
	<b>PROCEDURA OPERATIVA</b>	<b>PRO-16 Rev.2</b>	
<b>PROCEDURA DI GESTIONE DEI RECLAMI</b>		Pagina 1 di 4	Aprile 2024

## ***INDICE***

- 1. SCOPO**
- 2. CAMPO DI APPLICAZIONE**
- 3. RIFERIMENTI NORMATIVI**
- 4. TERMINOLOGIA ED ABBREVIAZIONI**
- 5. MODALITÀ OPERATIVE**
- 6. RIEPILOGO DELLE REVISIONI**

	<b>PROCEDURA OPERATIVA</b>	<b>PRO-16 Rev.2</b>	
<b>PROCEDURA DI GESTIONE DEI RECLAMI</b>		Pagina 2 di 4	Aprile 2024

## 1. SCOPO

La presente procedura ha lo scopo di fornire una guida per il personale aziendale e per le parti interessate (lavoratori, enti locali e nazionali, organizzazioni non governative, associazioni sindacali, associazioni di categoria, organi di stampa, mass media, clienti, fornitori, etc) per inoltrare reclami e segnalazioni a CIMAS S.R.L. SOCIETÀ BENEFIT anche in modo confidenziale ed anonimo.

## 2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura si applica alle attività di CIMAS S.R.L. SOCIETÀ BENEFIT ed è destinata alla integrazione nel SGI esistente, in particolare si applica anche a segnalazioni relative a fenomeni corruttivi e a suggerimenti in merito al miglioramento del Sistema di Responsabilità Sociale.

## 3. RIFERIMENTI NORMATIVI

SA8000:2014 - 9.6 Gestione e risoluzione dei reclami

Politica SA 8000

UNI ISO 37001:2016

## 4. TERMINOLOGIA ED ABBREVIAZIONI

<i>DG</i>	<i>DIREZIONE GENERALE</i>
<i>FA</i>	<i>FUNZIONE AZIENDALE</i>
<i>RFA</i>	<i>RESPONSABILE DI FUNZIONE AZIENDALE</i>
<i>RSGI</i>	<i>RESPONSABILE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO</i>
<i>SGI</i>	<i>SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO</i>

SPT: Social Performance Team (il Team include una rappresentanza equilibrata di management e rappresentanti dei lavoratori SA8000).

RFCPC: Responsabile della Funzione di Conformità per la prevenzione della corruzione

RECLAMO: segnalazione, commento, raccomandazione riguardanti il luogo di lavoro e/o non conformità, reali o presunte, allo Standard SA8000 o al sistema di gestione per la prevenzione della corruzione.


## 5. MODALITÀ OPERATIVE

### 5.1 Comunicazione del reclamo

Ogni lavoratore e/o parte interessata può sporgere reclami in relazione a fatti e/o accadimenti:

1. aventi natura di abuso, offesa o illegalità verificatasi nell'ambito lavorativo o ad esso legati e in contrasto con i principi di responsabilità sociale della norma SA8000:2014;
2. verificatasi nell'ambito dei fenomeni corruttivi.

CIMAS garantisce un canale di segnalazioni anonimo accessibile a lavoratori e parti interessate.

	<b>PROCEDURA OPERATIVA</b>	<b>PRO-16 Rev.2</b>	
<b>PROCEDURA DI GESTIONE DEI RECLAMI</b>		Pagina 3 di 4	Aprile 2024

### 5.1.1 Reclamo riguardane i principi di responsabilità sociale

Per segnalazioni inerenti ai principi di responsabilità sociale della norma SA8000:2014, il richiedente può:

- utilizzare l'apposito canale che garantisce l'anonimato al link <https://cimasristorazione.wallbreakers.it/#/> che è visibile sul sito internet aziendale (<https://www.cimasristorazione.com/>) o, per il personale, tramite QR-CODE appeso in bacheca;
- contattare direttamente l'RLS di riferimento che è tenuto a mantenere l'anonimato;
- lasciare un suggerimento nelle apposite cassette situate nelle varie strutture;
- inviare la segnalazione all'ente di certificazione SI CERT S.A.G.L. alla e-mail [info@sicert.net](mailto:info@sicert.net);
- inviare la segnalazione all'organismo di accreditamento all'Ente di Accreditamento SAI SAAS alla e-mail: [saas@saasaccreditation.org](mailto:saas@saasaccreditation.org).

### 5.1.2 Reclami inerenti fenomeni corruttivi

In caso di segnalazioni inerenti fenomeni corruttivi è possibile utilizzare:

- l'apposito canale che garantisce l'anonimato al link <https://cimasristorazione.wallbreakers.it/#/> che è visibile sul sito internet aziendale (<https://www.cimasristorazione.com/>) o, per il personale, tramite QR-CODE appeso in bacheca;
- lasciare un suggerimento nelle apposite cassette situate nelle varie strutture;
- comunicazioni verbali e/o via e-mail a persone di riferimento.

## 5.2 Gestione del reclamo


Tutte le segnalazioni raccolte sono condivise prontamente con la Funzione aziendale competente, il Social Performance Team (SPT) se inerente alla responsabilità sociale o il Responsabile della Funzione di Conformità per la prevenzione della corruzione (RFCPC) se inerente alla corruzione, che le analizza, effettua tutte le indagini e verifiche opportune e stabilisce modalità e tempi di gestione.

I membri del Social Performance Team sono gli unici ad avere le chiavi delle cassette dei reclami e sono coloro che controlleranno le cassette 1 volta ogni due settimane.

In questa fase si identificano le risorse adeguate e appropriate alla natura e alla gravità di ogni non conformità.

Nella fase d'indagine CIMAS, attraverso il SPT e/o la Direzione Generale direttamente o il Responsabile della Funzione di Conformità per la prevenzione della corruzione, favoriscono l'incontro diretto e lo scambio di valutazioni con il reclamante, se noto, allo scopo di raccogliere quante più informazioni possibili e una conoscenza completa dei fatti e al fine di dare sostegno e concreto contributo al lavoratore vittima o testimone di forme di abuso, offesa o fenomeni di scorrettezza, illegalità o corruzione.

CIMAS garantisce di profondere il massimo sforzo per risolvere il problema segnalato e/o a prevenire situazioni analoghe e non attua alcuna forma di ritorsione o discriminazione nei confronti del reclamante.

	<b>PROCEDURA OPERATIVA</b>	<b>PRO-16 Rev.2</b>	
<b>PROCEDURA DI GESTIONE DEI RECLAMI</b>		Pagina 4 di 4	Aprile 2024

Dalla segnalazione/non conformità può scaturire un'azione correttiva e dal suggerimento/proposta può scaturire un'azione di miglioramento.

La DG approva le azioni correttive e di miglioramento proposte dal SPT o dal RFCPC.

Il Responsabile del Sistema di Gestione Integrato, infine:

- ✓ invia via e-mail a tutti i dipendenti l'azione correttiva/di miglioramento
- ✓ mantiene aggiornato il registro delle Non conformità e azioni correttive
- ✓ monitora periodicamente lo stato di avanzamento delle azioni e la loro efficacia.

## 6. RIEPILOGO DELLE REVISIONI

1	1	Aprile 2024		Prima emissione
<i>Edizione</i>	<i>Revisione</i>	<i>Data</i>	<i>Paragrafi revisionati</i>	<i>Descrizione della revisione</i>

<b>REDATTO DA</b> RSGI e RFCPC	<b>APPROVATO DA</b> DG
-----------------------------------	---------------------------