



PAS 24000:2022

Pr. 04- Gestione Reclami

Rev. 01 del 30.06.2025

Pagina 1 di 3

Pr. 04 - Procedure per la gestione dei reclami di responsabilità sociale.

Gestione del Documento:

REDAZIONE	DIR. RSG		
VERIFICA	DIR.		
REVISIONE:	01 del 30.06.2025 revisione par. 5.1		



PAS 24000:2022

Pr. 04- Gestione Reclami

Rev. 01 del 30.06.2025

Pagina 2 di 3

SOMMARIO:

1. Scopo.....	3
2. Campo di applicazione	3
3. Riferimenti.....	3
4. Definizione.....	3
5. Modalità operative	3
5.1 Ricezione del reclamo.....	3
5.2 Gestione del reclamo.....	4
5.3 Risposta al reclamo.....	4
6. Registrazioni.....	4



1. Scopo.

La presente procedura ha lo scopo di definire le modalità di gestione dei reclami presentati dalle parti interessate (lavoratori, enti locali e nazionali, organizzazione non governative, associazioni sindacali, associazioni di categoria, organi di stampa, mass media, clienti, etc), relativamente al rispetto dei requisiti dello standard di riferimento PAS24000 da parte di Angelucci Trasporti Srl.

2. Campo di applicazione.

La procedura è applicata a tutti i reclami provenienti da qualsiasi parte interessata e aventi ad oggetto il rispetto della PAS24000 e in generale dei diritti umani.

3. Riferimenti.

PAS24000:2022. Allegato A “Responsabilità Sociale”.

Codice Etico di Comportamento Angelucci Trasporti Srl.

4. Definizioni.

TEAM SOCIALE: gruppo di membri dell’organizzazione che si occuperà di analizzare e i reclami proposti.

RECLAMO: segnalazione, commento, raccomandazione riguardanti il luogo di lavoro e/o non conformità, reali o presunte, allo Standard SA8000.

5. Modalità operative.

5.1 Ricezione del reclamo:

Ogni lavoratore e/o parte interessata può sporgere reclami in relazione a fatti e/o accadimenti aventi natura di abuso, offesa, o illegalità verificatasi nell’ambito lavorativo o ad esso legati e in contrasto con i principi di responsabilità sociale della norma PAS24000:2022.

Il reclamo può avere forma anonima. Angelucci Trasporti Srl garantisce la massima riservatezza sui fatti denunciati o evidenziati, nei limiti della libertà di indagine, impegnandosi ad indagare anche in caso di segnalazioni anonime.

Le segnalazioni di reclamo avanzate da una o più parti interessate e indirizzate a Angelucci Trasporti Srl, aventi per oggetto temi inerenti al sistema di responsabilità sociale, sono raccolte dal RSGPASS.

I reclami possono essere inviati:

- VIA POSTA: Angelucci Trasporti Srl, Zona In.le Ovest 66034 Casoli (CH).

	PAS 24000:2022 Pr. 04- Gestione Reclami	Rev. 01 del 30.06.2025 Pagina 4 di 3
---	--	--

- Via MAIL: pas24000@angelucci.it;

Al fine di garantire l'anonimato del reclamante, il reclamo può essere inserito nella cassetta Reclami/Segnalazioni presente in azienda (piano terra Area caffè), ovvero può essere inoltrato al professionista incaricato per la gestione delle segnalazioni Wistleblowing, inviando il reclamo via posta al seguente indirizzo: **Avv. Evo Talone (Servizio esterno Whistleblowing), Zona Ind.le Ovest snc, 66043 Casoli (CH).**

Il professionista, una volta ricevuto il reclamo, provvede, entro 2 gg, ad inoltrarlo al Team Sociale affinché questi facciano le dovute indagini per la risoluzione del medesimo.

5.2 Gestione del reclamo.

Il reclamo è gestito dalla direzione che, supportata dal Team Sociale, ne coordina la risoluzione facendo intervenire le funzioni competenti ed attivando le necessarie azioni correttive secondo quanto previsto nell'apposita procedura.

Angelucci Trasporti Srl favorisce l'incontro diretto e lo scambio di valutazioni con il dipendente resosi autore del reclamo, eventualmente affiancato dal team, 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.

Angelucci Trasporti Srl garantisce il compimento di ogni tipo di sforzo e azione concreta atti a dare soluzione al problema evidenziato e a prevenire il verificarsi di situazioni analoghe o simili.

Angelucci Trasporti Srl non attua alcuna forma di ritorsione o discriminazione nei confronti dell'autore del reclamo.

5.3 Risposta al reclamo.

Angelucci Trasporti Srl si impegna ad informare l'autore del reclamo delle azioni correttive per dare soluzione ai fatti denunciati, nei limiti temporali strettamente necessari e correlati e proporzionati alle azioni da intraprendere, comunque non oltre 15 gg dalla ricezione del reclamo stesso.

6. Registrazioni.

I reclami inoltrati a Angelucci Trasporti Srl sono annotati in un apposito registro dove si dà evidenza dell'oggetto del reclamo, della sua origine, della persona a cui è stato dato incarico di gestirlo a livello operativo e delle azioni correttive che sono state intraprese per dargli esecuzione.

Le annotazioni sul registro dei reclami sono affidate al RSGPASS.