	<b>ISTRUZIONE OPERATIVA</b>	01/09/2023
	<b>IO 15 GESTIONE DI SEGNALAZIONI, RECLAMI, RICORSI E CONTENZIOSI</b>	REV. 00
		PAGINA 1/2

### SEGNALAZIONI, RECLAMI, RICORSI E CONTENZIOSI DI ORIGINE INTERNA

SO.SEL SpA incentiva il coinvolgimento di tutti i lavoratori nel processo di miglioramento continuo e raccoglie le loro segnalazioni attraverso i seguenti canali:

- segnalazioni interne (con identificazione del mittente) relative a violazione di Principi di Responsabilità sociale, alle condizioni di lavoro, gestione del personale, miglioramenti dei cicli produttivi, gestione ambientale, tutela della privacy, gestione della sicurezza delle informazioni, ecc.: invio mail a: [segnalazioni@sosel.it](mailto:segnalazioni@sosel.it)
- segnalazioni interne anonime relative a violazione di Principi di Responsabilità sociale, alle condizioni di lavoro, gestione del personale, miglioramenti dei cicli produttivi, gestione ambientale, tutela della privacy, gestione della sicurezza delle informazioni, ecc.: TRAMITE IL FORM presente nell'Area riservata del sito WEB <https://www.sosel.it/>
- durante le riunioni annuali di coinvolgimento durante le quali RSGI presenta la gestione delle segnalazioni e dei suggerimenti dell'anno precedente;
- in qualsiasi occasione un dipendente voglia proporlo sia direttamente a RSGI che al proprio responsabile di funzione.

Successivamente alla ricezione della segnalazione degli operatori da parte di RSGI, viene svolta una analisi volta a verificare l'effettiva possibilità di sviluppare un'opportuna azione di miglioramento e la relativa tempistica.

Tale analisi viene effettuata coinvolgendo:

- il SPT nel caso di segnalazioni relative ad aspetti di Responsabilità Sociale;  
N.B. So.sel SpA si impegna a garantire la massima riservatezza sui fatti contenuti nella segnalazione e/o reclamo ed a non attuare alcuna forma di discriminazione nei confronti del soggetto mittente. Qualora il soggetto mittente (se non già anonimo) voglia essere mantenuto nascosto, il SPT di So.sel SpA manterrà anonima la sua identità nella gestione della segnalazione.
- il CSS ed eventualmente il Resp. di Funzione nel caso di segnalazioni relative ad aspetti di salute e sicurezza sul lavoro;
- il Resp. IT ed eventualmente DIR nel caso di segnalazioni relative a sicurezza delle informazioni;
- il DPO, il Resp. IT ed eventualmente DIR nel caso di segnalazioni relative a violazioni Privacy;
- il Resp. di Funzione ed eventualmente DIR nel caso di segnalazioni relative a qualità e gestione dei processi produttivi;
- eventuali consulenti e studi legali nel caso di contenziosi.

In ogni caso non può essere interessato alla gestione del reclamo chi risulti coinvolto nei contenuti del reclamo stesso.

La gestione della segnalazione comporta:

- la sua registrazione sul Registro NC, AC e AP, entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione da parte del RSGI.
- La segnalazione dopo la sua registrazione può essere accettata o rifiutata; in caso venga rifiutata RSGI spiega alla parte interessata il motivo del rifiuto. Qualora la segnalazione sia da fonte anonima, verrà data risposta a tutto il personale aziendale via mail con la comunicazione di presa o mancata presa in carico della segnalazione e le sue relative motivazioni. Tale positiva o negativa presa in carico deve essere svolta entro 15 gg dalla ricezione della segnalazione.

Nel caso in cui il reclamo venga accolto si provvede all'avvio dell'indagine, con coinvolgimento di tutte le parti interessate e seguirà i seguenti step:

- raccolta/verifica di tutte le informazioni necessarie;
- identificazione delle cause del problema;
- proposta di una soluzione e risposta al reclamante entro il termine di 60 giorni. In caso di segnalazione da fonte anonima, verrà data risposta a tutto il personale aziendale via mail con la risposta dell'azienda in merito, le informazioni sulle azioni scelte ed eventualmente i tempi necessari per portarle a termine.


La gestione della segnalazione verrà riportata sul Registro NC, AC e AP e seguirà lo stesso iter di gestione di una NC.

#### **Nel caso di segnalazioni riguardanti aspetti di Responsabilità Sociale:**

In caso di violazioni dei diritti dei lavoratori, mancata o non soddisfacente gestione da parte dell'Azienda della segnalazione inviata è facoltà del lavoratore inviare comunicazione anche a:

- CISE (Ente certificatore del Sistema di Responsabilità Sociale): invio mail a: [info@lavoroetico.org](mailto:info@lavoroetico.org)
- SAAS (Ente di Accreditamento dell'Ente Certificatore): invio mail a: [saas@saasaccreditation.org](mailto:saas@saasaccreditation.org) o invio comunicazione al seguente indirizzo:

NYC Headquarters  
9 East 37th Street; 10th Floor

	<b>ISTRUZIONE OPERATIVA</b>	01/09/2023
	<b>IO 15 GESTIONE DI SEGNALAZIONI, RECLAMI, RICORSI E CONTENZIOSI</b>	REV. 00
		PAGINA 2/2

New York, NY 10016

### **SEGNALAZIONI, RECLAMI, RICORSI E CONTENZIOSI DI ORIGINE ESTERNA**

Le segnalazioni da parte Esterne interessate possono essere inviate tramite i seguenti canali:

- mail diretta al Responsabile di funzione coinvolto;
- pec all'indirizzo [sosel@pec.confindustriamodena.com](mailto:sosel@pec.confindustriamodena.com);
- modulo contatti tramite webchat sul sito aziendale [www.sosel.it](http://www.sosel.it).

Successivamente alla ricezione della segnalazione da parte di RSGI, viene svolta una analisi volta a verificare l'effettiva possibilità di sviluppare un'opportuna azione di miglioramento e la relativa tempistica.

Successivamente alla ricezione della segnalazione degli operatori da parte di RSGI, viene svolta una analisi volta a verificare l'effettiva possibilità di sviluppare un'opportuna azione di miglioramento e la relativa tempistica.

Tale analisi viene effettuata coinvolgendo:

- il SPT nel caso di segnalazioni relative ad aspetti di Responsabilità Sociale;  
N.B. So.sel SpA si impegna a garantire la massima riservatezza sui fatti contenuti nella segnalazione e/o reclamo ed a non attuare alcuna forma di discriminazione nei confronti del soggetto mittente. Qualora il soggetto mittente (se non già anonimo) voglia essere mantenuto nascosto, il SPT di So.sel SpA manterrà anonima la sua identità nella gestione della segnalazione.
- il CSS ed eventualmente il Resp. di Funzione nel caso di segnalazioni relative ad aspetti di salute e sicurezza sul lavoro;
- il Resp. IT ed eventualmente DIR nel caso di segnalazioni relative a sicurezza delle informazioni;
- il DPO, il Resp. IT ed eventualmente DIR nel caso di segnalazioni relative a violazioni Privacy;
- il Resp. di Funzione ed eventualmente DIR nel caso di segnalazioni relative a qualità e gestione dei processi produttivi;
- eventuali consulenti e studi legali nel caso di contenziosi.

In ogni caso non può essere interessato alla gestione del reclamo chi risulti coinvolto nei contenuti del reclamo stesso.

La gestione della segnalazione comporta:

- la sua registrazione sul Registro NC, AC e AP, entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione da parte del RSGI.
- La segnalazione dopo la sua registrazione può essere accettata o rifiutata; in caso venga rifiutata RSGI spiega alla parte interessata il motivo del rifiuto. Qualora la segnalazione sia da fonte anonima, verrà data risposta a tutto il personale aziendale via mail con la comunicazione di presa o mancata presa in carico della segnalazione e le sue relative motivazioni. Tale positiva o negativa presa in carico deve essere svolta entro 15 gg dalla ricezione della segnalazione.

Nel caso in cui il reclamo venga accolto si provvede all'avvio dell'indagine, con coinvolgimento di tutte le parti interessate e seguirà i seguenti step:

- raccolta/verifica di tutte le informazioni necessarie;
- identificazione delle cause del problema;
- proposta di una soluzione e risposta al reclamante entro il termine di 60 giorni. In caso di segnalazione da fonte anonima, verrà data risposta a tutto il personale aziendale via mail con la risposta dell'azienda in merito, le informazioni sulle azioni scelte ed eventualmente i tempi necessari per portarle a termine.

La gestione della segnalazione verrà riportata sul Registro NC, AC e AP e seguirà lo stesso iter di gestione di una NC.

#### **Nel caso di segnalazioni riguardanti aspetti di Responsabilità Sociale:**

In caso di violazioni dei diritti dei lavoratori, mancata o non soddisfacente gestione da parte dell'Azienda della segnalazione inviata è facoltà della Parte Interessata inviare comunicazione anche a:

- CISE (Ente certificatore del Sistema di Responsabilità Sociale): invio mail a: [info@lavoroetico.org](mailto:info@lavoroetico.org)
- SAAS (Ente di Accreditamento dell'Ente Certificatore): invio mail a: [saas@saasaccreditation.org](mailto:saas@saasaccreditation.org) o invio comunicazione al seguente indirizzo:  
NYC Headquarters  
9 East 37th Street; 10th Floor  
New York, NY 10016