
	UNI/PDR 125:2022-SISTEMA DI GESTIONE DELLA PARITA' DI GENERE	CH 09
	CH09 - GESTIONE RECLAMI, SUGGERIMENTI E SEGNALAZIONI	Rev. 0 Del 01.06.23

PROCEDURA CH09

Gestione dei reclami, suggerimenti e segnalazioni

Rev.	Data	Oggetto	Redatto da	Approvato da
0	01.06.23	Prima emissione	Comitato UNI/PDR125	Direzione

	UNI/PDR 125:2022-SISTEMA DI GESTIONE DELLA PARITA' DI GENERE	CH 09
	CH09 - GESTIONE RECLAMI, SUGGERIMENTI E SEGNALAZIONI	Rev. 0 Del 01.06.23

1. Scopo

La presente procedura ha lo scopo di definire le modalità di gestione dei reclami presentati sia dal personale che dalle parti interessate relativamente al rispetto dei requisiti dello standard UNI PDR 125/2022 all'interno dell'azienda.

2. Campo di applicazione

La procedura è applicata a:

Tutti i reclami relativi a episodi contrari al rispetto della parità di genere in azienda, episodi coercitivi, mobbing, e quant'altro ritenuto offensivo e discriminatorio ai sensi della prassi di riferimento e di quanto previsto dal CCNL applicato.

Tutti i suggerimenti e/o segnalazioni attinenti alla parità di genere e in generale al miglioramento del clima aziendale e dell'inclusività, che dovessero pervenire sia dall'interno dell'azienda (personale diretto) che dall'esterno (stakeholder esterni).

3. Riferimenti

UNI/PDR 125:2022

Direttiva 2006/54/CE

CCNL Commercio, Terziario, Distribuzione e Servizi 01.02.23

4. Modalità operative

4.1. Invio e Ricezione del reclamo

Ogni lavoratore può sporgere reclami in relazione a fatti e accadimenti aventi natura di abuso, offesa o illegalità verificatisi nell'ambito lavorativo o ad esso legati ed in contrasto con i principi della UNI/PDR 125:22.


Il lavoratore può farsi promotore di reclami con le modalità che ritiene più opportune, tramite:

- Posta cartacea (eventualmente anche in forma anonima), scrivendo a:
Staff S.p.A.
Comitato UNI/PdR125
Via Parigi, 38 – 46047 Porto Mantovano (MN)
- Tramite posta elettronica, all'indirizzo mail: pdR125@staff.it

Per ogni problematica di cui dovesse venire a conoscenza in modo circostanziato, l'azienda si impegna ad indagare e garantisce la massima riservatezza sia sui fatti denunciati o evidenziati che sull'identità del promotore, garantendo in ogni caso che non vi siano ritorsioni o azioni disciplinari nei confronti dello stesso.

Le segnalazioni di reclamo avanzate da una o più parti interessate e indirizzate all'azienda aventi per oggetto temi inerenti i principi della UNI/PDR 125:22, sono:

- ✓ raccolte dal Comitato
- ✓ tempestivamente esaminate per definirne la chiarezza e l'eshaustività, nonché il grado di impellenza, della portata e relativa responsabilità nella possibile risoluzione
- ✓ indagate e documentate rispetto la possibile fondatezza e le possibili cause

	UNI/PDR 125:2022-SISTEMA DI GESTIONE DELLA PARITA' DI GENERE	CH 09
	CH09 - GESTIONE RECLAMI, SUGGERIMENTI E SEGNALAZIONI	Rev. 0 Del 01.06.23

- ✓ ove opportuno e richiesto, diffuse a tutto il personale e/o alla parte interessata promotrice del reclamo, descrivendo in maniera esaustiva le azioni adottate ed informando l'autore del reclamo delle azioni correttive intraprese per dare soluzione ai fatti denunciati.
- ✓ monitorate nelle azioni messe in campo, per verificarne l'effettiva efficacia e chiusura del reclamo
- ✓ registrate all'interno del registro reclami, suggerimenti e segnalazioni
- ✓ valutate all'interno del Riesame,

con le modalità di seguito descritte.

4.2 Reclami e segnalazioni in forma anonima

Sia negli incontri informativi con i dipendenti, che nei documenti relativi alla parità di genere in azienda, viene resa esplicita la possibilità di tutti gli stakeholder di inviare reclami anche in forma anonima.

Qualora il reclamo o la segnalazione pervenisse in forma anonima, sia tramite i canali definiti esterni o interni (sito internet aziendale, modulo segnalazioni, reclami e suggerimenti) che tramite qualsiasi altra forma possibile (comunicazione scritta anonima, comunicazione verbale per interposta persona, ecc.), l'azienda per prima cosa si preoccuperà di verificare attraverso il Comitato la possibile fondatezza della segnalazione.

In caso il reclamo o la segnalazione possa verosimilmente essere fondato, la Direzione convocherà il Comitato per discutere la questione e le azioni conseguenti più appropriate.

Sia del reclamo che dell'azione sarà tenuta registrazione (vedi punto 5).

Data l'impossibilità di comunicare al mittente interessato la presa in carico del reclamo e i risultati ottenuti, di questi sarà data evidenza all'interno del riesame della Direzione.

5. Registrosi

I reclami inoltrati all'azienda sono annotati in un apposito registro dove si dà evidenza dell'oggetto del reclamo, della sua origine, della persona a cui è stato dato incarico di gestirlo a livello operativo e delle azioni correttive che sono state intraprese per dargli soluzione.

Le annotazioni sul Registro Reclami sono affidate al Comitato.


6. Diffusione

Come accennato, in base al grado di impellenza e al tipo di azione concordata con il Comitato viene decisa la forma più opportuna di comunicazione e diffusione all'interno e/o all'esterno dell'Organizzazione della problematica e della risoluzione adottata, chiarendone i tempi, i risultati attesi, le responsabilità di risoluzione e applicazione, le verifiche necessarie per garantirne l'efficacia.

Nessuna azione di ritorsione o azione disciplinare viene esercitata nei confronti del/dei promotore/i. Se la segnalazione giungesse in forma anonima, nessuna forma di indagine volta a scoprire gli esecutori viene praticata dall'organizzazione.

La comunicazione viene prevista in maniera diffusa e impersonale, tranne nei casi in cui può essere opportuno comunicare ed informare in modo esclusivo solo la parte interessata promotrice della segnalazione.

In ogni caso, il diritto alla riservatezza e all'anonimato del promotore viene costantemente garantito sia all'interno che all'esterno dell'azienda.

	UNI/PDR 125:2022-SISTEMA DI GESTIONE DELLA PARITA' DI GENERE	<i>CH 09</i>
	CH09 - GESTIONE RECLAMI, SUGGERIMENTI E SEGNALAZIONI	<i>Rev. 0</i> <i>Del 01.06.23</i>

7. Monitoraggio e registrazione

Le problematiche rilevate all'interno del "Registro reclami, segnalazioni e suggerimenti" e le relative risoluzioni o azioni migliorative vengono monitorate dal Comitato per garantirne sia la corretta applicazione, sia l'efficacia rispetto gli obiettivi previsti. Le performance avute vengono descritte e commentate all'interno del Riesame annuale.