

## INDICE

1. Scopo
2. Riferimenti
3. Campo di applicazione
4. Responsabilità
5. Modalità operative

05	23/06/2025	Modifica e Integrazione	Lorenzo Guiducci	Nazareno Zangaro
04	21/02/2023	Modifica e Integrazione	Lorenzo Guiducci	Nazareno Zangaro
03	01/02/2022	Modifica e Integrazione	Lorenzo Guiducci	Nazareno Zangaro
02	18/02/2021	Modifica e Integrazione	Leonardo Domenico Ferrara	Nazareno Zangaro
01	15/10/2018	Integrazione	Leonardo Domenico Ferrara	Nazareno Zangaro
<b>Rev.</b>	<b>Data</b>	<b>Causale</b>	<b>Redazione e Verifica</b>	<b>Approvazione</b>

	<b>PROCEDURA GESTIONALE</b> <b>PROCEDURA di COMUNICAZIONE E GESTIONE RECLAMI PER</b> <b>LA PDR E L'SA8000</b>		PG-CO
	<i>Data emiss</i> <b>23/06/2025</b>	<i>Pag. 2 a 5</i>	
	<i>N° Revisione:</i> <b>05</b>		

## 1. SCOPO

La presente Procedura si pone i seguenti obiettivi:

- sensibilizzare e coinvolgere il personale nella gestione degli aspetti associati ai requisiti della norma SA8000 e sulla Parità di Genere (PDR);
- stabilire e mantenere attive procedure per comunicare regolarmente a tutti gli stakeholder i dati e le informazioni riguardanti la conformità ai requisiti della SA8000 e della PDR, incluso ma non limitato ai risultati dei riesami di direzione e/o alle attività di monitoraggio;
- assicurare un dialogo costante e trasparente con tutte le parti interessate, incluso ma non limitato a: lavoratori, fornitori, sub-fornitori, acquirenti, organizzazioni non governative (ONG), organizzazioni ufficiali dei governi locali e nazionali, con la finalità di conseguire una conformità sostenibile al presente standard;
- rilevare, registrare e gestire adeguatamente i reclami, suggerimenti e le richieste di informazioni da parte degli stakeholder;
- migliorare l'immagine aziendale nei confronti dell'opinione pubblica.

## 2. RIFERIMENTI

Punti 9.13 9.14 9.15 norma SA 8000:2014

Punto 6.4.6 (a & b) norma PDR 125:2022

## 3. CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura investe tutte quelle informazioni, documenti, dati e fatti di gestione che sono considerati critici ai fini della conformità dell'organizzazione alle norme SA8000 e PDR.

È applicabile a tutte le comunicazioni rivolte ai lavoratori (comunicazioni interne) e quelle rivolte a pazienti e ad altri portatori di interesse come fornitori, comunità, committenti, istituzioni, enti, etc. (comunicazione verso l'esterno)

	<b>PROCEDURA GESTIONALE</b> <b>PROCEDURA di COMUNICAZIONE E GESTIONE RECLAMI PER</b> <b>LA PDR E L'SA8000</b>		PG-CO
	Data emiss 23/06/2025	Pag. 3 a 5	
	N° Revisione: 05		

## 4. RESPONSABILITÀ

La Direzione approva le comunicazioni, ritenute strategiche, dirette oltre i confini organizzativi ed il Rappresentante dei Lavoratori visiona la documentazione relativa alle comunicazioni interne in materia di responsabilità sociale.

Il Responsabile di Gestione dei sistemi sulla Responsabilità Sociale e sulla Parità di Genere gestisce ed archivia elettronicamente la documentazione relativa alle comunicazioni provenienti dagli stakeholder interni ed esterni.

## 5. MODALITÀ OPERATIVE

### 5.1 Comunicazione interna

Per comunicazione interna si intende:

- l'informazione scambiata tra il personale dell'azienda;
- l'informazione proveniente dall'azienda e rivolta al personale;
- l'informazione proveniente dal personale e rivolta all'azienda;

Il personale interno è continuamente informato in merito:

- all'esistenza del Sistema di Gestione per la responsabilità sociale e per la Parità di Genere ed alla sua organizzazione;
- alle eventuali modifiche apportate ai Sistemi ed alla relativa organizzazione in occasione dei riesami di Direzione e degli audit;
- all'importanza nel rispettare le Politiche di Responsabilità Sociale e Parità di genere e di collaborare per il raggiungimento dei relativi obiettivi;
- Al ruolo del singolo nell'attuazione di cui sopra.

La comunicazione interna avviene mediante i seguenti strumenti:

- comunicazioni verbali;
- comunicazioni scritte (lettere, materiale informativo, ecc.);
- attività formative;
- posta elettronica;
- riunioni interne ed attività formativa;

	<b>PROCEDURA GESTIONALE</b> <b>PROCEDURA di COMUNICAZIONE E GESTIONE RECLAMI PER</b> <b>LA PDR E L'SA8000</b>	PG-CO	
		Data emiss 23/06/2025	Pag. 4 a 5
		N° Revisione: 05	

- sito internet aziendale (modulo di reclamo/segnalazione);
- sito internet aziendale (compilazione format online);
- Bacheca aziendale.

Relativamente ai temi della responsabilità sociale e della parità di genere, le comunicazioni scritte e i messaggi di posta elettronica destinati al personale vengono definiti dal Rappresentante della Direzione e, nei casi ritenuti strategici, approvati dalla Direzione.

Le riunioni interne e l'attività formativa/informativa vengono definite di concerto dal Rappresentante della Direzione, dal Rappresentante dei Lavoratori, dall'Amministrazione e registrate ed archiviate elettronicamente.

I moduli di reclamo anonimo vengono raccolti, elaborati ed archiviati:

- per l'SA 8000 dal:
  - Rappresentanti dei Lavoratori;
  - Rappresentante della Direzione;
  - Membri del SPT.
- per la PDR:
  - Rappresentante della Direzione;
  - Rappresentanti della sicurezza e sindacali dei lavoratori;
  - Direttore del Personale;
  - Membri del Comitato Guida.

Qualsiasi sia il soggetto che raccoglie il reclamo, deve darne pronta comunicazione alla Direzione, che è responsabile dell'attivazione di eventuali azioni necessarie a dare risposta ai reclami esposti.

## 5.2 Comunicazione esterna

Per comunicazione esterna si intende il flusso di informazioni attinenti la gestione delle tematiche relative alla Responsabilità Sociale e alla PDR, rivolti all'azienda e provenienti da tutte le parti interessate esterne e viceversa.

La comunicazione esterna avviene mediante i seguenti strumenti:

- comunicazioni scritte (lettere, fax, etc...);
- posta elettronica;
- sito internet aziendale (modulo di reclamo/segnalazione);
- Bilancio Sociale SA8000;
- Piano Strategico;

	<b>PROCEDURA GESTIONALE</b> <b>PROCEDURA di COMUNICAZIONE E GESTIONE RECLAMI PER</b> <b>LA PDR E L'SA8000</b>	PG-CO	
		Data emiss 23/06/2025	Pag. 5 a 5
		N° Revisione: 05	

- eventi ufficiali;
- rivista aziendale.

Le comunicazioni scritte e i messaggi di posta elettronica in uscita dall'azienda vengono definiti dal Rappresentante della Direzione, in collaborazione con le altre funzioni eventualmente interessate e, nei casi ritenuti strategici, approvati nei contenuti dalla Direzione.

I moduli di reclamo/segnalazione inviati ad OSA dalle parti interessate, disponibili sul sito internet aziendale, e qualsiasi altra segnalazione proveniente dall'esterno, vengono raccolti, elaborati ed archiviati elettronicamente dal Responsabile Rappresentante della Direzione, che deve darne notizia al Rappresentante dei Lavoratori e alla Direzione.

Il rappresentante della Direzione gestisce i reclami/segnalazioni nel seguente modo:

1. valutazione dei contenuti e verifica della sussistenza delle segnalazioni e dei reclami;
2. valutazione di un possibile intervento coordinandosi con le altre funzioni interessate;
3. invio di una tempestiva risposta (nei casi ritenuti strategici, previa approvazione da parte della Direzione);
4. implementazione di azioni correttive e preventive;
5. verifica sull'efficacia delle azioni poste in essere per la risoluzione delle criticità;
6. riesame di uno o più elementi del Sistema;
7. modifica o integrazione degli obiettivi e dei programmi di responsabilità sociale.

I reclami/segnalazioni vengono registrati nell'apposito registro con evidenza:

- della data della segnalazione/reclamo;
- del nome e categoria di appartenenza del soggetto;
- dei motivi della segnalazione/reclamo;
- delle azioni poste in essere a seguito della segnalazione/reclamo.

Tutte le comunicazioni necessarie ed i relativi destinatari sono analizzati ed inseriti nel piano di comunicazione annuale.