

# GESTIONE RECLAMI E SUGGERIMENTI

## INDICE

<b>TABELLA REVISIONI</b> .....	2
<b>1. SCOPO</b> .....	2
<b>3. MODALITÀ DI INOLTRO</b> .....	3
<b>4. GESTIONE</b> .....	3
<b>5. REGISTRO SEGNALAZIONI E AZIONI DI MIGLIORAMENTO</b> .....	4

### STATO DEL DOCUMENTO

#### IDENTIFICAZIONE

CODICE	REVISIONE	DATA	NOTE
ID.PRO.003	1	17.01.2025	

Preparato da	Firma	Approvato da	Firma
Martina Raspanti		Fabio Raspanti	

#### TABELLA REVISIONI

Revisione	Data	Descrizione modifiche	Responsabile
1	17.01.2025	Emissione documento	

## 1. SCOPO

La presente procedura ha lo scopo di descrivere le modalità attraverso le quali:

- I dipendenti o le altre parti interessate possono sporgere reclami, suggerire miglioramenti o segnalare mancati infortuni mediante una comunicazione destinata all'alta direzione e al comitato etico RJC.
- Vengono gestiti 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.
- Vengono gestite le azioni preventive e le azioni correttive di miglioramento. Inoltre, il Comitato Etico RJC verifica l'effettiva gestione dell'azione correttiva in sede di riunione che si tiene almeno con cadenza annuale.

## 2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura si applica a tutte le forme di reclamo, sia scritte che verbali, e a tutte le proposte di miglioramento, sia scritte che verbali, provenienti da qualsiasi soggetto interessato (sia dai dipendenti che altre parti interessate all'azienda) aventi come oggetto il rispetto dei requisiti espressi all'interno dello standard RJC. Inoltre, la procedura si applica anche a tutte le azioni correttive e preventive.

## 3. MODALITÀ DI INOLTRO

Sia i dipendenti che le parti esterne interessate, ivi compresi i fornitori e i visitatori presenti in azienda, possono inoltrare i loro reclami o suggerimenti, in relazione a fatti e accadimenti verificatisi nell'ambito lavorativo e contrastanti con i principi di responsabilità sociale contenuti nello standard RJC (COP 23 e 24), mediante uno dei seguenti procedimenti:

- a. Mediante apposite cassettole di raccolta, situate presso i locali aziendali.
- b. Mediante e-mail all'indirizzo: [rjc@onegolditalia.it](mailto:rjc@onegolditalia.it)
- c. Mediante invio di lettera, posta all'attenzione dell'ufficio del personale, all'indirizzo della sede legale dell'azienda: Via Sergio Ramelli n.53, 50100 Arezzo (AR)
- d. Mediante consegna manuale ad un membro del COMITATO ETICO RJC.

Si specifica inoltre che la modulistica messa a disposizione dall'azienda è strutturata in modo tale da permettere l'anonimato.

La presente procedura è resa disponibile alle parti interessate interne ed esterne al fine di trasmettere le informazioni necessarie per la compilazione e l'inoltro del modulo o di altri tipi di segnalazione.

## 4. GESTIONE

Viene verificata la presenza di eventuali reclami, suggerimenti e mancati infortuni nella cassetta apposita da almeno due membri del Comitato Etico RJC. Le chiavi della cassetta sono state affidate ad un membro del Comitato Etico RJC. La frequenza di controllo sarà almeno mensile. I risultati delle verifiche saranno riportati al Comitato Etico RJC che ne valuta la fondatezza e la rilevanza delle segnalazioni.

Verificata la fondatezza e rilevanza della segnalazione viene quindi aperta un'azione correttiva che viene registrata da parte dell'Responsabile del sistema RJC, finalizzata all'attuazione di un piano di miglioramento con indicazione di responsabilità e tempistiche entro le quali esso deve essere attuato.

Successivamente il piano di azione, vagliato da tutti i membri del Comitato Etico RJC verrà conseguentemente affisso in bacheca, nella parte dedicata alle comunicazioni al personale, e qualora

il segnalante si sia volontariamente identificato gli verrà fatta comunicazione specifica della presa in carico della segnalazione e della gestione, così come sopra descritta.

Durante le riunioni periodiche il Comitato Etico RJC si confronta sull'andamento dei reclami, suggerimenti, mancati infortuni, azioni correttive e preventive che sono state aperte fino a quel momento.

I risultati relativi alle azioni di miglioramento, proprio come il piano di miglioramento, sono sempre consultabili, in quanto affissi in bacheca, sempre nel rispetto della privacy delle parti coinvolte.

Si specifica che i segnalanti sono tutelati contro qualsiasi forma di ritorsione, discriminazione o penalizzazione ed in ogni caso è assicurata la riservatezza il loro anonimato; fatti salvi gli obblighi di legge e la tutela dei diritti della Società o delle persone accusate erroneamente e/o in mala fede.

One Gold, tramite il proprio Comitato Etico RJC, compie ogni sforzo e attua concrete azioni per risolvere il problema evidenziato e prevenire il verificarsi di situazioni simili.

## 5. REGISTRO SEGNALAZIONI E AZIONI DI MIGLIORAMENTO

L'Comitato Etico RJC redige un documento contenente:

- Elenco dei reclami ricevuti (indipendentemente dal metodo di ricezione),
- Elenco delle azioni correttive relative alle segnalazioni ricevute;
- Elenco dei risultati conseguiti a seguito dell'azione di miglioramento.

All'interno del registro vengono formalizzati i reclami e i suggerimenti che sono pervenuti all'Comitato Etico RJC mediante uno dei procedimenti sovraesposti e viene poi mantenuto aggiornato dal responsabile del sistema RJC che ne condividerà l'andamento durante riunione periodica dei membri dell'Comitato Etico RJC.

One Gold intraprende azioni correttive per evitare che il reclamo possa ripetersi in futuro e/o per mitigarne gli effetti.

Questa attività, è di competenza dell'Comitato Etico RJC e viene garantita attraverso le seguenti sotto fasi:

- Gestione delle conseguenze relative alla segnalazione;
- Azioni per eliminare le cause della segnalazione
- Gestione dell'impossibilità ad eliminare le cause della segnalazione;
- Riesame dell'efficacia di ogni azione correttiva intrapresa;

Una descrizione più dettagliata su come gestire le AC è riportata nel manuale RJC.