



# PG08

## GESTIONE RECLAMI/SEGNALAZIONI

### Stato Revisioni

Rev	Data	Oggetto modifica	Emissione	Approvazione
0	10/01/2014	I emissione	RGQ <i>[Signature]</i>	AU <i>[Signature]</i>
1	20/09/2016	Adeguamento alla UNI CEI EN ISO/IEC 17021-1:2015	RGQ <i>[Signature]</i>	AU <i>[Signature]</i>
2	01/09/2021	Adeguamento dei riferimenti normativi UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 19011:2018	RGQ <i>[Signature]</i>	AU <i>[Signature]</i>
3	01/02/2023	Estensione Schema PdR 125	RGQ <i>[Signature]</i>	AU <i>[Signature]</i>

revisione	data	emissione	approvazione	Pagina
3	01/02/2023	RGQ	AU	1 di 6

**INDICE**

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE .....	3
2. RIFERIMENTI .....	3
3. TERMINI E DEFINIZIONI.....	3
4. RECLAMI VERSO GSC GLOBAL SYSTEM CERTIFICATION .....	4
5. RECLAMI AD ORGANIZZAZIONI CERTIFICATE DA GSC GLOBAL SYSTEM CERTIFICATION .....	4
6. COSTI DEI RECLAMI .....	4
7. SEGNALAZIONI .....	5
7.1. Segnalazioni in ambito UNI/PdR 125 .....	5
8. RISERVATEZZA .....	6

<i>revisione</i>	<i>data</i>	<i>emissione</i>	<i>approvazione</i>	<i>Pagina</i>
3	01/02/2023	RGQ	AU	2 di 6

## 1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura descrive il processo di analisi e trattamento di reclami/segnalazioni adottato da GSC Global System Certification. Detta analisi deve avere l'obiettivo di individuare eventuali carenze del sistema, prodotto, persona, rispetto ai riferimenti normativi di certificazione, al fine di intervenire presso le entità interessate, per ottenere le correzioni e le azioni correttive e preventive richieste.

GSC Global System Certification è responsabile di tutte le decisioni, a tutti i livelli, relative al processo di trattamento dei reclami.

I licenziatari della certificazione GSC Global System Certification (o terzi) hanno la possibilità di fare reclamo in merito alle attività di certificazione dell'Organizzazione o sull'operato di aziende certificate da GSC Global System Certification; la presentazione dei reclami, il loro esame e le relative decisioni non devono dar luogo a qualsiasi azione di natura discriminatoria nei confronti di chi ha presentato il reclamo.

Il reclamo può essere presentato per iscritto, utilizzando il form dedicato sul sito o l'apposito modulo "SG\_03 Presentazione Segnalazione-Reclamo", entro 30 giorni dall'evento e deve contenere gli estremi del reclamante, l'indicazione dell'atto o della situazione contingente contro cui viene presentato e la motivazione supportata da evidenze documentali, se esistenti. Anche eventuali reclami verbali o telefonici possono essere presi in considerazione, in relazione all'importanza di quanto segnalato, purché supportati da informazioni complete.

Tale reclamo deve essere documentato con tutti i dati possibili in possesso del reclamante; al ricevimento, il Direttore lo annota sul modulo "SG\_04 Registro reclami-ricorsi-segnalazioni", verifica la veridicità dei dati contenuti e se l'oggetto del reclamo si riferisce all'attività dell'organismo di certificazione o meno, e decide in merito alla sua accettazione. L'esito di tale verifica sarà comunicata al reclamante, entro 10 giorni successivi alla presentazione formale del reclamo. In caso di non accettazione, il Direttore segnala le motivazioni della decisione.

I reclami inviati in forma anonima o non supportati da alcun fondamento non sono presi in considerazione.

## 2. RIFERIMENTI

- UNI CEI EN ISO/IEC 17021-1:2015, "Requisiti per gli organismi che forniscono audit e certificazione di sistemi di gestione – Parte 1: Requisiti"
- UNI EN ISO 9001:2015
- UNI EN ISO 19011:2018 "Linea Guida per gli audit di sistemi di gestione"
- Regolamenti Tecnici Ente di Accreditamento
- Manuale Qualità GSC Global System Certification (revisione in corso)
- UNI/PdR 125 "Linee guida sul sistema di gestione per la parità di genere"

## 3. TERMINI E DEFINIZIONI

- **Licenziatario:** organizzazione con sistema di gestione certificato da GSC Global System Certification
- **Reclamante:** persona, organizzazione o il rappresentante della stessa, che presenta un reclamo.
- **Reclamo:** espressione di insoddisfazione rivolta all'OdC, in relazione ai suoi servizi o allo stesso processo di trattamento reclami, dove si attende in modo esplicito o implicito una risposta o una soluzione.
- **Segnalazioni:** il portare a conoscenza dell'OdC di casi di organizzazioni certificate coinvolte in procedimenti giudiziari potenzialmente afferenti ai sistemi di gestione oggetto di certificazione.

<i>revisione</i>	<i>data</i>	<i>emissione</i>	<i>approvazione</i>	<i>Pagina</i>
3	01/02/2023	RGQ	AU	3 di 6

- **Segnalazione in ambito PdR 125:** il portare a conoscenza dell'OdC di casi di non conformità relativi ai requisiti della linea guida UNI/PdR 125 (come ad esempio situazioni di discriminazione di genere, criticità, situazioni critiche correlate alle pari opportunità e all'inclusione), oppure il suggerire spunti per il miglioramento, relativi alla gestione del personale e al miglioramento del clima aziendale, della possibilità di dialogo e di confronto, anche in forma anonima.
- **Contenzioso:** complesso di atti e/o procedure attivate dalla/e parte/i miranti a dirimere, con l'intervento di terzi, vertenze connesse con l'attività di erogazione di servizio/certificazione/controllo/ispezione.

Per altri termini e definizioni non espressamente riportati si rimanda alle ISO 9000, ISO/IEC 17000, ISO/IEC 17021, UNI/PdR 125 ed al Manuale Qualità GSC Global System Certification.

#### 4. RECLAMI VERSO GSC GLOBAL SYSTEM CERTIFICATION

In presenza di reclamo in merito alle attività di GSC Global System Certification, il Direttore, verificata la natura dello stesso, procede all'avvio dell'inchiesta ed alla preparazione del rapporto. Nel caso in cui le attività oggetto del reclamo siano sotto la sua diretta responsabilità, provvederà a nominare una terza persona indipendente.

Il Direttore adotta appropriate azioni correttive nei confronti del Reclamante e/o all'interno dell'OdC. Il RGQ deve poi verificare l'applicazione e l'efficacia delle azioni adottate all'interno di GSC Global System Certification e ne trascrive l'esito sul registro.

GSC Global System Certification si impegna a fornire periodicamente informazioni al reclamante sullo stato di avanzamento dell'azione correttiva intrapresa e sui risultati raggiunti. GSC Global System Certification s'impegna, inoltre, ad inviare formalmente al ricorrente la conclusione del processo di trattamento del reclamo e l'esito dello stesso con le relative decisioni entro 30 giorni dal ricevimento, a mezzo di comunicazione scritta.

#### 5. RECLAMI AD ORGANIZZAZIONI CERTIFICATE DA GSC GLOBAL SYSTEM CERTIFICATION

I reclami che pervengono a GSC Global System Certification sull'operato delle organizzazioni certificate verranno inizialmente gestiti dal Direttore.

Nel caso in cui l'Organizzazione non fosse stata certificata da GSC, il Direttore presenterà apposita dichiarazione per iscritto e non verranno presi ulteriori provvedimenti; nel caso contrario il Direttore provvederà alla comunicazione all'Organizzazione oggetto del reclamo entro 30 giorni dalla presentazione dello stesso, pianificando, se riterrà opportuno, una verifica supplementare con breve o senza preavviso. Gli esiti di tali verifiche sono oggetto di comunicazioni al reclamante ed agli enti di accreditamento secondo quanto stabilito dai regolamenti di questi ultimi e nel rispetto dei vincoli di riservatezza; l'eventuale comunicazione esterna dei contenuti e della risoluzione dei reclami sarà concordata con il cliente e il reclamante.

GSC Global System Certification non prenderà parte al contenzioso. Il reclamo deve essere gestito e risolto dal reclamante e dall'organizzazione. Tuttavia GSC si riserva la possibilità di verificare lo stato di avanzamento del reclamo, che sarà oggetto di discussione durante la successiva verifica di sorveglianza all'Organizzazione certificata.

#### 6. COSTI DEI RECLAMI

I costi del reclamo sono a carico:

- del GSC Global System Certification se il reclamo è accolto.
- del reclamante se il reclamo è respinto.

<i>revisione</i>	<i>data</i>	<i>emissione</i>	<i>approvazione</i>	<i>Pagina</i>
3	01/02/2023	RGQ	AU	4 di 6

## 7. SEGNALAZIONI

Le segnalazioni provenienti dalle parti interessate<sup>1</sup>, riguardanti casi di organizzazioni certificate coinvolte in procedimenti giudiziari conseguenti alle leggi sulla responsabilità da prodotto o a violazioni di leggi concernenti i prodotti forniti e/o i servizi erogati o comunque potenzialmente afferenti ai sistemi di gestione oggetto di certificazione vanno presentate mediante l'apposito modulo "SG\_03 Presentazione Segnalazione-Reclamo", o anche verbalmente, entro tre mesi dal verificarsi del fatto.

Il Direttore è responsabile della gestione di tali segnalazioni secondo le stesse modalità previste per i reclami.

### 7.1. Segnalazioni in ambito UNI/PdR 125

Qualunque parte interessata che rilevi una non conformità relativa ai requisiti della linea guida UNI/PdR 125 (come ad esempio situazioni di discriminazione di genere, criticità, situazioni critiche correlate alle pari opportunità e all'inclusione), oppure voglia suggerire spunti per il miglioramento, relativi alla gestione del personale e al miglioramento del clima aziendale, della possibilità di dialogo e di confronto; può farlo, anche mantenendo l'anonimato. Gli strumenti a disposizione sono i seguenti:

- Tramite il comitato pari opportunità, inoltrando la segnalazione e/o il reclamo in forma verbale;
- Con lettera anonima, imbucaandola nell'apposita "Cassetta segnalazioni e/o reclami" presente in sede;
- Con lettera anonima, indirizzandolo all'attenzione del referente pari opportunità;
- Via mail, scrivendo all'apposito indirizzo email: [segnalazioni@gsc-certificazione.it](mailto:segnalazioni@gsc-certificazione.it).

La nostra organizzazione indaga, tratta e risponde alle problematiche mosse dai lavoratori e dalle altre parti interessate riguardo alla conformità/non conformità della politica aziendale ed ai requisiti della linea guida UNI/PdR 125.

A fronte di ogni segnalazione, il team per le pari opportunità, si riunisce e provvede, ciascuno per le proprie competenze, all'analisi della segnalazione ed alla ricerca della causa di non conformità, alla definizione del trattamento e dell'eventuale azione correttiva. Le azioni intraprese verranno portate a conoscenza del lavoratore e/o della parte interessata che ha effettuato la segnalazione.

Entro 10 giorni dalla segnalazione viene avviato il procedimento di valutazione, con la scelta delle misure da applicare e successivamente, nel termine massimo di 30 gg, sarà effettuata l'attuazione delle misure predisposte.

Qualora la segnalazione sia avvenuta in forma anonima, il trattamento e l'eventuale azione correttiva verranno portate a conoscenza della parte interessata che ha effettuato la segnalazione, mediante affissione in bacheca della comunicazione del piano di miglioramento in atto o l'attuazione del trattamento al problema rilevato.

Dalla segnalazione può scaturire un'azione correttiva o preventiva.

La nostra organizzazione si astiene dal prendere provvedimenti disciplinari, licenziare o altrimenti discriminare qualsiasi lavoratore che fornisca informazioni riguardanti la conformità dell'azienda alla linea guida UNI/PdR 125, oppure che abbia avanzato reclami o suggerimenti relativi al luogo di lavoro.

<sup>1</sup> Considerate nella più ampia accezione del termine, comprende tutte le funzioni che intervengono nel processo di certificazione, il mercato, gli organi di controllo, la pubblica amministrazione e gli organi di informazione.

<i>revisione</i>	<i>data</i>	<i>emissione</i>	<i>approvazione</i>	<i>Pagina</i>
3	01/02/2023	RGQ	AU	5 di 6

**8. RISERVATEZZA**

Tutte le informazioni e tutta la documentazione fornita dal reclamante/segnalante deve essere mantenuta con la massima riservatezza e, ad eccezione di esigenze legali, non deve essere divulgata a terzi.

**Moduli di riferimento:**

SG\_03 Presentazione Segnalazione-Reclamo

SG\_04 Registro reclami-ricorsi-segnalazioni

SG\_03-A Risposta Reclamo

<i>revisione</i>	<i>data</i>	<i>emissione</i>	<i>approvazione</i>	<i>Pagina</i>
3	01/02/2023	RGQ	AU	6 di 6