INDICE

1. Scopo
2. Campo di applicazione
3. Responsabilità ed autorità
4. Modalità operative reclami/non conformità mosse dal personale
5. Modalità operative reclami/non conformità mosse da altre parti interessate
6. Modalità operative di comportamento
7. Appelli
8. Registrazioni

MATRICE DELLE REVISIONI					
REVISIONE	DATA	DESCRIZIONE / SEGNALAZIONE TIPO MODIFICA	EMISSIONE RQ	VERIFICA RQ	APPROVAZIONE RQ
00	08.05.08	Prima emissione			
01	10.09.09	Seconda Emissione			
02	14.02.24	Terza Emissione			
03	19.02.26	Aggiornamento PdR 125: FAQ Accredia-UNI 2026, trasparenza retributiva Direttiva UE 2023/970 e congedi parentali INPS n. 95/2025			
04	31.03.26	Integrazione UNI EN ISO 53800:2024: linee guida per promozione e attuazione della parità di genere, empowerment femminile, cultura inclusiva, politiche, strumenti, risorse e buone prassi.			

Posto che le identità e i bisogni degli individui sono inevitabilmente diversi, in questo documento il termine lavoratore comprende tutti i sessi ed i generi senza alcuna distinzione o discriminazione di genere.

1. Scopo

Gestire le non conformità del sistema di gestione della responsabilità sociale e del sistema di gestione per la parità di genere.
La procedura si applica anche ai reclami e alle non conformità relativi al sistema PdR 125, inclusi selezione, carriera, equità salariale, trasparenza retributiva, genitorialità, conciliazione vita-lavoro, molestie, linguaggio offensivo, discriminazioni e mancata efficacia delle attività di comunicazione/formazione.
La procedura considera inoltre, come elemento di valutazione e presa in carico, eventuali reclami o non conformità riferibili ai principi della UNI EN ISO 53800:2025 / ISO 53800:2024, inclusi ostacoli sistemici alla partecipazione, alla visibilità, alla responsabilità e all'empowerment femminile, nonché comunicazioni o prassi che rafforzino stereotipi di genere.
Gestire i reclami interni ed esterni relativamente alla applicazione delle norme SA8000 e PDR 125.
Garantire che tutte le non conformità e reclami siano presi in carico dall'azienda, valutati e risolti in tempi prestabiliti e che le risoluzioni siano comunicate agli interessati.

2. Campo di applicazione

- Sistema di gestione della responsabilità etica e sociale SA8000.
- Sistema di gestione parità di genere PDR125
- UNI EN ISO 53800:2025 (ISO 53800:2024): linee guida per promuovere e attuare la parità di genere e l'empowerment femminile; riferimento integrativo, non sostitutivo della UNI/PdR 125:2022, per rafforzare cultura organizzativa, capacità interne, risorse, politiche, strumenti e buone prassi.
- Norme, leggi, CCNL, accordi relativi al contratto di lavoro;
- Salute e sicurezza sul lavoro.

3. Responsabilità ed autorità

È compito di RQ prendere in carico le non conformità ed i reclami, mantenere aggiornato un registro dei reclami (Mod SA13/A), conservare i documenti originali, coinvolgere i rappresentanti dei lavoratori nel processo di risoluzione e comunicazione ai lavoratori, mantenere le comunicazioni ai lavoratori come registrazioni di sistema.

È responsabilità dei Rappresentanti dei lavoratori e dei membri del Comitato Guida quello di raccogliere i reclami (Mod SA13/B) dei lavoratori e riferirne a RQ verbalmente o per iscritto. I Rappresentanti dei lavoratori sono responsabili di raccogliere i reclami scritti depositate dai lavoratori nelle apposite cassette e consegnarli a RQ. Sono inoltre responsabili di partecipare all'analisi delle cause di reclamo, di comunicare ai lavoratori l'azione correttive concordata con l'azienda e di comunicare ad RQ se l'azione attuata è stata più o meno efficace.

Tutti i reclami devono essere verbalizzati da RQ e a tutti i reclami deve esser fornita una risposta.

4. Modalità operative reclami/non conformità mosse dal personale

I lavoratori possono avanzare dei reclami secondo le modalità che ritengono più opportune:

I reclami possono essere presentati anche in forma anonima e possono riguardare, tra l'altro, ostacoli all'utilizzo dei congedi parentali o di paternità, trattamenti retributivi percepiti come non equi, comportamenti discriminatori, esclusione da formazione/crescita, mancata tutela nella nomina a ruoli di responsabilità o carenze nella comunicazione dei diritti.

- comunicando per iscritto o verbalmente con i Rappresentanti dei lavoratori e/o direttamente con RQ in base al loro personale gradimento. Nel caso in cui il reclamo sia raccolto dai Rappresentanti dei lavoratori lo stesso può formularlo per iscritto o riferirne i termini a RSA. Quando RQ riceve comunicazione verbale di un reclamo riporta l'oggetto del reclamo nell'apposito modulo, indipendentemente da chi gli comunica il reclamo.
- per iscritto tramite cassetta reclami - presso la sede é installata una cassetta postale denominata *"SA8000-PDR125"*

copie del modulo reclamo indicante le spiegazioni che richiamano le modalità della presente procedura sono stati consegnati a tutti i lavoratori e sono resi disponibili sul sito internet aziendale. I lavoratori che vogliono sporgere un reclamo in merito alla conformità/non conformità della politica aziendale e/o dell'applicazione del sistema, possono quindi indifferentemente utilizzare l'apposito modulo (o semplice foglio di carta) e deporlo nella cassetta.

AGRIAMBIENTE MUGELLO prende in considerazione tutti i reclami anche se non è stato utilizzato il modulo predisposto dal sistema e anche se il reclamo è anonimo.
La presa in carico garantisce riservatezza, assenza di ritorsioni, tracciabilità dell'analisi e risposta al reclamante quando identificabile; le evidenze sono utilizzate anche ai fini del riesame PdR 125 e della definizione delle azioni correttive.

I Rappresentanti dei lavoratori provvedono a ritirare i reclami presenti nella cassetta in azienda, a verbalizzare i reclami verbali, a raccogliere i reclami scritti.
Almeno ogni trimestre il rappresentante dei lavoratori si riunisce con RQ per analizzare i reclami raccolti. In funzione della numerosità e gravità dei reclami ricevuti il rappresentante dei lavoratori richiede ad RQ di riunirsi per valutare i reclami ricevuti indipendentemente dalla cadenza trimestrale.
In riunione RQ e i rappresentanti dei lavoratori avviano l'analisi delle cause di ogni singolo reclamo.
L'analisi di fondatezza del reclamo è quindi eseguita in forma congiunta dal rappresentante della direzione e dai rappresentanti dei lavoratori.
Se dall'analisi risulta che il reclamo è fondato, RQ informa la Direzione e in accordo con il rappresentante dei lavoratori o con i membri del comitato guida (che può coinvolgere direttamente anche chi ha esposto il reclamo) applica un'azione correttiva per rimediare alle cause che hanno provocato la non conformità.
La risposta ad un reclamo e la conseguente azione correttiva è comunicata ai lavoratori con affissione in bacheca (per almeno 10 giorni lavorativi) della azione intrapresa e delle motivazioni che hanno spinto l'azienda ad attuarle. Le stesse informazioni sono comunicate direttamente a chi aveva sporto reclamo (se conosciuto) da parte del rappresentante dei lavoratori o dal Comitato Guida secondo sua valutazione.

Con cadenza annuale è inoltre pubblicato nella bacheca aziendale lo stato di attuazione di tutte le azioni correttive intraprese ed una statistica (anonima) sui reclami ricevuti. La statistica reclami è un dato del bilancio sociale SA8000 e della Revisione Periodica.

5. Modalità operative reclami/non conformità mosse da altre parti interessate

Altre parti interessate possono muovere dei reclami o sollevare delle problematiche in merito alla conformità/non conformità della politica e dei sistemi SA8000 e PDR 125 di AGRIAMBIENTE MUGELLO.
In tal senso l'organizzazione prende in considerazione esclusivamente osservazioni scritte.
RQ, in tal caso, provvede ad avviare la presente procedura e a riportare il reclamo sul modulo predefinito per il trattamento. In questo caso l'analisi delle possibili cause e della fondatezza della segnalazione è analizzata direttamente dalla Direzione e da RQ. I rappresentanti dei lavoratori e/o membri del Comitato Guida possono essere eventualmente coinvolti dalla Direzione in funzione del reclamo e se il reclamo richiama specificatamente uno o più lavoratori.
A tutti i reclami provenienti in forma scritta dalle altre parti interessate AGRIAMBIENTE MUGELLO invia, entro 10 giorni dalla data di ricevimento, una risposta scritta di presa in carico.
Il trattamento prevede l'avvio, nel caso in cui l'analisi delle cause valuti la fondatezza di quanto segnalato, di una azione correttiva a rimedio della non conformità rilevata.

6. Modalità operative di comportamento

RQ in caso di difformità nell'applicazione delle procedure SA8000 e PDR125 e dei principi della politica o della norma emette il rapporto di non conformità SA8000-PDR125 (Mos SA13/C) per il trattamento della non conformità e la sua risoluzione prima che la stessa possa generare cause di reclamo.

AGRIAMBIENTE MUGELLO a tutti i livelli, dichiara che in nessun caso saranno presi provvedimenti disciplinari, licenziamenti o qualsiasi altra pratica discriminatoria nei confronti di chi fornisca informazioni sull'applicazione della politica e del sistema di gestione etico-sociale e parità di genere, ed in particolare nei confronti di chi espone un reclamo.

È inoltre fatto esplicito divieto ed in nessun caso è tollerato dall'organizzazione che, a qualsiasi livello, siano intraprese iniziative disciplinari o qualsiasi altra pratica discriminatoria nei confronti di chi, interno od esterno, esponga un reclamo nelle forma prevista dalla presente procedura o di chi fornisca informazioni in merito all'applicazione del sistema di gestione etico-sociale e parità di genere dell'azienda.

AGRIAMBIENTE MUGELLO invita tutto il personale, di ogni livello, ad utilizzare lo strumento del reclamo come pratica di miglioramento e di partecipazione al miglioramento aziendale.

AGRIAMBIENTE MUGELLO favorisce la partecipazione di tutti per prevenire situazioni di disagio sul luogo di lavoro.

7. Appelli

I lavoratori hanno il diritto di presentare appelli e segnalazioni direttamente all'ente di certificazione e al SAI, in tal senso AGRIAMBIENTE MUGELLO provvede, nell'ambito della formazione Pdr125, a illustrare tale diritto e ha pubblicato sulle bacheche aziendali gli indirizzi a cui i lavoratori possono inviare appelli e segnalazioni. 1.
Gli appelli relativi a decisioni su reclami PdR 125 sono valutati coinvolgendo il Comitato Guida e, se necessario, la Direzione, verificando la coerenza con FAQ Accredia-UNI 2026, policy aziendali, Direttiva UE 2023/970 e normativa sui congedi.

8. Registrazioni

Mod SA13/A Registro dei reclami SA8000/PdR 125
Mod SA13/B Modulo S

FOGLIO ESPLICATIVO DELLA PROCEDURA RECLAMO SA8000 / PDR 125

UN RECLAMO SA8000/PDR125 PUÒ ESSERE INOLTRATO DIRETTAMENTE AI RAPPRESENTANTI DEI LAVORATORI DA CHIUNQUE IN AZIENDA OPPURE PUÒ ESSERE SCRITTO E INSERITO NELLA CASSETTA POSTALE POSIZIONATA NEL CAPANNONE COME NEL LAY OUT

NON E' OBBLIGATORIO FIRMARLO – SE VOLETE POTETE MANTENERE L'ANONIMATO

PER RECLAMARE SI PUÒ COMPILARE IL MODULO DISPONIBILE O UTILIZZARE UN FOGLIO BIANCO INDICANDO LA PAROLA "RECLAMO"

PER FAVORE METTETE LA DATA IN CUI ESPONETE IL VOSTRO RECLAMO E CERCATE DI SPIEGARE NEL DETTAGLIO IL MOTIVO PER CUI RECLAMATE.

OVVIAMENTE IL RECLAMO SERVE A MIGLIORARE LE CONDIZIONI DI LAVORO O A SEGNALARE IL MANCATO RISPETTO DEL SISTEMA DI GESTIONE ETICO-SOCIALE O SISTEMADI GESTIONE DELLA PARITA' DI GENERE CHE VI E' STATO ILLUSTRATO, PER FAVORE NON USATELO PER ALTRI SCOPI.

I RECLAMI CHE INSERITE NELLA CASSETTA SONO RACCOLTI DAI VOSTRI RAPPRESENTANTI E PORTATI ALL'ATTENZIONE DELL'AZIENDA.

LA RISPOSTA AL VOSTRO RECLAMO VI SARA' DATA DAL VOSTRO RAPPRESENTANTE E NEL CASO IL RECLAMO SIA ANONIMO LA RISPOSTA SARÀ PUBBLICATA NELLA BACHECA AZIENDALE.