



# PGQ – Gestione delle segnalazioni

## INDICE

<b>1.1</b>	<b>SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE .....</b>	<b>2</b>
<b>1.2</b>	<b>RESPONSABILITÀ .....</b>	<b>2</b>
<b>1.3</b>	<b>MODALITÀ OPERATIVE.....</b>	<b>2</b>

### **1.1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE**

Descrivere le modalità adottate per assicurare che le problematiche mosse dalle parti interessate (lavoratori, associazioni sindacali, associazioni di categoria, etc) nei confronti dell'organizzazione siano gestite nel rispetto dei requisiti normativi applicabili.

### **1.2 RESPONSABILITÀ**

La Direzione ha la responsabilità dell'identificazione, documentazione, valutazione e risoluzione dei reclami, segnalazioni e delle non conformità in tema di parità di genere.

Il comitato guida è di supporto nella gestione degli eventi avversi segnalati e degli eventi sentinella.

### **1.3 MODALITÀ OPERATIVE**

Le parti interessate (lavoratori e lavoratrici a prescindere dal contratto di lavoro) possono esporre una problematica all'organizzazione verbalmente, inviando le proprie osservazioni scritte tramite posta o email.

Nel caso in cui la problematica sia presentata da un lavoratore dipendente – direttamente o tramite il rappresentante dei lavoratori – l'organizzazione si impegna a tutelare l'anonimato del lavoratore e quello di eventuali altri lavoratori citati nella segnalazione in qualità di testimoni, a meno che gli stessi comunichino la volontà di rivelare la propria identità.

Le segnalazioni possono riguardare sia problematiche e reclami che suggerimenti per il miglioramento continuo e possono essere inerenti i seguenti temi:

- Gestione della carriera,
- Equità salariale,
- Genitorialità e cura,
- Conciliazione dei tempi vita-lavoro (Work-Life Balance)
- molestie sui luoghi di lavoro
- Qualsiasi altro tema ritenuto pertinente dal segnalatore

Entro 10 giorni lavorativi dal ricevimento della segnalazione, l'organizzazione avvia l'istruttoria attraverso una prima analisi effettuata dal resp H&R con il coinvolgimento del comitato guida, allo scopo di valutarne la pertinenza della segnalazione ed avviare un'eventuale indagine di approfondimento.

Individuati gli elementi necessari per chiarire e risolvere la problematica, il resp H&R propone il trattamento della problematica alla direzione per l'approvazione; quindi, applica il trattamento e, successivamente, comunica al segnalante (se noto) o a tutto il personale (se opportuno) (entro 15 giorni dal ricevimento della segnalazione, nel caso questa provenga dai lavoratori, entro 30 giorni nel caso in cui la problematica sia mossa da una parte interessata esterna) l'esito della chiusura. Infine, la direzione verifica la chiusura del trattamento. La documentazione relativa alla problematica viene sottoposta ad analisi e controllo in sede del riesame del sistema di gestione da parte della direzione.

**Allegati:**

Mod. - Modulo segnalazioni, reclami e suggerimenti