

## ISTRUZIONE OPERATIVA

# “Segnalazioni Ordinarie-Reclami”

N. Edizione	Rev.	Data	Emesso RSGI	Verificato SPT/CF	Approvato DIR
1	0	07/03/2017			
	1	02/05/2018			
	2	30/07/2020			
	3	26/01/2022			
	4	24/03/2022			
	5	05/09/2023			
	6	06/11/2023			
	7	25/03/2024			
	8	05/04/2024			
Motivo Revisione 1			Aggiornamento ISO 37001		
Motivo revisione 2			Aggiornamento MOG 231		
Motivo revisione 3			Aggiornamento modalità operative		
Motivo revisione 4			Integrazioni contatti per reclami/segnalazioni		
Motivo revisione 5			Adeguamento Norma ISO 30415:2021		
Motivo revisione 6			Adeguamento per nuova disciplina Whistleblowing		
Motivo revisione 7			Adeguamento Norma UNI PdR 125:2022		
Motivo revisione 8			Adeguamento Norma ISO 27001:2022		




**ISTRUZIONE OPERATIVA**  
**Segnalazioni Ordinarie-Reclami**

**IO PQ11-A**

Pagina 2 di 5

**INDICE**

<b>1</b>	<b>SCOPO</b> .....	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>CAMPO DI APPLICAZIONE</b> .....	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>RESPONSABILITA'</b> .....	<b>4</b>
<b>4</b>	<b>MODALITÀ OPERATIVE</b> .....	<b>4</b>

	<b>ISTRUZIONE OPERATIVA</b> <b>Segnalazioni Ordinarie-Reclami</b>	<b>IO PQ11-A</b>  Pagina 3 di 5
---	--	---------------------------------------

## 1 SCOPO

Scopo della seguente istruzione operativa è di fornire le modalità per la corretta gestione delle segnalazioni ordinarie, intese come:

- Reclami interni/esterni;
- Anomalie, Sospetti e Diffformità;
- Suggestimenti

in conformità alle **norme SA8000, ISO 9001-14001-45001-50001-37001-21502-30415-27001- UNI PdR 74, UNI PdR 125** e alle relative normative cogenti applicabili (si riporta a titolo di esempio il **Regolamento UE GDPR 679/2016** per la privacy, Regolamento UE **2015/2067** per la gestione FGAS).

Si rimanda invece alla **Procedura Istruzione Operativa "IO PQ11-B Segnalazioni Whistleblowing"** per i dettagli operativi circa la trasmissione, ricezione, analisi e gestione delle segnalazioni (cd. **Whistleblowing**) riferibili alla FLOORING DEI FRATELLI MESSINA SRL (di seguito FLOORING) relative a:

- *violazioni delle Disposizioni normative nazionali* (violazione del Modello di Organizzazione e Gestione MOG 231, reati presupposto per l'applicazione del Decreto 231, illeciti penali/civili/amministrativi/contabili diversi da quelli riguardanti il diritto europeo);
- *violazioni della Normativa europea* (illeciti penali/civili/amministrativi/contabili commessi in violazione al diritto europeo che ledono l'interesse pubblico o l'integrità dell'ente).

## 2 CAMPO DI APPLICAZIONE

Tale istruzione si applica ogni qualvolta si manifesti la necessità di effettuare segnalazioni ordinarie circa eventuali reclami/diffformità/sospetti/suggestimenti rispetto ai requisiti in conformità agli standard **SA8000, ISO 9001-14001-45001-50001-37001-21502-30415-27001, UNI PdR 74, UNI PdR 125** e alle relative normative cogenti applicabili.

	<b>ISTRUZIONE OPERATIVA</b> <b>Segnalazioni Ordinarie-Reclami</b>	<b>IO PQ11-A</b>  Pagina 4 di 5
--	--	---------------------------------------

### 3 RESPONSABILITA'

Per le rispettive competenze, il **RSGI** e/o la **Compliance Function CF** e/o il **Social Performance Team SPT** (nel caso di SA 8000) e/o **Comitato D&I** (nel caso di ISO 30415) e/o **Comitato Guida CG** (nel caso di UNI PdR 125) ha il compito di analizzare la segnalazione e proporre eventuali azioni correttive e preventive.

**L'Organismo di Vigilanza OdV 231** effettua attività di vigilanza ai sensi del D. lgs 231/01 per il rispetto della presente procedura.

La **Direzione** ha la responsabilità di sovrintendere al rispetto di tale procedura e approvare le azioni correttive e preventive proposte.

### 4 MODALITÀ OPERATIVE

Qualsiasi **Stakeholder** (Clienti effettivi e potenziali - soci in affari, fornitori, professionisti, enti pubblici compresi i loro consulenti, rappresentanti, funzionari, dipendenti ecc.) può effettuare Segnalazioni Ordinarie (reclami, anomalie, sospetti, difformità, suggerimenti), anche in forma anonima, in relazione agli standard e relative normative cogenti applicabili:

SA8000, ISO 45001/9001/14001/50001/37001/21500/30415/27001, UNI PdR 74, UNI PdR 125


compilando il modulo **MOD 11.04 "Segnalazioni Ordinarie-Reclami"**, disponibile:

- ✓ al sito aziendale: [www.flooringsrl.it](http://www.flooringsrl.it)

scaricando l'apposito modulo disponibile nella sezione **CERTIFICAZIONI E SISTEMI DI GESTIONE** ed inviarlo, dopo averlo debitamente compilato:

- per posta raccomandata (all'attenzione del RSGI-Compliance Function-SPT-D&I-CG) all'indirizzo della sede operativa: via san Giovanni De Matha, 95 -80141 Napoli;
- oppure a mezzo mail all'indirizzo [compliance@flooringsrl.it](mailto:compliance@flooringsrl.it) e/o all'indirizzo [odv@flooringsrl.it](mailto:odv@flooringsrl.it)

Verrà garantito il rispetto dell'anonimato (ove richiesto) in conformità a quanto previsto dal GDPR Privacy.

	<b>ISTRUZIONE OPERATIVA</b> <b>Segnalazioni Ordinarie-Reclami</b>	<b>IO PQ11-A</b>  Pagina 5 di 5
---	--	---------------------------------------

Lo stakeholder in relazione allo standard SA 8000 e in caso di mancato riscontro dell'azienda alla segnalazione effettuata come precedentemente descritto entro 30 giorni, ha anche la possibilità di inviare una Segnalazione/Reclamo all'Ente di Certificazione:

- collegandosi al sito [www.sicert.net](http://www.sicert.net) nella sezione "Segnalazioni"
- o in alternativa inviando una mail a "reclamisa8000@sicert.net";
- il lavoratore ha anche la possibilità di inviare una Segnalazione/Reclamo direttamente all'Ente di Accreditamento Internazionale SAAS (SOCIAL ACCOUNTABILITY ACCREDITATION SERVICES) all'indirizzo [saas@saasaccreditation.org](mailto:saas@saasaccreditation.org).

Si rimanda invece alla **Procedura Istruzione Operativa "IO PQ11-B Segnalazioni Whistleblowing"** per i dettagli operativi le segnalazioni cd. **Whistleblowing**.

La **Direzione** aziendale della FLOORING garantisce che non saranno effettuate ritorsioni né misure di alcun tipo per i soggetti che effettuano le segnalazioni.

Il **RSGI** e/o la **Compliance Function CF** e/o il **Social Performance Team SPT** (nel caso di SA 8000) e/o il **Comitato D&I** (per i principi della ISO 30415) e/o il **Comitato CG** (per la UNI PdR 125) si occuperà di analizzare la segnalazione coinvolgendo eventuali funzioni coinvolte e avvisando l'**Organismo di Vigilanza OdV 231** nel caso la segnalazione non fosse stata inviata allo stesso.

La **Direzione** approverà quindi eventuali azioni correttive e preventive secondo le modalità previste dalla procedura **PQ11 Gestione Non conformità - Azioni correttive /Preventive-Analisi Incidenti-Reclami Interni**.