazione/reclamo

I membri designati del SPTeam raccolgono periodicamente (almeno settimanalmente) le segnalazioni/reclami e garantiscono:

- ✓ L'analisi del reclamo e della segnalazione effettuando una prima analisi della problematica evidenziata;
- ✓ Coinvolgono i membri direzionali del SPTeam nella definizione delle misure di intervento da sottoporre alla Direzione per approvazione e successiva attuazione, avvalendosi eventualmente della periodica riunione del SPTeam oppure indicandone una straordinaria;
- ✓ Qualora necessario, predispongono un'azione correttive o un piano di miglioramento per definire gli step dell'attuazione di quanto proposto;
- ✓ Assicurano, qualora il segnalatore non abbia richiesto l'anonimato, una risposta in forma scritta entro 30 giorni dalla ricezione della segnalazione/reclamo;
- ✓ Assicurano, entro 30 giorni dalla ricezione, la comunicazione/pubblicazione delle segnalazioni e/o reclami ricevuti in forma anonima e delle azioni intraprese per la loro gestione. Tali comunicazioni avverranno tramite la bacheca aziendale e con ulteriori canali comunicativi di volta in volta definiti dal SPTeam.

 Paolo Beltrami Costruzioni S.p.A. 	<b>GESTIONE RELAMI E SEGNALAZIONI SA 8000</b>		<b>Revisione</b>	0
			<b>Data</b>	13-05-2018
			<b>ID Doc</b>	PO 23

#### **4.3 Segnalazione/reclamo all'organismo di certificazione e al SAI**

Qualora ritenuto necessario, i reclami e/o segnalazioni possono essere inviati direttamente, o per conoscenza all'Organismo di Certificazione o all'Ente di Accredimento SAI agli indirizzi sotto indicati:

##### **ENTE DI CERTIFICAZIONE**

Bureau Veritas  
Viale Monza 347 – 2016 Milano  
Fax: +39 02 2552980  
E-mail [csr@it.bureauveritas.com](mailto:csr@it.bureauveritas.com)

##### **ENTE DI ACCREDITAMENTO**

SAI-SAAS - Social Accountability Accreditation Service  
220 East 23<sup>rd</sup> Street, Suite 605, New York, New York 10010 USA  
Fax: (212) 684-1515  
E-mail: [saas@saasaccreditation.org](mailto:saas@saasaccreditation.org)

#### **5 REGISTRAZIONI**

 M23-1 RECLAMO O SEGNALAZIONE SA8000