

ESTRATTO PROCEDURA DI GESTIONE DEI RECLAMI

PER RECLAMO SI INTENDE UNA COMUNICAZIONE, LAMENTELA O SEGNALAZIONE PERVENUTA ALL'AZIENDA DA PARTE DI CLIENTI O PARTI INTERESSATE (ENTI DI CONTROLLO, CITTADINI, ASSOCIAZIONI, LAVORATORI O COLLABORATORI) INERENTE GLI ASPETTI CORRELATI ALLE ATTIVITA' DELL'AZIENDA.

Piomboleghe ha stabilito una procedura per la gestione dei reclami.

Al ricevimento di un reclamo, le funzioni aziendali di Piomboleghe si attivano ad analizzare le cause, valutando se il reclamo è imputabile o meno all'organizzazione.

Se il reclamo è fondato, il Responsabile di Sistema avvia il suo trattamento che prevede:

- raccolta di maggiori informazioni relative alla segnalazione e descrizione del tipo di reclamo;
- analisi delle cause che lo hanno generato;
- trattamento individuato assieme al pertinente responsabile;
- valutazione di eventuale attività correttiva, tempi e responsabilità;
- comunicazione alla parte interessata dell'attività intrapresa dall'organizzazione per la risoluzione dell'anomalia;
- registrazione sulla modulistica di sistema;
- verifica di efficacia.

In presenza di un reclamo riguardante i diritti dei lavoratori e le condizioni del luogo di lavoro, la segnalazione viene inviata al SPT (Social Performance Team) che si attiva e collabora con le funzioni aziendali pertinenti per la sua risoluzione.

I reclami possono essere comunicati a Piomboleghe utilizzando il seguente indirizzo e-mail info@piomboleghe.it.

Inoltre, a riguardo di segnalazione provenienti dai lavoratori, circa comportamenti aziendali o condizioni di lavoro disagiate, è possibile rivolgersi all'Ente BVQI, che ha rilasciato questa certificazione presentando il reclamo a questi riferimenti:

www.bureauveritas.it

telefono: 02 270911

fax: 02 2552980