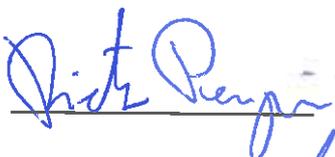


	<b>P 15Ant</b> <i>Gestione lamentela cliente o del  Dipendente/parti interessate</i>	Aggiornamento	
		Revisione	Data
		06	01/03/2023

# P 15Ant Gestione lamentela cliente o del Dipendente/parti interessate

Preparato da: **Serena TAGLIANI**  data 01 MAR. 2023

Preparato da: **Marco VEZZOLA**  data 01 MAR. 2023

Preparato da: **Pietro PERUGINI**  data 01 MAR. 2023

Preparato da: **Andrea BERARDI**  data 01 MAR. 2023

Verificato da: **Marco VEZZOLA**  data 01 MAR. 2023

Approvato da: **Stefano VEZZOLA**  data 01 MAR. 2023

La presente procedura si trova in formato .pdf all'indirizzo Y:\FOTO\QUALITA'-SICUREZZA-AMBIENTE\PROCEDURE\_QSA\_ANTONUTTI e la sua consultazione è accessibile da qualsiasi persona, facente parte della Società Antonutti S.r.l.

**INDICE**

	<b>P 15Ant</b> <i>Gestione lamentela cliente o del  Dipendente/parti interessate</i>	Aggiornamento	
		Revisione	Data
		06	01/03/2023

<b>1. INTRODUZIONE</b> .....	<b>2</b>
1.1 Scopo e campo di applicazione .....	3
<b>2. ATTIVITÀ</b> .....	<b>4</b>
2.1 Gestione della lamentela.....	4
2.1.1 Registrazione lamentela.....	6
2.1.2 Analisi.....	7
2.1.3 Azioni da intraprendere .....	8
2.1.4 Chiusura.....	8
<b>3. RESPONSABILITÀ</b> .....	<b>9</b>
<b>4. DOCUMENTAZIONE/ARCHIVIAZIONE</b> .....	<b>10</b>
<b>5. RIFERIMENTI</b> .....	<b>10</b>

#### ELENCO ALLEGATI

- M 15.02 Elenco Segnalazioni Lamentela del cliente o del Dipendente/parti interessate  
M 05.01 Rapporto di Non Conformità

Revisione	Data	Causale
01	02/12/2019	Prima emissione in occasione del nuovo SGQSA
02	03/04/2020	Nuova emissione in seguito alla nomina del Nuovo Amministratore Unico/Direttore Generale/Datore di Lavoro della Società - Sig.ra MARUTI ELENA
03	24/11/2021	Integrazione con requisiti del SGI ai sensi della norma UNI ISO 45001 Adeguamento alla SA8000
04	15/02/2022	Modifica indirizzi per le segnalazioni SA8000
05	01/10/2022	Introduzione norma ISO 37001
06	01/03/2023	Introduzione norma UNI PdR 125

 <b>ANTONUTTI</b> OPERE EDILI STRADALI	<b>P 15Ant</b> <i>Gestione lamentela cliente o del          Dipendente/parti interessate</i>	Aggiornamento	
		Revisione	Data
		06	01/03/2023

## 1. INTRODUZIONE

### 1.1 Scopo e campo di applicazione

La presente procedura ha come scopo la gestione delle lamentele rinvenute da parte dei clienti/dipendenti e parti interessate (stakeholders interni ed esterni) con cui Antonutti collabora.

Gli **Stakeholders interni** sono tutti quei soggetti che interagiscono dall'interno dell'organizzazione ad esempio:

- **Dipendenti** : i dipendenti sono un team di persone che lavorano per l'azienda, per lo stipendio.
- **Proprietari** : l'entità o il team che possiede l'organizzazione. Possono essere soci, azionisti, ecc.
- **Consiglio di amministrazione** : sono il team di persone che controllano l'entità integrata. I membri dell'azienda li scelgono in occasione dell'Assemblea Generale Annuale.
- **Manager** : la persona che gestisce l'intero reparto è noto come Manager, ad esempio Direttore delle vendite, Direttore generale, ecc.
- **Investitori** : la persona o il gruppo che investe il proprio denaro nell'organizzazione sono investitori.

Gli **Stakeholders Esterni** sono tutti quei soggetti che operano al di fuori dell'azienda, ma hanno comunque interesse nelle sue attività ad esempio:

- **Fornitori** : forniscono input all'organizzazione simili a materie prime, attrezzature, ecc.
- **Clienti**: hanno riflesso il leader del business perché sono loro che divoreranno il risultato.
- **Creditori**: sono la persona, la banca o l'istituto finanziario che fornisce il capitale all'organizzazione.
- **Clienti**: sono i gruppi a cui l'azienda tratta e presta i propri servizi.
- **Intermediari**: sono i solchi di marketing che creano una connessione tra l'azienda e i clienti come il grossista, i distributori, il rivenditore, ecc.
- **Concorrenti**: sono gli avversari che competono con l'organizzazione per i beni e anche per il mercato.
- **Società**: un'azienda ha la sua responsabilità anche nei confronti della società perché l'azienda utilizza le sue preziose risorse.
- **Governo**: un'azienda è diretta e controllata da norme e regolamenti governativi in quanto deve fornire tasse e dazi che gravano sull'attività.

La procedura definisce anche i criteri adottati dall'organizzazione nella gestione delle segnalazioni e/o reclami inerenti le condizioni e i luoghi di lavoro, il rispetto degli standard etici, la conformità alla norma SA8000:2014 e ogni altro reclamo proveniente dai lavoratori o altro soggetto interessato.

La procedura si applica a tutti i reclami provenienti da ogni parte interessata sia interna che esterna all'organizzazione. Per parti interessate si intendono i dipendenti, i clienti, i fornitori, i soci gli amministratori, i collaboratori e in generale ogni altro soggetto interessato all'attività dell'organizzazione.

Con il termine lamentela si intende una manifestazione di disappunto che il cliente, inteso anche come la comunità sociale residente in aree limitrofe al sito, associazioni ambientaliste, Organi o

	<b>P 15Ant</b> <i>Gestione lamentela cliente o del  Dipendente/parti interessate</i>	Aggiornamento	
		Revisione	Data
		06	01/03/2023

Enti della Pubblica Amministrazione, ha sollevato per una reale o presunta irregolarità rispetto a requisiti espressi o impliciti.

La lamentela viene di stinta in:

- **Segnalazione:** lamentela trasmessa in via informale (anche oralmente)
- **Reclamo:** lamentela trasmessa formalmente (via fax o posta)
- **Reclamo con reso:** lamentela accompagnata da tutto o parte del materiale ritenuto Non Conforme.

## 2. ATTIVITÀ

### 2.1 Gestione delle lamentele/segnalazioni

La gestione delle lamentele/segnalazioni viene fatta attraverso la registrazione nel modulo **M 15.02 Elenco Segnalazioni Lamentela del cliente o del Dipendente/parti interessate** che prevede le seguenti sezioni:

- Anno di riferimento
- Area di interesse
- cliente/dipendente/parte interessata
- Causa e analisi della lamentela e azioni da intraprendere
- Data di apertura
- Descrizione del trattamento
- Eventuale valore economico della lamentela

I clienti/dipendenti/parti interessate possono effettuare segnalazioni e/o reclami in relazione a fatti e accadimenti in contrasto con i principi di responsabilità sociale e di parità di genere adottati dall'organizzazione e ai contenuti nella norma SA 8000:2014 e della norma UNI PdR 125 mediante i seguenti modi:

- nell'apposito box "reclami e segnalazioni" presso l'ingresso ufficio qualità della sede di Lonato del Garda;
- invio di una mail indirizzo del Responsabile Social Performance Team:
- serena.tagliani@vezzola.com e/o odv@vezzola.com
- Segnalazione orale ai membri dell'SPT - social performance team SA8000 (responsabile SPT Tagliani Serena – senior manager Vezzola Marco – RLS Tatey Cole)

Gli stakeholders interni ed esterni, hanno anche la possibilità di inviare segnalazioni in materia di responsabilità sociale all'ente di certificazione SA8000 ai seguenti indirizzi:

	<b>P 15Ant</b> <i>Gestione lamentela cliente o del  Dipendente/parti interessate</i>	Aggiornamento	
		Revisione	Data
		06	01/03/2023

- ✓ SOCIAL ACCOUNTABILITY INTERNATIONAL (SAI)  
15 West 44th Street | New York, NY 10036  
Phone: (212) 684-1414 | Fax. 212-684-1515  
Email: info@sa-intl.org
- ✓ SOCIAL ACCOUNTABILITY ACCREDITATION SERVICE, SAAS  
15 West 44th Street, 6th Floor New York, NY 10036  
Phone: (212) 391-2106 | Fax: (212) 684-1515  
Email: saas@saasaccreditation.org
- ✓ APAVE CERTIFICATION ITALIA S.R.L.  
Via Giuseppe Rosaccio, 33 – 00156 Roma (RM).  
Tel. 06/33270123  
Email: stefano.bertini@apave.com

Per ogni segnalazione di miglioramento, di non conformità, di violazione in riferimento alla prevenzione della corruzione ISO37000, potete contattare la nostra funzione anticorruzione (Ufficio Legale) al seguente indirizzo email: [anticorruzione@antonutti.it](mailto:anticorruzione@antonutti.it).

La segnalazione o il reclamo verranno comunque trattati a prescindere dalla forma di presentazione degli stessi. Tutte le segnalazioni SA8000 e PdR 125, comprese quelle pervenute in forma anonima, saranno mantenute anonime e trattate dal SPT, mentre quelle per la prevenzione della Corruzione saranno trattate dall'ufficio Legale. Le segnalazioni potranno essere ricevute anche mediante altri canali di comunicazione non riportati sopra.

L'organizzazione tutela il segnalante garantendo la riservatezza e l'anonimato della fonte in ogni contesto anche successivo alla segnalazione, nei limiti in cui ciò sia opponibile per legge.

Il SPT SA 8000 quale incaricato della gestione delle segnalazioni deve trattare i reclami con la dovuta riservatezza adottando ogni accortezza per tutelare il segnalante.

La diffusione di informazioni circa il segnalante o mediante le quali si possa risalire alla fonte della segnalazione possono essere diffuse solo per necessità relative all'accertamento dei fatti del reclamo segnalato. È vietato ogni atto di ritorsione o discriminatorio, diretto o indiretto, nei confronti del segnalante per motivi collegati, direttamente o indirettamente, alla segnalazione, fatto salvo il diritto degli aventi causa di tutelarsi qualora siano accertate responsabilità di natura penale o civile legate alla falsità della dichiarazione. L'adozione di misure discriminatorie nei confronti dei soggetti che effettuano in buona fede le segnalazioni può essere denunciata all'Ispettorato nazionale del lavoro, per i provvedimenti di propria competenza, oltre che dal segnalante, anche dall'organizzazione sindacale indicata dal medesimo. E' nullo il licenziamento ritorsivo o discriminatorio del soggetto

	<b>P 15Ant</b> <i>Gestione lamentela cliente o del Dipendente/parti interessate</i>	Aggiornamento	
		Revisione	Data
		06	01/03/2023

segnalante. Sono altresì nulli il mutamento di mansioni nonché qualsiasi altra misura ritorsiva o discriminatoria adottata nei confronti del segnalante. Nei limiti e nel rispetto delle procedure disciplinari adottate ogni violazione della riservatezza e eventuali azioni discriminatorie commesse a danno del segnalante sono punite disciplinarmente. Per garantire la massima riservatezza e libertà del segnalante nel proporre reclamo, l'organizzazione ha messo a disposizione più canali di comunicazione, di cui uno con modalità informatiche, idonei a garantire la riservatezza dell'identità del segnalante. La tutela del segnalante è garantita se la segnalazione è fatta in buona fede. Si considera in buona fede colui che effettua una segnalazione nella ragionevole convinzione, fondata su elementi di fatto, che la condotta si sia verificata. La buona fede è comunque esclusa qualora il segnalante abbia agito con dolo o colpa grave. Le tutele non sono garantite nei casi in cui sia accertata, anche con sentenza di primo grado, la responsabilità penale del segnalante per i reati di calunnia o diffamazione o comunque per reati commessi con la segnalazione, ovvero la sua responsabilità civile, per lo stesso titolo.

Sono perseguite disciplinarmente le seguenti condotte del segnalante:

- segnalazioni non vere di presunti illeciti al fine di causare un danno ad altri, all'organizzazione o trarne un ingiusto vantaggio eseguite con dolo o colpa grave

### 2.1.1 Registrazione lamentela/segnalazione

Le persone preposte alla gestione delle lamentele/segnalazioni sono le seguenti:

- Responsabile commerciale e/o responsabile produzione e/o RSQ: se inerenti materiali e/o servizi venduti dalla azienda ad un cliente;
- RSGA: se aventi implicazioni ambientali;
- RSGS: se aventi implicazioni sulla sicurezza e sulla salute dei lavoratori nei luoghi di lavoro (es. Cantieri esterni).
- Membri dell'SPT per il rispetto degli standard etici, la conformità alla norma SA8000:2014 e UNI PdR 125

Qualora pervenga all'azienda una lamentela è necessario gestirla sul modulo **M 15.02 Elenco Segnalazioni Lamentela del cliente o del Dipendente/parti interessate**.

È inoltre necessario specificare se la lamentela del cliente è stata una semplice segnalazione specificando il mezzo di trasmissione oppure è stata espressa formalmente e pertanto è un reclamo certo: anche in questo caso è necessario specificare il mezzo di trasmissione (fax, posta, ...).

	<b>P 15Ant</b> <i>Gestione lamentela cliente o del  Dipendente/parti interessate</i>	<b>Aggiornamento</b>	
		<b>Revisione</b>	<b>Data</b>
		<b>06</b>	<b>01/03/2023</b>

In caso si tratti di reclamo con reso, è necessario fare riferimento al documento di accompagnamento del materiale oggetto del reso. Segue la descrizione del contenuto della lamentela e il riferimento ad eventuale documentazione allegata. Il materiale reso dovrà essere trattato come descritto nella procedura **P 05 – Gestione delle non conformità**.

I membri del SPT provvedono a controllare con continuità la presenza di reclami nella mail o nella cassetta “reclami”, almeno una volta ogni 15 giorni. All’arrivo annotano sul “registro reclami” i dati del reclamo: anagrafica persona che ha sporto reclamo (se non anonimo), materia del reclamo, data di acquisizione, avvio procedimento e chiusura reclamo.

Dalla data di registrazione decorrono i termini per la risoluzione del reclamo.

### **2.1.2 Analisi lamentela/segnalazione**

Il responsabile commerciale o altro ente competente come specificato all’inizio del documento, ha il compito di coordinare l’attività di analisi del contenuto della lamentela, consultando i responsabili dei sistemi di gestione per la qualità la sicurezza e l’ambiente qualora non sia uno di essi il coordinatore, nonché tutti i responsabili delle funzioni coinvolte, in funzione delle specifiche necessità. Egli inoltre dovrà accertarne la fondatezza con la collaborazione degli enti competenti. In questa fase si decide la destinazione dell’eventuale reso fornito dal cliente e viene compilata la seconda parte del cartellino di trattenimento.

Relativamente alla norma SA8000, il responsabile del procedimento (SPT) deve condurre la fase istruttoria di raccolta delle informazioni coinvolgendo anche i responsabili d’area o i lavoratori.

Deve essere sempre garantita la confidenzialità delle informazioni e l’anonimato delle fonti se richiesto.

Entro 30 giorni in via ordinaria, o entro i termini più brevi stabiliti caso per caso dal responsabile del procedimento in caso di urgenza, le risultanze dell’istruttoria sono discusse dal SPT in apposita riunione. Per ogni reclamo il SPT redige una relazione nella quale indica:

- la fondatezza del reclamo
- il trattamento proposto
- le azioni correttive e i relativi termini di risoluzione e chiusura
- Le azioni di monitoraggio

	<b>P 15Ant</b> <i>Gestione lamentela cliente o del  Dipendente/parti interessate</i>	<b>Aggiornamento</b>	
		<b>Revisione</b>	<b>Data</b>
		<b>06</b>	<b>01/03/2023</b>

- la forma e contenuto della risposta.

La relazione viene presentata al senior management per l'approvazione delle misure necessarie.

Sono sempre considerati urgenti i reclami e le segnalazioni per:

- la violazione dei requisiti di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro
- situazioni di pericolo alla incolumità delle persone
- violazione dei diritti umani e condizioni di lavoro forzato o obbligato
- presenza di lavoro infantile

### 2.1.3. Segnalazioni su aspetti di corruzione

Ogni dipendente, a seguito di una segnalazione dall'esterno di un atto di corruzione o tentata corruzione, sia relativo ad un altro dipendente interno o ad un fornitore / socio in affari, deve informare immediatamente l'Ufficio Legale che provvederà per quanto di propria competenza. Lo stesso Ufficio Legale provvederà ad informare l'OdV ed il RSQ affinché l'episodio possa essere gestito come una Non Conformità; in particolare il Datore di lavoro, sentito anche l'Ufficio legale e l'OdV, prenderà una decisione sull'azione da attuare.

### 2.1.4 Azioni da intraprendere

In caso la lamentela risulti fondata, può essere necessario aprire un **rapporto di Non Conformità (M 05.01)**; in questa fase il coordinatore della lamentela, coadiuvato dai responsabili della specifica area decide il contenuto dell'eventuale risposta da fornire al cliente e/o all'Ente Associazione reclamante.

Relativamente alla Norma SA8000, la Direzione Generale approva o modifica la proposta del SPT circa la risoluzione del reclamo. Il SPT monitora il trattamento e l'azione correttive stabilite. Il SPT comunica le decisioni sui reclami per mezzo di avviso in bacheca aziendale, o di comunicazione diretta in caso di segnalazione non anonima.

### 2.1.5 Chiusura lamentela/segnalazione

Per chiusura della lamentela/segnalazione s'intende la registrazione della comunicazione fatta al cliente, associazione e/o ente reclamante in risposta alla stessa.

	<b>P 15Ant</b> <i>Gestione lamentela cliente o del  Dipendente/parti interessate</i>	Aggiornamento	
		Revisione	Data
		06	01/03/2023

L'ente competente come specificato all'inizio del documento, ha l'obbligo di richiedere formale risposta all'Ente esterno autore della lamentela, qualora questo abbia implicazioni contrattuali, per l'ambiente o la sicurezza.

### 3. RESPONSABILITÀ

RSQ: coordina l'attività di gestione delle segnalazioni e dei reclami da cliente, per l'area di specifica competenza, coinvolgendo quando necessario il personale dell'azienda o i fornitori per le valutazioni necessarie

RSA e RSGS: coordina l'attività di gestione delle segnalazioni e dei reclami da cliente (ambiente), per l'area di specifica competenza, coinvolgendo quando necessario il personale dell'azienda o i fornitori per le valutazioni necessarie insieme al responsabile del settore di appartenenza del reclamo.

RLS (Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza): raccoglie eventuali segnalazioni o suggerimenti relativi alla prevenzione e protezione SSL e le comunica alla direzione ed all'RSPP.

Tutti gli enti aziendali

- segnalano le non conformità ai responsabili del settore di competenza come descritto in procedura;
- eseguono i trattamenti delle Non Conformità secondo le indicazioni date dai Responsabili di Area/Funzione che hanno analizzato le specifiche non conformità

#### Responsabile Controllo Produzione e Qualità di Prodotto

Coordina l'attività di gestione delle segnalazioni e dei reclami da cliente, provvedendo a coinvolgere tutte le persone eventualmente interessate e comunica mensilmente, alla Direzione Generale, in forma scritta, tutte le lamentele ricevuti nel mese.

#### Responsabile SPT (Resp. Sistema di gestione responsabilità sociale)

- Modifica le Procedure SA8000
- Gestisce e Monitora i reclami SA8000
- Conduce la fase istruttoria di raccolta delle informazioni coinvolgendo anche i responsabili d'area o i lavoratori.
- E' responsabile della Gestione/Trattamento delle Segnalazioni/Lamentele SA8000
- E' responsabile delle gestione dei Documenti sulla bacheca aziendale ed il sito Internet Aziendale e del BOX "Reclami e segnalazioni" presso l'ufficio qualità.

#### Membri del SPT

- Partecipano alla stesura e modifica delle Procedure SA8000
- Ricevono eventuali Segnalazioni Orali SA8000 da parte di dipendenti
- Partecipano al trattamento/Gestione delle Lamentele/segnalazioni SA8000
- Monitorano il trattamento e l'azione correttive stabilite da SPT
- Partecipano alla riunione del comitato SPT SA8000

	<b>P 15Ant</b> <i>Gestione lamentela cliente o del  Dipendente/parti interessate</i>	<b>Aggiornamento</b>	
		<b>Revisione</b>	<b>Data</b>
		<b>06</b>	<b>01/03/2023</b>

#### 4. DOCUMENTAZIONE/ARCHIVIAZIONE

Documento	Luogo e tempo archiviazione
M 15.02 Elenco Segnalazioni/Lamentele	RSGQ; 1 anno (salvo diversa disposizione)
M 05.01 Rapporto di non conformità	RSGQ/RSA/RSGS 1 anno (salvo diversa disposizione)

#### 5. RIFERIMENTI

La presente procedura descrive le modalità di gestione dei reclami; essa è scritta in accordo a:

- Norma UNI EN ISO 9001: par 8.2.4
- Norma UNI EN ISO 14001: par.10.2
- Norma UNI ISO 45001: par. 10.3
- Norma SA 8000:2014 Punto 9.6
- Norma ISO 37001
- **Norma UNI PdR 125**
- Procedura P05 Ant Gestione delle non conformità
- Procedura P16 Ant Azioni correttive e preventive