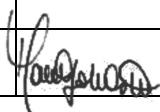
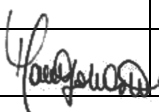
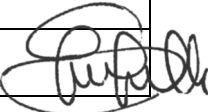



Sommario

RIFERIMENTI	2
RESPONSABILITA'	2
MODALITA' OPERATIVE	2

REV	Ed	DATA	DESCRIZIONE	PREP	VER	APPR
00	00	12/07/2017	Prima emissione			
01	00	16/01/2018	Gestione del reclamo in forma anonima			
02	00	08/07/2025	Specifica per quanto a gestione cassette e segnalazioni agli enti			

	PROCEDURA GESTIONE DE RECLAMI	PRS 08 - Rev. 02 Data 08/07/2025 Pagina 2 di 3

SCOPO

Scopo della presente procedura è quello di definire le modalità di gestione dei reclami presentati dalle parti interessate (lavoratori dell'azienda interessata, enti locali e nazionali che operano nel campo dei diritti umani e del lavoro - come organizzazioni non governative, associazioni sindacali, associazioni di categoria -, organi di stampa, mass media, clienti dell'organizzazione interessata, ecc...) nei confronti di Umbra Servizi in riferimento a questioni connesse al rispetto dei requisiti previsti dal Sistema di Responsabilità Sociale implementato, e assicurare che eventuali ricorsi e/o reclami siano gestiti in forma controllata fino alla chiusura.

Umbra Servizi, con l'applicazione e la diffusione della presente procedura, vuole trasmettere ai dipendenti che il fatto di acquisire informazioni sulla conformità alla SA8000 o di avanzare reclami relativi al luogo di lavoro, non sarà in alcun modo discriminatorio per loro, ma anzi verrà vissuto come momento di crescita e miglioramento.

I reclami rilevati e le modalità di gestione sono resi disponibili al personale e, su richiesta, alle parti interessate.

RIFERIMENTI

Modulo MOD REC Reclamo

PRG 12 Gestione delle NC

Manuale SA 8000

Norma SA 8000

RESPONSABILITA'

La responsabilità dell'applicazione della seguente procedura è del SPT che si occupa, assieme al Rappresentante dei lavoratori SA 8000 di recuperare i messaggi inoltrati dai lavoratori e/o parti interessate.

Il Rappresentante SA 8000 della Direzione, con la collaborazione del Responsabile del Sistema Integrato, provvede alla registrazione del reclamo e alla formalizzazione del relativo trattamento fino alla chiusura.

MODALITA' OPERATIVE

Qualsiasi segnalazione presentata verbalmente o per iscritto da una qualsiasi parte interessata ad Umbra Servizi, tramite posta, e-mail o fax, viene rilevata e gestita direttamente dal Rappresentante SA 8000 della Direzione, che con la collaborazione del Rappresentante dei Lavoratori e del supporto del SPT, si occupa di effettuare un'analisi del reclamo stesso (seguendo i contenuti del manuale per la parte relativa alla Gestione delle comunicazioni e della PRG 12 Gestione delle NC) e dell'applicazione delle conseguenti correttive finalizzate al ripetersi di analoghi problemi.

Le osservazioni raccolte verbalmente sono trascritte su apposito modulo di rilievo reclami a cura del Rappresentante SA 8000 della Direzione e gestite come non conformità (come sopra indicato).

Qualsiasi lavoratore di Umbra Servizi può avanzare un reclamo all'azienda:

1. **Direttamente** con un dirigente aziendale, un responsabile d'ufficio, il Responsabile SA 8000 o tramite il rappresentante dei lavoratori sia in forma scritta sia in forma verbale;

2. Indirettamente, in forma anonima.

- A) In tal caso, vengono messi a disposizione dei lavoratori, presso la zona Magazzino e in prossimità della bacheca aziendale, delle cassette di raccolta reclami e dei moduli prestampati da utilizzare in caso di reclamo (MOD REC SA). Il lavoratore può immettere nella cassetta di cui sopra, il modello previsto o altro supporto cartaceo da lui utilizzato, per trasmettere alla direzione eventuali anomalie e/o reclami.
- B) Per agevolare il personale di cantiere che rimane fuori dalla sede aziendale, sono state trasmesse specifiche modalità di inoltro reclamo via SMS o via e-mail, garantendo l'anonimato, ai seguenti recapiti aziendale.
- Rappresentante della Direzione SA 8000: 349-2995446
 - Rappresentante dei lavoratori SA 8000: 346-0617315
 - E-mail: info@umbraservizi.it

Qualora il lavoratore intendesse inoltrare il reclamo direttamente all'Organismo di certificazione, dovrà trasmettere il reclamo stesso (in forma esplicita o anonima), mediante fax, e-mail o telefono al riferimento indicato nel modulo di reclamo.

Ogni eventuale segnalazione relativa all'applicazione dello standard SA 8000, può essere inviata all'ente di certificazione DNV BUSINESS ASSURANCE ITALIA SRL (e-mail : feedback.italia@dnv.com – Tel. +390396899905 – Fax: +390396899930) e/o all'ENTE DI ACCREDITAMENTO SAAS Social Accountability Accreditation Services (e-mail: saas@saasaccreditation.org – Tel. +1 – 212-684-1414 – Fax: +1-212-684-1515)

Tutto il personale operante per Umbra Servizi viene adeguatamente formato ed informato sui contenuti della presente procedura e sulle modalità operative previste, allo scopo di garantire il diritto del lavoratore di poter sporgere un reclamo.

Il Rappresentante SA 8000 della Direzione in presenza del Rappresentante dei Lavoratori SA 8000, a frequenza settimanale, controlla il contenuto della cassetta reclami e degli altri canali informatizzati.

Nel caso in cui siano presenti reclami, viene convocata una riunione del SPT, con la finalità di provvedere all'indagine delle cause del reclamo stesso e promuovere azioni correttive in grado di impedire il ripetersi di analoghi problemi.

I reclami rilevati e le azioni risultanti dall'indagine di cui sopra, vengono trasmesse ai lavoratori attraverso riunioni, comunicati affissi presso la bacheca aziendale e comunque mediante comunicazione diretta con il Rappresentate dei Lavoratori SA 8000.

In sede di riesame del sistema da parte della Direzione vengono valutate le azioni intraprese in relazione alla loro efficacia.

Una copia della documentazione relativa al reclamo e/o al ricorso, unitamente ad altri eventuali documenti generati per la risoluzione degli stessi, viene conservata nell'apposita cartella GESTIONE RECLAMI, posta nell'archivio Umbra Servizi.