

## **SEGNALAZIONI, RECLAMI, RICORSI E CONTENZIOSI DI ORIGINE INTERNA**

SO.SEL Business Communications s.r.l. incentiva il coinvolgimento di tutti i lavoratori nel processo di miglioramento continuo e raccoglie le loro segnalazioni attraverso:

- La compilazione del Mod 03, disponibile in formato cartaceo in bacheca ed ai due ingressi uffici principali (fronte e retro edificio), dove ciascuno può esprimere (sia identificandosi che in modo anonimo) segnalazioni (positive o negative) relative alle condizioni di lavoro, gestione del personale, miglioramenti dei cicli produttivi, gestione ambientale, tutela della privacy, gestione della sicurezza delle informazioni, ecc.;

tale modulo deve poi essere inserito nelle apposite cassette per le segnalazioni presenti ai due ingressi dell'azienda (lato fronte e retro capannone); il contenuto della cassetta viene verificato con cadenza settimanale da RSGQ;

- durante le riunioni annuali di coinvolgimento durante le quali RSGQ presenta la gestione delle segnalazioni e dei suggerimenti dell'anno precedente;
- in qualsiasi occasione un dipendente voglia proporlo sia direttamente a RSGQ che al proprio responsabile di funzione.

Successivamente alla ricezione della segnalazione degli operatori da parte di RSGQ, viene svolta una analisi volta a verificare l'effettiva possibilità di sviluppare un'opportuna azione di miglioramento e la relativa tempistica.

Tale analisi viene effettuata coinvolgendo:

- il SPT nel caso di segnalazioni relative ad aspetti di Responsabilità sociale;
- il CSS ed eventualmente il Resp. di Funzione nel caso di segnalazioni relative ad aspetti di salute e sicurezza sul lavoro;
- il Resp. IT ed eventualmente DIR nel caso di segnalazioni relative a sicurezza delle informazioni;
- il DPO, il Resp. IT ed eventualmente DIR nel caso di segnalazioni relative a violazioni Privacy;
- il Resp. di Funzione ed eventualmente DIR nel caso di segnalazioni relative a qualità e gestione dei processi produttivi.

In ogni caso non può essere interessato alla gestione del reclamo chi risulti coinvolto nei contenuti del reclamo stesso.

La gestione della segnalazione comporta:

- la decisione sull'accoglimento della segnalazione stessa e la sua registrazione sul Mod. 05 – Registro NC, AC e AP, entro cinque giorni lavorativi dalla ricezione da parte del RSGQ.

La segnalazione dopo la sua registrazione può essere accettata o rifiutata; in caso venga rifiutata RSGQ spiega alla parte interessata il motivo del rifiuto. Qualora la segnalazione sia da fonte

DATA 07/01/2022	REDAZIONE RSGQ	APPROVAZIONE SPT	Pagina 1 di 4
--------------------	-------------------	---------------------	---------------

anonima, verrà affisso avviso in bacheca/inviata mail a tutto il personale aziendale con la comunicazione di presa o mancata presa in carico della segnalazione e le sue relative motivazioni. Tale positiva o negativa presa in carico deve essere svolto entro 15 gg dalla ricezione della segnalazione.

Nel caso in cui il reclamo venga accolto si provvede all'avvio dell'indagine, con coinvolgimento di tutte le parti interessate:

- raccolta/verifica di tutte le informazioni necessarie,
- identificazione delle cause del problema,
- proposta di una soluzione e risposta al reclamante entro il termine di 60 giorni. In caso di segnalazione da fonte anonima, verrà affisso avviso in bacheca/invio mail a tutto il personale aziendale con la risposta dell'azienda in merito, le informazioni sulle azioni scelte ed i tempi necessari per portarle a termine.

La gestione della segnalazione verrà riportata sul Mod. 05 e seguirà lo stesso iter di gestione di una NC.

So.sel BC srl si impegna a garantire la massima riservatezza sui fatti contenuti nella segnalazione e/o reclamo ed a non attuare alcuna forma di discriminazione nei confronti del soggetto mittente.

**Nel caso di segnalazioni riguardanti aspetti di Responsabilità Sociale:**

In caso di violazioni dei diritti dei lavoratori, mancata o non soddisfacente gestione da parte dell'Azienda della segnalazione inviata è facoltà del lavoratore inviare comunicazione anche a:

- GCERTI (Ente certificatore del Sistema di Responsabilità Sociale): invio mail a: [segnalazioni@gcerti.it](mailto:segnalazioni@gcerti.it)
- SAAS (Ente di Accredimento dell'Ente Certificatore): invio mail a: [saas@saasaccreditation.org](mailto:saas@saasaccreditation.org) o invio comunicazione al seguente indirizzo:

NYC Headquarters  
9 East 37th Street; 10th Floor  
New York, NY 10016

## SEGNALAZIONI, RECLAMI, RICORSI E CONTENZIOSI DI ORIGINE ESTERNA

Le segnalazioni da parte Esterne interessate possono essere inviate tramite i seguenti canali:  
mail diretta al Responsabile di funzione coinvolto;

pec all'indirizzo [soselbc@legalmail.it](mailto:soselbc@legalmail.it) ;

modulo contatti tramite il form sul sito web aziendale ([https://www.soselbc.it/?page\\_id=179](https://www.soselbc.it/?page_id=179)) ;

modulo segnalazioni tramite il form sul sito web aziendale ([https://www.soselbc.it/?page\\_id=477](https://www.soselbc.it/?page_id=477))

Successivamente alla ricezione della segnalazione da parte di RSGQ, viene svolta una analisi volta a verificare l'effettiva possibilità di sviluppare un'opportuna azione di miglioramento e la relativa tempistica.

Tale analisi viene effettuata coinvolgendo:

- il SPT nel caso di segnalazioni relative ad aspetti di Responsabilità sociale;
- il CSS ed eventualmente il Resp. di Funzione nel caso di segnalazioni relative ad aspetti di salute e sicurezza sul lavoro;
- il Resp. IT ed eventualmente DIR nel caso di segnalazioni relative a sicurezza delle informazioni;
- il DPO, il Resp. IT ed eventualmente DIR nel caso di segnalazioni relative a violazioni Privacy;
- il Resp. di Funzione ed eventualmente DIR nel caso di segnalazioni relative a qualità e gestione dei processi produttivi.

In ogni caso non può essere interessato alla gestione del reclamo chi risulti coinvolto nei contenuti del reclamo stesso.


La gestione della segnalazione comporta:

- la decisione sull'accoglimento della segnalazione stessa e la sua registrazione sul Mod. 05 – Registro NC, AC e AP, entro cinque giorni lavorativi dal ricevimento.

La segnalazione dopo la sua registrazione può essere accettata o rifiutata; in caso venga rifiutata RSGQ spiega alla parte interessata il motivo del rifiuto. Tale positiva o negativa presa in carico deve essere svolto entro 15 gg dalla ricezione della segnalazione e deve essere data comunicazione al reclamante.

Nel caso in cui il reclamo venga accolto si provvede all'avvio dell'indagine, con coinvolgimento di tutte le parti interessate:

- raccolta/verifica di tutte le informazioni necessarie,
- identificazione delle cause del problema,
- proposta di una soluzione e risposta al reclamante entro il termine di 60 giorni.

 SO.SEL Business Communications s.r.l.	<b>ISTRUZIONE OPERATIVA PER LA GESTIONE DI  SEGNALAZIONI, RECLAMI, RICORSI E  CONTENZIOSI INTERNE ED ESTERNE</b>	Istruzione Operativa IO 13.00 Pag. 4 / 4
--	--	--

La gestione della segnalazione verrà riportata sul Mod. 05 e seguirà lo stesso iter di gestione di una NC.

So.sel BC srl si impegna a garantire la massima riservatezza sui fatti contenuti nella segnalazione e/o reclamo ed a non attuare alcuna forma di discriminazione nei confronti del soggetto mittente.

**Nel caso di segnalazioni riguardanti aspetti di Responsabilità Sociale:**

In caso di violazioni dei diritti dei lavoratori, mancata o non soddisfacente gestione da parte dell’Azienda della segnalazione inviata è facoltà della Parte Interessata inviare comunicazione anche a:

- GCERTI (Ente certificatore del Sistema di Responsabilità Sociale): invio mail a: [segnalazioni@gcerti.it](mailto:segnalazioni@gcerti.it)
- SAAS (Ente di Accreditamento dell’Ente Certificatore): invio mail a: [saas@saasaccreditation.org](mailto:saas@saasaccreditation.org) o invio comunicazione al seguente indirizzo:

NYC Headquarters  
9 East 37th Street; 10th Floor  
New York, NY 10016

DATA 07/01/2022	REDAZIONE RSGQ	APPROVAZIONE SPT	Pagina 4 di 4
--------------------	-------------------	---------------------	---------------