

Revisione	Data	Descrizione
00	10/09/2025	Prima emissione

FIRMA

INDICE

1.	SCOPO	2
2.	CAMPO DI APPLICAZIONE	2
3.	MODALITA' OPERATIVE	2
3.1.	Segnalazione reclami etici	2
4.	RESPONSABILITA'	3
5.	ALLEGATI	3

 DIPE SRL COSTRUZIONI INDUSTRIALI	GESTIONE RECLAMI	PRO 7.06 Rev.00 del 10/09/2025
--	-------------------------	-----------------------------------

1. SCOPO

Scopo del documento è di definire le responsabilità e le modalità di gestione e i flussi di comunicazione che l'Azienda intende adottare per la gestione dei reclami/segnalazioni relativi ai requisiti espressi nella norma SA8000:2014.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente istruzione si applica alle attività svolte direttamente dall' Azienda ed a quelle dei Fornitori, su cui può esercitare influenza.

3. MODALITA' OPERATIVE

3.1. Segnalazione reclami etici

L'azienda, al fine di assicurare a tutte le parti interessate di poter contribuire attivamente al miglioramento del Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale, ha predisposto un sistema di comunicazione per la gestione delle segnalazioni inerenti all'applicazione della norma SA8000:2014.

Il **reclamo etico** è uno strumento messo a disposizione delle parti interessate al Sistema di Responsabilità Sociale aziendale, per segnalare eventuali disfunzioni attinenti alla sfera delle attività svolte.

Le segnalazioni possono essere inoltrate all' Azienda tramite:

- a) Lettera e/o Raccomandata indirizzata a DIPE SRL, Via Arezzo, 3 70024 Gravina in Puglia (Ba) P.IVA 06366750724
- b) Tramite cassetta di segnalazione presente nella sede di Via del Fonditore 2/a - 40138 Bologna
- c) Inviando una segnalazione attraverso App aziendale interna.

Si vuole inoltre ricordare che tutte le parti interessate, interne ed esterne all'organizzazione, possono effettuare una **segnalazione anonima** relativa a eventuali problematiche, disfunzioni o violazioni attinenti alla Responsabilità Sociale e ai requisiti della norma SA8000:2014.

Le segnalazioni anonime possono essere effettuate mediante il seguente canale esterno:

- Tramite l'utilizzo del portale <https://email-anonime.5ymail.com/>, attraverso il quale è possibile inviare un messaggio all'indirizzo di posta elettronica appositamente attivato dall'Amministrazione: segnalazionidipesrl@virgilio.it.

Il canale sopra indicato consente alle parti interessate di trasmettere segnalazioni senza rendere nota la propria identità.

Le segnalazioni ricevute attraverso tale modalità saranno prese in carico dal Servizio Ufficio Reclami SA8000, registrate sull'apposito supporto informatico e sottoposte al Rappresentante della Direzione SA8000:2014, secondo le modalità previste dalla presente procedura.

Anche le segnalazioni anonime saranno oggetto di valutazione in merito alla loro pertinenza e, ove ne ricorrano i presupposti, saranno avviate le opportune attività di verifica e le eventuali azioni correttive e/o preventive necessarie.

Tutte le segnalazioni saranno registrate su apposito supporto informatico a cura del Servizio Ufficio Reclami SA8000 (in conformità con quanto definito nel Sistema di Gestione per la Qualità) e sottoposte al Rappresentante della Direzione SA8000:2014 al fine di attivare, ove possibile, un'azione riparatrice o correttiva/preventiva e verificarne l'efficacia.

Presa in carico la segnalazione/reclamo, da parte del Rappresentante della Direzione per SA8000:2014, il Servizio Ufficio Reclami SA8000 comunica al mittente i tempi stimati per la soluzione della problematica segnalata.

Nel caso in cui la comunicazione sia pervenuta in forma anonima, la presa in carico sarà comunicata a mezzo del registro "segnalazione reclami etici".

La comunicazione di presa in carico della segnalazione/reclamo sarà nel più breve tempo possibile dalla ricezione della stessa a cura del Servizio Ufficio Reclami SA8000.

Il reclamo/segnalazione è gestito dall'ufficio reclami SA8000:2014 secondo le modalità definite nella presente procedura:

- Verificare la pertinenza del reclamo;
- Individuare le cause scatenanti il reclamo/segnalazione;
- Predisporre le misure necessarie al superamento delle cause scatenanti (es. azioni correttive);
- Dare le comunicazioni del caso all'utente, se sottoscritte.

	GESTIONE RECLAMI	PRO 7.06 Rev.00 del 10/09/2025
--	-------------------------	-----------------------------------

4. RESPONSABILITA'

Le responsabilità relative alla gestione dei reclami sono affidate al Social Performance Team.

5. ALLEGATI

MOD rapporto di non conformità

Riepilogo delle non conformità in allegato al riesame della direzione se esterne o allegate all'audit di sistema se interne.

6. ARCHIVIAZIONE

La documentazione sui fornitori viene archiviata dall'ufficio amministrazione in appositi raccoglitori.