

Sommario

Sommario	1
1. Scopo	2
2. Campo di applicazione	2
3. Riferimenti	2
4. Modalità operative	2
4.1. RICEZIONE DEL RECLAMO	2
4.2. GESTIONE DEL RECLAMO	3
4.3. TRATTAMENTO DEL RECLAMO	3
4.4. RISPOSTA AL RECLAMO	4
5. Registrazioni	4
5.1. MODULI	4

GESTIONE DEI RECLAMI E DELLE PROPOSTE

Elenco delle revisioni		
Revisione	Data	Oggetto della Revisione
00	01/10/2022	Prima Emissione
01	02/07/2023	Banner indirizzi reclami
02	26/10/2023	Aggiornamento indirizzo mail IQnet
03	31/12/2023	Inserimento segnalazioni anonime attraverso il sito in conformità regolamento Whistleblowing
04	19/08/2024	Aggiornamento per certificazione PAS24000 e PDR125
Gestione del documento		
Redazione	Verifica ed emissione	Approvazione
Consulente esterno	RSGI x SPT	Legale Rappresentante

	SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO		PRO-27
	Gestione dei reclami e delle proposte		DATA: 19/08/2024
	file: PRO-27-Reclami&proposte_R04		REV: 04
			PAG. 2 DI 4

1. Scopo

Lo scopo di questa procedura è di definire le modalità di gestione dei reclami e delle proposte presentati dalle parti interessate ad Euro Tours nel rispetto dei requisiti della proposta di standard ISO PAS24000 per la responsabilità sociale nonché rispetto alla gestione della parità di genere e pari opportunità ai sensi della prassi UNI/PDR 125:2022.

2. Campo di applicazione

La procedura è applicata a tutte le segnalazioni provenienti da qualsiasi parte interessata (Stakeholder) ed aventi per oggetto il rispetto in generale dei diritti umani e delle pari opportunità

3. Riferimenti

ISO PAS24000:2022 – Tabella A10 Allegato A;

UNI/PDR 125:2022

MSGI

4. Modalità operative

4.1. Ricezione del reclamo o di una proposta

Ogni stakeholder può inoltrare reclami in relazione a fatti e accadimenti aventi natura di abuso, offesa o illegalità verificatisi nell'ambito lavorativo o ad esso legati ed in contrasto con i principi di responsabilità sociale e delle pari opportunità oppure può inoltrare proposte di miglioramento negli stessi ambiti che saranno vagliati al fine di una possibile implementazione da parte del Comitato PG.

Lo stakeholder può farsi promotore di reclami tramite il Rappresentante dei Lavoratori per la responsabilità sociale aziendale, il Social performance team aziendale, l'Ente Certificatore.

Il reclamo può anche essere inoltrato in forma anonima per mezzo di posta ordinaria oppure attraverso l'apposita sezione Whistleblowing del sito istituzionale aziendale che garantisce l'anonimato del segnalante ai sensi del D. Lgs. 24 del 2023

A fronte di qualsiasi reclamo Euro Tours e ciascuna azienda da essa controllata, in virtù del contratto di rete in essere, provvede ad indagare e assicura la massima riservatezza.

Il Referente della Direzione raccoglie i reclami, anche attraverso i vari responsabili di funzione presenti in azienda.

	SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO		PRO-27
	Gestione dei reclami e delle proposte		DATA: 19/08/2024
	file: PRO-27-Reclami&proposte_R04		REV: 04
			PAG. 3 DI 4

Le segnalazioni possono essere indirizzati alternativamente alle seguenti organizzazioni:

Organizzazione	Recapiti
Euro-Tours S.r.l. Euro-Covet S.r.l. Eredi Bordignon Dino S.a.S	Via Raffaello Sanzio, 9 31031 Mogliano Veneto (TV) Tel. 041 942 110 e-mail. info@euro-tours.it Oppure in forma anonima attraverso il sito istituzionale al seguente link: https://www.euro-tours.it/noleggio-pullman-minibus-veneto/whistleblowing/

Qualora il segnalante non si sentisse adeguatamente rappresentato, può trasmettere le proprie segnalazioni/proposte di miglioramento anche a:

CSQ - IMQ (Ente certificatore)	CSQ c/o IMQ Via Quintiliano,43 20138 Milano (MI) Tel. 02 507 32 89 e-mail segnalazioni@ima.it
---------------------------------------	--

4.2. Gestione del reclamo

Il reclamo, viene gestito dalla Direzione in collaborazione con il Referente della Direzione e Comitato garante della parità di genere, i quali provvedono a individuare la risoluzione coinvolgendo le funzioni competenti ed attivando le necessarie azioni correttive secondo quanto previsto nelle apposite procedure di sistema integrato (.PRO-07-Gestione delle Azioni Correttive, Preventive e Miglioramento e PRO-08-Gestione delle NC)

L'Azienda favorisce e stimola l'incontro diretto e lo scambio di valutazioni con il dipendente resosi autore del reclamo, eventualmente affiancato dal Rappresentante dei Lavoratori per la responsabilità sociale, allo scopo di conseguire una completa conoscenza dei fatti e al fine di dare sostegno e concreto contributo al lavoratore vittima o testimone di forme di abuso, offesa o fenomeni di scorrettezza o illegalità ed assicura l'impegno e ogni tipo di sforzo e azione concreta atti a giungere alla soluzione del problema evidenziato e a prevenire il verificarsi di situazioni analoghe o similari.

Ne Euro Tours ne nessuna azienda da essa controllata prevede l'applicazione di alcuna forma di ritorsione o discriminazione nei confronti dell'autore di un reclamo.

L'Ente di Certificazione e l'Organismo di Accreditamento gestiscono i reclami attraverso proprie procedure interne.

4.3. Trattamento del reclamo

1) Al ricevimento del reclamo, il referente della direzione aziendale (gestore del canale delle segnalazioni) lo recepisce registrandolo nel modulo "66-MOD-P-27 Registro reclami" e dà seguito alla gestione della segnalazione/reclamo;

2) entro sette giorni dalla data di ricevimento della segnalazione, il gestore del canale delle segnalazioni inoltrata notifica di presa in carico della segnalazione al segnalante e darà seguito alle segnalazioni ricevute attuando le misure necessarie al fine di definire e chiarire quanto segnalato, anche utilizzando consulenti esterni alla società

	SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO		PRO-27
	Gestione dei reclami e delle proposte		DATA: 19/08/2024
	file: PRO-27-Reclami&proposte_R04		REV: 04
			PAG. 4 DI 4

3) il gestore del canale delle segnalazioni manterrà le interlocuzioni con la persona segnalante, potendo richiedere a quest'ultima, se necessario, integrazioni;

4.4. Risposta al reclamo

Euro tours, attraverso il gestore del canale delle segnalazioni, si impegna ad informare l'autore del reclamo delle azioni correttive intraprese per dare soluzione ai fatti denunciati entro un termine congruo e comunque non superiore a 3 mesi dalla data dell'avviso di ricevimento o, in mancanza di tale avviso, entro tre mesi dalla scadenza del termine di sette giorni dalla presentazione della segnalazione.

5. RegISTRAZIONI

I reclami inoltrati ad Euro tours oppure ad Euro Covet sono registrati in un apposito registro dove sono indicati l'oggetto del reclamo, la sua origine, la persona a cui è stato dato incarico di gestirlo e le azioni correttive che sono state intraprese.

5.1. Moduli

66-MOD-P-27 Registro segnalazioni