

	Procedura di reclamo e segnalazione	Doc.: PR08
		Pagina 1 di 4
		Rev. 3
		Data: 02/04/2026

PROCEDURA DI RECLAMO E SEGNALAZIONE

Rev	Descrizione	Data	Approvazione
0	Prima emissione	20/09/2024	Amministratore Unico
1	Aggiunti riferimenti a enti esterni; aggiunte tempistiche di gestione reclamo	26/09/2024	Amministratore Unico
2	Sistemati i riferimenti per la gestione dei reclami	07/11/2024	Amministratore Unico
3	Variazione della forma giuridica e dell'organo amministrativo	02/04/2026	Presidente del CdA

	Procedura di reclamo e segnalazione	Doc.: PR08
		Pagina 2 di 4
		Rev. 3
		Data: 02/04/2026

1. Scopo

Definire le modalità di gestione di segnalazioni di non conformità scritte o verbali provenienti dalle parti interessate, di reclami o suggerimenti provenienti dagli operatori di Metra Spa o dalle sue parti interessate, al fine di analizzarne la causa e definirne il trattamento, individuando se del caso opportune azioni correttive o preventive.

2. Ambito di applicazione

La presente procedura si applica a tutti i suggerimenti, i reclami, le non conformità e le azioni correttive o preventive afferenti all'applicazione della SA8000.

3. Responsabilità

La responsabilità dell'attuazione di questa procedura è dei Rappresentanti della Direzione e dei Rappresentanti dei Lavoratori, per quanto di propria competenza.

Le attività sono svolte dai Rappresentanti della Direzione e dai Rappresentanti dei Lavoratori, nonché dal personale incaricato dell'attuazione dell'azione correttiva.

4. Gestione dei suggerimenti/ reclami interni ed esterni

4.1 Raccolta delle informazioni

Le osservazioni/reclami realizzati direttamente e indirettamente dagli operatori di Metra Spa in materia di responsabilità sociale sono raccolti attraverso:

- Il modulo elettronico dei reclami/suggerimenti sul sito;
- La segnalazione verbale o scritta al STP;
- Le contestazioni emesse dal Cliente e/o da altri Portatori di Interesse esterni all'Organizzazione;
- Le lamentele e/o contestazioni da parte di Associazioni di Cittadini, Organizzazioni Sindacali, Enti per la tutela dei Diritti Umani, etc.
- In caso di mancata risposta da parte dei canali sopra menzionati, segnalazione all'ente di certificazione International Associates mediante e-mail a info@ia-group.it;

	Procedura di reclamo e segnalazione	Doc.: PR08
		Pagina 3 di 4
		Rev. 3
		Data: 02/04/2026

- In ultima istanza e in caso di mancata risposta da parte dei canali sopra menzionati, segnalazione all'ente di accreditamento SAAS mediante email a saas@saasaccreditation.org.

4.2 Analisi dei suggerimenti/reclami interni ed esterni

Tutte le segnalazioni raccolte sono oggetto di un primo esame per la verifica della veridicità, effettuato direttamente dai Rappresentanti della Direzione, di concerto con i Rappresentanti dei Lavoratori, se proveniente dal personale di Metra Spa.

L'esame della veridicità deve essere effettuato entro 15 giorni dalla segnalazione dell'evento.

In caso di appurata non attendibilità del reclamo/osservazione viene comunque data evidenza del trattamento comunicando il fatto direttamente all'interessato (ove questo abbia indicato il proprio nome nel modulo di reclamo) o mettendone comunicazione in bacheca della struttura.

La dichiarazione di non attendibilità deve essere effettuata entro 20 giorni dalla segnalazione dell'evento.

In caso di fondatezza del reclamo/suggerimento, i Rappresentanti della Direzione di concerto con i Rappresentanti dei lavoratori, se il reclamo è interno:

1. Analizzano le cause del suggerimento/reclamo, se necessario con il coinvolgimento delle funzioni interessate;
2. Studiano le possibili azioni di rimedio da intraprendere;
3. Individuano l'azione di rimedio da intraprendere indicandola sullo stesso modulo;
4. Comunicano l'azione di rimedio intrapresa nella bacheca aziendale (se il reclamo/suggerimento è pervenuto in maniera anonima) o comunica l'azione di rimedio personalmente all'interessato e se del caso anche nella bacheca aziendale (se il reclamo/suggerimento è pervenuto con l'indicazione dell'operatore che lo ha inviato).

Inoltre:

5. Il personale incaricato dell'attuazione dell'azione di rimedio approvata, realizza l'intervento programmato. **La realizzazione dell'intervento deve essere effettuata entro 30 giorni dalla segnalazione dell'evento;**

	Procedura di reclamo e segnalazione	Doc.: PR08
		Pagina 4 di 4
		Rev. 3
		Data: 02/04/2026

6. A seguito della realizzazione dell'intervento, i Rappresentanti della Direzione di concerto con i Rappresentanti dei lavoratori, rilevano e registrano i risultati dell'azione di rimedio mediante relazione al SPT;
7. I Rappresentanti della Direzione di concerto con i Rappresentanti dei lavoratori valutano l'opportunità di dar seguito ad un'azione correttiva o preventiva;
8. La relazione viene archiviata e conservata.