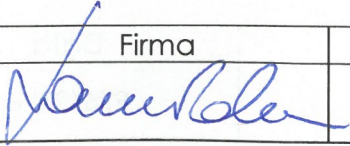


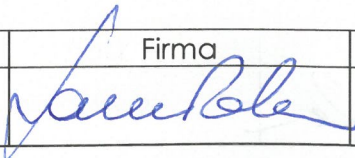
Procedura: Gestione Segnalazioni e Reclami**Rev. 6**

n° Revisione	
0	Emissione
1	Aggiornamento capitolo 4 "Presentazione segnalazione o reclamo" e ragione sociale
2	Aggiornamento cap. 4 per integrazione ISO 37001
3	Aggiornamento cap. 4-5-6
4	Aggiornamento per integrazione con le norme UNI PdR 125:2022 e ISO 30415
5	Aggiornamento per cancellazione riferimenti alla norma ISO 37001
6	Aggiornamento canali di segnalazione

Approvato	Firma	Data	Pagina 1 di 5
DG		9/6/2026	

Procedura: Gestione Segnalazioni e Reclami**Rev. 6****Sommario**

1	SCOPO.....	3
2	ACRONIMI	3
3	SEGNALAZIONI E RECLAMI.....	3
4	PRESENTAZIONE SEGNALAZIONE O RECLAMO	3
5	GESTIONE DELLA SEGNALAZIONE.....	5
6	RISPOSTA AL RECLAMANTE	5
7	RIESAME.....	5

Approvato	Firma	Data	Pagina 2 di 5
DG		9/6/2026	

1 SCOPO

La procedura definisce attività e responsabilità per la gestione di segnalazioni e reclami afferenti alla gestione etico-sociale, di parità di genere, diversità e inclusione dell'Impresa Polese.

2 ACRONIMI

RSG	Responsabile Sistemi di Gestione
ASG	Addetto Sistemi di Gestione
SPT	Social Performance Team
CG	Comitato Guida

3 SEGNALEZIONI E RECLAMI

Chiunque, sia personale interno all'azienda che persone o entità esterne, può sottoporre un reclamo o una segnalazione all'Impresa Polese.

La segnalazione o il reclamo possono essere presentati in forma scritta o verbale, identificata o anonima.

4 PRESENTAZIONE SEGNALEZIONE O RECLAMO

Specifiche linee di comunicazione e-mail sono state definite dall'Impresa Polese per raccogliere i reclami e le segnalazioni interne, relative ai sistemi etico sociale:

Riferimento	Referente	e-mail
Impresa Polese srl Palazzo Candiani – Campo Marzio 33 – 33077 Sacile (PN)		
Rappresentante dei Lavoratori per SA8000	Perin Ermanno Dotta Dario	rdl@impresapolese.it
Social Performance Team	Zanin Martina	spt@impresapolese.it
Responsabile Sistema di Gestione Integrato	Barro Marco	rsg@impresapolese.it
SI CERT S.A.G.L. Sede Legale: Via Giardino, 12 – 6517 Arbedo (Svizzera) Sede Operativa: Via Kennedy, 35 – 84044 Albanella (SA) – Italia Numero di telefono: 800.98.38.73		reclamisa8000@sicert.net

Procedura: Gestione Segnalazioni e Reclami**Rev. 6**

Procedura Anonima: È possibile inviare segnalazioni in forma anonima tramite la sezione dedicata del nostro sito web		link web anonimo: sicert.net/segnalazioni
SAAS 15 West 44th Street, 6th floor – New York Tel / Fax: +212-684-1515 saasaccreditation.org	--	saas@saasaccreditation.org
SAI NYC Headquarters 9 East 37th Street; 10th Floor New York, NY 10016 United States of America	--	info@sa-intl.org
Ufficio Risorse Umane	Rag. Mennella Angela	ufficiopersonale@impresapolese.it

Una segnalazione o un reclamo dall'esterno possono essere presentati con le seguenti modalità:

Tipologia	Forma	Interfaccia	Azione Immediata
Lettera Postale	Anonima	Ufficio destinatario	Trasmettere a SPT
	Identificata	Ufficio destinatario	Trasmettere a SPT
Email	Identificata	Ufficio destinatario	Trasmettere a SPT
Comunicazione Verbale	Identificata	Interfaccia diretta personale POLESE	Registrare segnalazione-reclamo su mod. Non Conformità (compreso riferimenti reclamante) e trasmetterlo a SPT
Comunicazione scritta	Anonima	Ufficio destinatario	Trasmettere a SPT
	Identificata	Ufficio destinatario	Trasmettere a SPT
Sito WEB	Identificata	SPT	

Al fine di garantire l'anonimato a chi effettua una comunicazione scritta non identificata, sono state predisposte opportune postazioni di raccolta per Segnalazioni e/o Reclami, utilizzando apposite cassette suggerimenti presso la sede legale di Campo Marzio 33, SACILE (PN) o presso il Magazzino di via Cartiera Vecchia 13, SACILE (PN).

Tali postazioni vengono svuotate mensilmente da RLSA8000, che gestisce le segnalazioni insieme agli altri componenti del SPT.

Nella descrizione di dettaglio del comportamento che origina la segnalazione, non devono essere fornite informazioni non strettamente attinenti all'oggetto della segnalazione.

5 GESTIONE DELLA SEGNALAZIONE

SPT deve registrare in apposito registro le segnalazioni ed i reclami ricevuti e l'identità del soggetto reclamante.

SPT, collaborando con CG in base all'argomento delle segnalazioni, deve attivare le necessarie analisi (vedi procedura P 10.2 – Non Conformità ed Azioni Correttive) per determinare:

- la fondatezza della segnalazione o del reclamo
- le eventuali effettive cause che hanno generato il reclamo
- le azioni correttive necessarie per eliminare la causa che ha generato il reclamo
- l'efficacia delle azioni adottate

Tutti questi aspetti devono essere formalizzati da SPT utilizzando il database NC-AC.

6 RISPOSTA AL RECLAMANTE

Una volta determinata l'ammissibilità della segnalazione-reclamo e provveduto alla sua gestione, SPT-CG deve rispondere formalmente al reclamante illustrando le azioni adottate e le eventuali modifiche determinate dalla segnalazione-reclamo ricevuta.

SPT-CG deve inoltre completare l'elenco segnalazioni e reclami con una sintesi delle azioni adottate. Il registro segnalazioni e reclami deve avere una visibilità pubblica almeno per le segnalazioni e reclami presentati in forma anonima.

A tal scopo SPT-CG deve gestire periodiche comunicazioni da affiggere in ogni bacheca aziendale.

7 RIESAME

Tutte le registrazioni relative a segnalazioni e reclami devono essere considerate in occasione di riunioni del SPT, al fine di identificare eventuali azioni correttive da implementare nel periodo di gestione successivo.