CLASSIFICAZIONE DOCUMENTO: USO INTERNO

MERIDIAN GROUP

Gestione Reclami e Segnalazioni sociali

VERSIONE	DATA	REDATTO DA	APPROVATO DA	DESCRIZIONE
00	12/11/2026	Flavia Testa; Giulia Moretti	Alessandro Moretti 	Prima emissione

MERIDIAN
GROUP

Sommario

1. Scopo 3

2. Campo di applicazione 3

3 Termini, definizioni e riferimenti 3

4 Ruoli e responsabilità 4

5 Canale e modalità di invio 4

6 Ricezione e valutazione iniziale 5

6.1 Presidio e presa in carico 5

6.2 Urgenza ed escalation 5

6.3 Conflitto di interessi 6

7 Indagine e decisione 6

8 Misure e verifica di efficacia 6

9 Riscontro e chiusura 7

10 Riservatezza e tutela da ritorsioni 7

11 Registrazioni nel DB Rilievi Sociali 9

12 Monitoraggio e riferimenti 9

1. Scopo

La procedura definisce come MERIDIAN S.r.l. riceve, valuta e gestisce i reclami e le segnalazioni in ambito sociale. Il processo assicura una gestione tempestiva, imparziale e riservata, dalla ricezione della comunicazione fino al riscontro e alla chiusura del caso.

2. Campo di applicazione

La procedura si applica ai reclami e alle segnalazioni riguardanti le condizioni di lavoro, i diritti umani e le altre materie del Sistema di Gestione Sociale (SGS). Il meccanismo è accessibile a tutti i lavoratori, indipendentemente da funzione, livello, sede e forma contrattuale, e a tutte le parti esterne.

Rientrano nel campo di applicazione, ad esempio, orari e retribuzioni, salute e sicurezza, discriminazioni e molestie, libertà di associazione, etica aziendale e situazioni che riguardano fornitori e appaltatori pertinenti al SGS.

3 Termini, definizioni e riferimenti

Reclamo sociale: Comunicazione con cui un lavoratore o una parte esterna chiede che venga esaminata una criticità in ambito sociale.

Segnalazione sociale: Comunicazione che porta all'attenzione di MERIDIAN S.r.l. fatti, rischi, incidenti o possibili violazioni in ambito sociale.

Non conformità (NC): Mancato soddisfacimento di un requisito applicabile. Nel contesto della presente procedura, la NC è accertata nel corso dell'istruttoria.

Riferimenti normativi e documentali: PAS 24000:2022, §§ 5.4, 6.1, 7.4, 7.5, 9.1, 9.3, 10.1 e 10.2, Allegato A, punti A.1 e A.10. Per la verifica del meccanismo nell'ambito degli audit interni si richiama inoltre il § 9.2. Procedure aziendali di consultazione e partecipazione dei lavoratori e Gestione del miglioramento. Processo di due diligence sui diritti umani e DB Rilievi Sociali.

4 Ruoli e responsabilità

Ruolo	Compiti
Alta Direzione	Approva e diffonde la procedura, designa il gestore e un sostituto imparziale, assicura risorse e protezione da ritorsioni. Decide sulle misure che richiedono la sua approvazione e valuta gli esiti aggregati in sede di riesame.
Responsabile SGS	Gestisce il canale e il DB Rilievi Sociali, valuta le segnalazioni, coordina l'istruttoria, cura i riscontri, segue le misure e ne verifica l'efficacia con chi ha le competenze necessarie. Se assente o in conflitto, interviene il sostituto designato.
Rappresentante dei lavoratori	Il rappresentante dei lavoratori per il SGS informa sul canale e, su richiesta, aiuta chi desidera segnalare. Contribuisce all'analisi e alla verifica delle misure quando pertinente, con le sole informazioni necessarie. I lavoratori possono rivolgersi direttamente al gestore.
Responsabili delle misure	Attuano trattamento, rimedi e azioni assegnate entro le scadenze e trasmettono le evidenze al gestore. Partecipano all'istruttoria per la propria competenza quando il loro coinvolgimento è compatibile con l'imparzialità del caso.

5 Canale e modalità di invio

Piattaforma dedicata alle segnalazioni — Le segnalazioni sono trasmesse tramite l'apposita piattaforma Modulo di Segnalazione Anonima di Molestie, Abusi o Comportamenti Discriminatori – Compila modulo accessibile ai lavoratori e alle parti interessate esterne, che consente l'invio in forma anonima. La Direzione rende disponibili il link e le istruzioni per l'accesso e l'utilizzo della piattaforma.

Nel modulo di segnalazione descrivere quanto accaduto, indicando, ove possibile, quando e dove si è verificato il fatto o quale processo è interessato, gli effetti osservati e l'eventuale urgenza. È possibile indicare un recapito sicuro per ricevere un riscontro. Allegare solo documenti pertinenti,

tenendo presente che il recapito, i dettagli riportati e gli allegati possono rendere identificabile il segnalante.
Il gestore esamina anche le segnalazioni anonime sulla base degli elementi disponibili.

6 Ricezione e valutazione iniziale

6.1 Presidio e presa in carico

Chi incontra difficoltà di accesso o linguistiche può chiedere assistenza al gestore ai recapiti pubblicati o, se lavoratore, al proprio rappresentante.
Il Responsabile SGS o il sostituto verifica la casella ogni giorno lavorativo. Alla ricezione valuta l'urgenza, apre il fascicolo riservato e assegna un codice SGS univoco. Inserisce nel DB una sintesi priva di elementi identificativi, la data di rilevazione, il processo, la natura, la priorità, l'origine, il responsabile e lo stato A (aperto). Per i casi pervenuti via e-mail, la data di rilevazione corrisponde alla ricezione e l'eventuale data dei fatti è riportata nella documentazione del caso.
Se è disponibile un recapito sicuro, il gestore conferma la ricezione di norma entro cinque giorni lavorativi, comunica il codice e indica i prossimi passaggi. Se occorrono chiarimenti, li chiede per lo stesso tramite o attraverso un recapito concordato. In assenza di recapito, registra l'impossibilità di riscontro e procede sulla base dei dati disponibili.

6.2 Urgenza ed escalation

Il gestore valuta gravità, immediatezza, estensione ed effetti effettivi o potenziali, compresa la possibilità di ritorsioni. Indica nel DB una priorità coerente con il caso e la aggiorna se emergono nuovi elementi.

Priorità nel DB	Criterio operativo e prima risposta
Urgente	Pericolo immediato, rischio grave in corso o tutela che non può attendere. Alla rilevazione attivare subito la funzione competente e le misure di protezione o contenimento.
Alta	Impatto serio o rischio significativo di ripetizione, estensione o ritorsione. Dare precedenza all'istruttoria, valutare subito la tutela e informare la Direzione nei limiti necessari.

Media	Criticità circoscritta da accertare o da correggere in tempi pianificati. Assegnare un responsabile e programmare le verifiche.
Bassa	Criticità a impatto limitato e senza urgenza immediata. Trattare secondo i tempi comunicati e rivalutare la priorità se cambia il quadro.

Per un pericolo immediato si attivano i canali di emergenza previsti, senza attendere l'esame della e-mail. Se il caso rientra in un processo specialistico, come la gestione degli incidenti SSL o il whistleblowing aziendale ove applicabile, il gestore indica il canale competente e coordina gli aspetti SGS con le sole informazioni necessarie.

6.3 Conflitto di interessi

Chi è coinvolto nei fatti o ha un interesse nel caso si astiene e non accede al fascicolo. Il sostituto prende in carico il caso con accessi separati. Se la segnalazione riguarda il gestore, il segnalante può usare il recapito riservato del sostituto, che la Direzione comunica insieme alla casella SGS. Se anche il sostituto è in conflitto, l'organo competente incarica un soggetto indipendente dal caso.

7 Indagine e decisione

Il gestore verifica i fatti con interviste riservate, esame dei documenti e altri riscontri pertinenti. Coinvolge i lavoratori interessati nelle modalità compatibili con la loro tutela e, quando utile, il loro rappresentante e altre parti pertinenti. Offre alle persone coinvolte la possibilità di chiarire i fatti senza divulgare informazioni che non servono all'accertamento.

Per incidenti e NC, identifica cause e concause, verifica se casi analoghi si siano verificati o possano verificarsi altrove e riesamina i rischi sociali e i controlli pertinenti. Registra l'esito dell'accertamento e, se conferma una NC, indica il requisito disatteso, il riferimento PAS o altro requisito applicabile e la classificazione prevista dal SGI. Motiva anche gli esiti per i quali gli elementi sono insufficienti o la NC non è accertata.

8 Misure e verifica di efficacia

Trattamento - Il gestore concorda con la funzione competente le misure per fermare o correggere il problema e gestirne gli effetti. Se MERIDIAN ha causato o contribuito a un impatto negativo sui

diritti umani, attiva o concorre al rimedio per le persone interessate tramite il processo di due diligence. Nei casi legati a fornitori o appaltatori coinvolge le controparti pertinenti per prevenire o mitigare l'impatto.

Azione correttiva - Quando necessaria, definisce l'azione per eliminare le cause della NC o dell'incidente ed evitarne il ripetersi o il verificarsi altrove. Collega l'identificativo dell'azione registrata secondo la procedura Gestione del miglioramento. Le misure sono proporzionate agli effetti effettivi o potenziali e riportano responsabile, scadenza ed evidenza di attuazione. Aggiorna, ove necessario, rischi, controlli, inventario dei rischi sui diritti umani e documentazione SGS.

Verifica di efficacia - Il Responsabile SGS concorda in anticipo criterio, data e modalità di verifica. Valuta con evidenze se la misura ha ridotto il rischio, agito sulle cause e prodotto l'esito atteso per le persone coinvolte. Registra data, esito e sintesi delle evidenze. Se l'esito è negativo, mantiene o riporta il caso allo stato A, rivede le misure e pianifica una nuova verifica. Motiva ogni esito non applicabile.

9 Riscontro e chiusura

Il gestore informa il segnalante contattabile sull'avanzamento e sui tempi previsti, aggiornandolo se si prolungano. Comunica l'esito motivato e le misure pertinenti tramite il recapito sicuro, proteggendo i dati di terzi. Comunica gli esiti documentati pertinenti ai lavoratori interessati, al loro rappresentante e alle altre parti interessate, usando informazioni aggregate o prive di elementi identificativi secondo necessità.

Chiude il caso quando ha documentato la valutazione, attuato le misure stabilite, verificato l'efficacia ove applicabile e inviato il riscontro oppure registrato il motivo per cui non è stato possibile inviarlo. Aggiorna lo stato a C (chiuso) e annota la data. Nuovi elementi o ritorno della criticità comportano il riesame del caso con lo stesso codice quando riguardano il medesimo fatto.

10 Riservatezza e tutela da ritorsioni

MERIDIAN tutela lavoratori e parti esterne che presentano in buona fede un reclamo o una segnalazione. Se emerge il rischio di ritorsione, il gestore valuta tempestivamente la tutela necessaria e ne verifica l'efficacia. Ogni sospetta ritorsione viene presa in carico con priorità adeguata, anche dopo la chiusura del caso iniziale.

La casella è accessibile ai soli incaricati autorizzati. Messaggio originale, recapiti, nominativi, allegati, note di indagine, evidenze e corrispondenza restano nel fascicolo protetto. Il gestore condivide le informazioni personali soltanto quando servono per accertare o trattare il caso e limita l'accesso secondo ruolo e necessità. Nel DB usa funzioni o ruoli per le persone coinvolte ed evita dettagli che permettano di identificarle anche indirettamente.

11 Registrazioni nel DB Rilievi Sociali

Il Responsabile SGS aggiorna il foglio «DB Rilievi sociali» del file «DB_Rilievi Sociali ». Mantiene una riga per caso, collegata al fascicolo riservato mediante il codice SGS. Se da un reclamo emerge una NC, mantiene la natura iniziale «Reclamo sociale» e documenta la NC nella stessa riga.

Gruppo di colonne	Compilazione nel registro
Presa in carico · A–I	Codice, data, processo, natura, priorità, origine, sintesi senza dati identificativi, responsabile e stato A/C. Selezionare la natura effettiva del caso e usare «Reclamo» come origine quando il rilievo nasce da un reclamo.
Indagine e misure · J–V	Effetti, prime misure e tutela, coinvolgimento per ruolo, cause e casi analoghi. Inserire esito NC e, se accertata, classe «Maggiore» o «Minore» e requisito disatteso. Registrare rischi e controlli, misure e rimedio, responsabile, scadenza, attuazione e ID delle eventuali azioni correttive.
Verifica e riscontro · W–AB	Data ed esito della verifica («Positivo», «Negativo» o «Non applicabile»), sintesi delle evidenze ed esito del rimedio, data e modalità del riscontro o motivo dell'impossibilità di inviarlo, data di chiusura. Riportare soltanto le informazioni pertinenti e prive di elementi identificativi.

La conservazione e l'accesso al DB e ai fascicoli seguono le regole documentali aziendali e i tempi di conservazione applicabili. Le comunicazioni ai fini di audit e riesame utilizzano estratti privi di elementi identificativi.

12 Monitoraggio e riferimenti

Il Responsabile SGS valuta almeno annualmente i dati aggregati su casi ricevuti e chiusi, tempi di presa in carico, criticità ricorrenti, misure aperte ed esiti di efficacia. Presenta i risultati al riesame della Direzione e propone aggiornamenti a rischi, controlli, accessibilità del canale e misure di tutela. Coinvolge il rappresentante dei lavoratori sulle criticità ricorrenti e sul funzionamento del meccanismo