

|                                                                |                              |                |                              |                               |
|----------------------------------------------------------------|------------------------------|----------------|------------------------------|-------------------------------|
| DOCUMENTI AZIENDALI                                            | Codice: <b>DOC<br/>9.6.3</b> | Rev.: <b>0</b> | Emissione: <b>02/03/2023</b> | Proprietà Processo: <b>DG</b> |
| TITOLO: <b>SINTESI DELLA PROCEDURA DI GESTIONE DEI RECLAMI</b> |                              |                |                              |                               |

## MODALITA' PER COMUNICARE UNA SEGNALAZIONE O UN RECLAMO

- Tramite posta al seguente indirizzo: Ricam Line Srl, Via Antonio Fogazzaro 5, 21012 Cassano Magnago (Va)
- Tramite mail al seguente indirizzo: [amministrazione@ricamline.it](mailto:amministrazione@ricamline.it)
- Tramite telefono al numero del Responsabile della raccolta e gestione dei reclami: 0331 28501
- Tramite il modulo specifico disponibile per i lavoratori nelle vicinanze della cassetta delle segnalazioni e scaricabile dal nostro sito web
- Solo per i lavoratori e i professionisti che operano all'interno dell'organizzazione: i moduli devono essere compilati (anche in modalità anonima) e inseriti nell' apposita cassetta delle segnalazioni situata nel corridoio di collegamento tra l'ufficio tecnico e l'area reparti.

## LA TRATTAZIONE DEI RECLAMI AVVIENE SECONDO LE SEGUENTI FASI

### VALUTAZIONE DELLA SEGNALAZIONE O DEL RECLAMO

1. Entro 48 ore lavorative la segnalazione o il reclamo viene analizzato e categorizzato come ammissibile o non ammissibile.

### GESTIONE DELLA SEGNALAZIONE O DEL RECLAMO

2. Raccolta della documentazione e delle informazioni necessarie per la corretta gestione del reclamo.
3. Predisposizione della comunicazione di risposta al reclamo
  - se il reclamo è ritenuto fondato, la risposta descrive le iniziative che l'organizzazione si impegna a assumere ed i tempi entro i quali le stesse verranno realizzate;
  - se il reclamo è ritenuto infondato, la risposta contiene un'illustrazione chiara ed esauriente delle motivazioni del rigetto, nonché le necessarie indicazioni circa la possibilità di ricorrere ad altre forme di soluzione stragiudiziale delle controversie.
4. Il riscontro al reclamo sarà fornito entro 30 giorni solari dalla data di ricezione.
5. Riservatezza e anonimato: tutto l'iter procedurale per la gestione dei reclami è impostato in modo da garantire la riservatezza o l'anonimato del soggetto reclamante; dove l'oggetto della segnalazione/reclamo o il riscontro potrebbero dare modo di identificare il segnalante o anche il segnalato, l'organizzazione adotterà una modalità di risposta "indiretta" e darà evidenza solamente delle azioni adottate.
6. Privacy: gli eventuali dati personali di contatto saranno utilizzati al solo scopo di fornire un riscontro alla segnalazione o al reclamo pervenuti.