

## **PROCEDURA DEL SGI – GESTIONE DEI RECLAMI E DELLE SEGNALAZIONI DEI LAVORATORI E DELLE PARTI INTERESSATE**

Di seguito sono descritte le modalità con cui la CONDIM S.p.A. assicura la raccolta, la valutazione, la risoluzione delle segnalazioni e dei suggerimenti provenienti dai dipendenti e, quando necessario, l'avvio di azioni correttive volte ad identificare, eliminare o ridurre le cause. Lo scopo è quello di assicurare che ogni segnalazione venga adeguatamente trattata e che tutte le non conformità siano registrate al fine di poter effettuare un riesame della loro tipologia e frequenza.

Ogni lavoratore e parte interessata, possono porgere reclamo all'azienda in primo luogo per tramite del Rappresentante dei lavoratori, in secondo luogo all'Organismo di Certificazione (Ufficio aziendale LSQAAv. Italia 6201 | Edificio "Los Tilos" piano 111500, Montevideo – Uruguay Tel: (+598) 2600 0165 | Fax: (+598) 2604 2960 E-mail: info@lsqa.com

In ultima istanza all'Ente di Accredimento (SAAS - Social Accountability Accreditation Services 15 West 44th Street 6th Floor New York NY 1036 United States of America Telephone: +1 212 684 1414 email: LBernstein@saasaccreditation.org).

Il Rappresentante dei lavoratori è responsabile della raccolta delle segnalazioni, ed è coinvolto nel loro trattamento, garantendo a tutti i lavoratori la massima riservatezza sulla fonte della segnalazione. Tale impegno è garantito anche dalla Direzione aziendale che, in alcun modo, interferisce sulle modalità di raccolta delle informazioni e, la favorisce al fine di rintracciare una risposta immediata ed efficace.

Egli può ricevere tali segnalazioni nei seguenti modi:

1. In forma verbale direttamente dal lavoratore
2. In forma scritta (sul Modulo segnalazioni) direttamente dal lavoratore
3. In forma anonima raccogliendo i Moduli segnalazioni nell'apposita cassetta postale, situata in un luogo dove è difficile rintracciare i lavoratori che hanno consegnato i moduli (es. bagni presso i cantieri).

Nel primo caso provvede egli stesso a formalizzare il reclamo sul Modulo segnalazioni.

Nel momento in cui riceve le segnalazioni, il Rappresentante dei Lavoratori, effettua una prima valutazione del livello di urgenza del problema segnalato, quindi decide se riportarlo immediatamente alla Direzione o al suo Rappresentante, senza in alcun modo rivelare i nomi dei lavoratori che hanno segnalato il problema. In ogni caso il Rappresentante dei Lavoratori, provvede quotidianamente alla raccolta delle segnalazioni e, almeno una volta a settimana, si riunisce con il Rappresentante della Direzione per la Responsabilità Sociale, per discutere del merito delle segnalazioni raccolte e delle proposte di risoluzione da presentare alla Direzione. Successivamente, i moduli compilati in tutte le parti e firmati dal Rappresentante della Direzione, vengono sottoposti alla Direzione, la quale si attiverà per la risoluzione dei problemi riscontrati, di concerto con il Rappresentante dei Lavoratori.

Il Rappresentante della Direzione ha la responsabilità e l'autorità per la gestione delle azioni di rimedio e le azioni correttive e preventive relative alle segnalazioni raccolte. Egli provvederà ad emettere di volta in volta dei piani di miglioramento che permettano di eseguire un monitoraggio sulle azioni da svolgere per la risoluzione delle non conformità rilevate.

**Ogni parte interessata può inviare un reclamo qualsiasi canale di comunicazione (mail, telefono, sito web, ecc.).**