

Sommario

1. Introduzione.....	1
2. Scopo.....	1
3. Ambito di applicazione e soggetti destinatari.....	1
4. Procedura di reclamo	1
5. Come presentare un reclamo	2
6. Violazioni della policy.....	2

1. Introduzione

Lazzerini mira a incoraggiare continuamente il miglioramento della condotta e delle prestazioni individuali al fine di migliorare costantemente l'ambiente lavorativo e la crescita personale e professionale delle persone che lavorano in favore della Lazzerini medesima.

La presente policy relativa alla procedura di reclamo è stata creata allo scopo di delineare chiaramente il processo da seguire nel caso in cui venissero integrate condotte che si discostano dalle finalità di cui sopra nonché dal modello e dalle policy adottate da Lazzerini, al fine di garantire che tutti i nostri dipendenti vengano ascoltati e trattati allo stesso modo.

2. Scopo

La policy in oggetto si prefigge di (a) spiegare l'ambito e la definizione dei reclami, (b) delineare il processo di segnalazione e conclusione di un reclamo, (c) definire le misure di riservatezza adottate dall'azienda, e (d) descrivere le fasi delle azioni disciplinari in caso di violazione delle policy e dei regolamenti di tempo in tempo in vigore.

3. Ambito di applicazione e soggetti destinatari

Questa policy riguarda tutti i dipendenti di Lazzerini, i tirocinanti, i volontari, i dipendenti stagionali, i dipendenti a tempo pieno o a tempo parziale, a tempo determinato e/o a tempo indeterminato (i "Destinatari").

I reclami possono essere presentati nei confronti di qualsiasi dipendente di Lazzerini, compresi i dirigenti.

Lazzerini definisce "reclamo" una lamentela, un problema e/o un'obiezione formali connessi con o verificatisi nell'ambito dell'ambiente di lavoro, come meglio precisato al successivo punto 4.

4. Procedura di reclamo

La persona che intenda presentare un reclamo ufficiale ai sensi della presente policy dovrà prima di tutto consultare le policy adottate da Lazzerini con riferimento all'oggetto del reclamo medesimo.

Lazzerini incoraggia i Destinatari a risolvere le controversie di modesta entità con il supporto di un referente, di un dirigente e di un rappresentante del dipartimento delle Risorse Umane (HR).

Se il reclamo informale non viene risolto in modo equo e costruttivo entro 15 giorni lavorativi, i Destinatari possono presentare un reclamo formale.

Fermo quanto previsto ai sensi della Whistleblowing Policy adottata da Lazzerini, che rimarrà integralmente applicabile, i Destinatari possono presentare un reclamo formale qualora:

- abbiano subito molestie sul luogo di lavoro, anche ai sensi della Sexual Harassment policy di tempo in tempo adottata da Lazzerini;
- la loro salute e sicurezza siano state compromesse;
- siano stati testimoni di atteggiamenti riprovevoli adottati da parte di capireparto e/o dirigenti di Lazzerini nonché da parte di altri Destinatari;
- il loro contratto di lavoro sia stato modificato in modo iniquo (o minacci di esserlo);
- abbiano ravvisato una violazione delle linee guida della presente policy;
- siano parte di una disputa tra colleghi, fornitori e/o i dirigenti.

5. Come presentare un reclamo

I Destinatari possono decidere se inoltrare il loro reclamo via mail o rivolgersi al responsabile del dipartimento delle Risorse Umane di Lazzerini. Qualora il responsabile del dipartimento delle risorse umane fosse coinvolto nel reclamo i destinatari possono rivolgersi all'Amministratore Delegato.

I Destinatari potranno presentare il reclamo compilando l'apposito modulo di reclamo allegato sub Allegato A alla presente policy (il "**Modulo di Reclamo**").

Nel Modulo di Reclamo dovranno essere specificati:

- I soggetti coinvolti nel reclamo stesso;
- L'oggetto del reclamo (che deve essere compatibile con quanto elencato al precedente punto 4.);
- L'eventuale documentazione a supporto del reclamo stesso.

Lazzerini è tenuta a:

- accettare ed esaminare accuratamente tutti i Moduli di Reclamo, in persona del dipartimento delle Risorse Umane;
- assicurarsi che il reclamo venga risolto entro 15 giorni lavorativi, in funzione della gravità di ciascun caso. In caso di improcedibilità del reclamo, per qualsivoglia ragione, il dipartimento delle Risorse Umane darà comunque comunicazione al Destinatario che abbia inviato il reclamo medesimo circa l'improcedibilità stessa;
- avviare un'indagine volta all'accertamento del fatto oggetto del reclamo;
- trattare tutte le parti in modo imparziale durante tutto il processo del reclamo;
- adoperarsi affinché, nei limiti di quanto previsto dalle disposizioni di legge e di contratto tempo per tempo applicabili, il comportamento contestato nell'ambito del Modulo di Reclamo – ove confermato a valle di un'indagine interna – venga immediatamente cessato e/o a fare in modo che le eventuali controversie vengano composte.

Nell'ambito dell'analisi del reclamo e per tutta la durata del procedimento, Lazzerini garantisce:

- la **riservatezza** dei fatti oggetto del reclamo nonché dei soggetti coinvolti nel reclamo stesso;
- di non applicare alcuna misura discriminatoria e/o ritorsiva nei confronti dei soggetti coinvolti nel reclamo.

Rimane espressamente inteso che, qualora dal reclamo venissero confermati comportamenti – integrati da Destinatari che siano anche dipendenti – passibili di sanzioni disciplinari, troveranno integralmente applicazione le disposizioni di cui al Codice Disciplinare di tempo in tempo adottato da Lazzerini.

6. Violazioni della policy

Se viene scoperta una violazione della presente policy sulla procedura di reclamo da parte di un Destinatario che sia anche dipendente, questo sarà soggetto ad un'azione disciplinare, che può comportare anche il licenziamento.

ALLEGATO A) MODULO DI RECLAMO

Persona che inoltra il reclamo (Cognome e Nome)	
Data di inoltro del reclamo	
Destinatario del reclamo (barrare)	<input type="checkbox"/> Responsabile Risorse Umane <input type="checkbox"/> Amministratore Delegato
Descrizione dei fatti e contenuto del reclamo	