

# INOLTRO E GESTIONE DEI RECLAMI

---

## Premessa

La **FIS SPA** ha deciso di uniformarsi ai principi espressi nella norma SA8000 in merito alla responsabilità sociale e al comportamento etico e intende quindi rispettare quanto definito nella Politica di Responsabilità Sociale.

Inoltre ha deciso di uniformarsi ai principi espressi nella norma ISO 37001 in merito alla Anticorruzione e intende quindi rispettare quanto definito nella Politica Anticorruzione

Il personale interno o qualunque altro che viene a conoscenza o sperimenta una violazione di tali principi, ha il diritto/dovere di inoltrare reclami, osservazioni, proposte, al fine di migliorare la situazione.

## Scopo

La presente procedura, disponibile sul sito della **FIS SPA**, ha lo scopo di descrivere le modalità attraverso le quali :

1. i Dipendenti o le altre Parti Interessate possono sporgere reclami o suggerimenti
2. la **FIS SPA** gestisce i reclami e i suggerimenti dei Dipendenti e delle altre Parti Interessate al fine di individuare eventuali aree di intervento nelle quali l'azienda si è dimostrata più carente, attraverso l'attuazione di azioni di miglioramento.

## Campo di applicazione

La presente Procedura si applica a tutte le forme di reclamo, sia scritte che verbali e a tutte le segnalazioni o proposte di miglioramento, sia scritte che verbali, provenienti dai Dipendenti e da tutte le Parti Interessate all'azienda, con riferimento alle tematiche di Responsabilità Sociale e di Anticorruzione

## Responsabilità

La responsabilità delle attività descritte nella presente Procedura fa capo alla Direzione, ai Rappresentanti della Direzione e ai Rappresentanti dei Lavoratori per la SA 8000, facenti parte del Social Performance Team e al Responsabile Anticorruzione.

## Modalità operative

*Inoltro reclami e/o proposte di miglioramento*

Le parti esterne o interne interessate possono inoltrare i loro reclami/suggerimenti alla Direzione nel seguente modo:

**A Mano:** su un semplice foglio di carta da recapitare personalmente al Rappresentante della Direzione SA 8000 e/o al Rappresentante dei Lavoratori SA8000, facenti parte del Social Performance Team o al Responsabile Anticorruzione

**A mano,** come sopra , mettendo il reclamo/suggerimento nella cassetta reclami/suggerimenti SA 8000

**Via Mail:** ai seguenti indirizzi di posta elettronica [segnalazionisa8000@fisimpianti.eu](mailto:segnalazionisa8000@fisimpianti.eu) o [s.pagani@fisimpianti.eu](mailto:s.pagani@fisimpianti.eu)

**Via Fax:** al numero 035 936301 all'attenzione del Rappresentante della Direzione SA 8000 e/o del Rappresentante dei Lavoratori SA8000 e/o Responsabile Anticorruzione

**Via Posta:** all'indirizzo F.I.S. SPA via delle Cicogne 1 24060 Credaro (BG), all'attenzione del Rappresentante della Direzione SA 8000 e/o del Rappresentante dei Lavoratori SA 8000 e/o Responsabile Anticorruzione.

**Via Sito Web:** Compilando il modulo di segnalazioni reclami/suggerimenti

# INOLTRO E GESTIONE DEI RECLAMI

---

## *Inoltro reclami e/o proposte di miglioramento in forma anonima*

I Dipendenti e le Parti Interessate possono inoltrare reclami e suggerimenti anche in forma anonima mediante le modalità precedentemente descritte senza comunicare il proprio nominativo.

## **Gestione del reclamo/proposta di miglioramento**

Il Social Performance Team e/o il Responsabile Anticorruzione con frequenza periodica:

- raccoglie i moduli e le segnalazioni,
- appura la fondatezza del reclamo e delle proposte di miglioramento,
- effettua una prima analisi delle cause che hanno generato il reclamo,
- se necessario, apre un'azione correttiva, finalizzata all'attuazione di un piano di miglioramento, con indicazione di responsabilità e tempistiche entro le quali essa deve essere attuato.

Il Social Performance Team e/o il Responsabile Anticorruzione fornisce poi al Dipendente o alla parte interessata, che ha sporto il reclamo la comunicazione del piano di miglioramento in atto o l'attuazione della azione di rimedio al problema sollevato, entro e non oltre 10 giorni, a meno che il SPT non ritenga urgente il trattamento dello stesso. Nel caso in cui il reclamo sia anonimo il Social Performance Team e/o il Responsabile Anticorruzione rende pubblica la soluzione adottata, affiggendo in bacheca la comunicazione del piano di miglioramento in atto o l'attuazione della azione di rimedio al problema sollevato, entro e non oltre 10 giorni, a meno che il SPT e/o il Responsabile Anticorruzione non ritenga urgente il trattamento dello stesso.

## **Segnalazioni reclami o proposte di miglioramento all'Organismo di certificazione e al Sai**

In caso di mancata risoluzione o di soluzione insoddisfacente, reclami/segnalazioni possono essere inviati direttamente, o per conoscenza, all'Organismo di Certificazione o all'Ente di accreditamento SAI Organismo di certificazione **Bureau Veritas Italia**: Viale Monza, 347 - 20126 Milano- Italia Tel. +39 02.270911; fax. +39 02.27006815; Email: [csr@it.bureauveritas.com](mailto:csr@it.bureauveritas.com)

Ente di Accreditamento: **SAI-SAAS – SOCIAL ACCOUNTABILITY ACCREDITATION SERVICES**

15 West 44<sup>rd</sup> Street, 6<sup>th</sup> Floor, New York, NY 10036 USA

Telephone +1-(212)-391-2106

Fax : +1-(212)-684-1515

Email: [saas@saasaccreditation.org](mailto:saas@saasaccreditation.org)

