

ISTRUZIONI OPERATIVE RECLAMI

Cos'è la PAS 24000?

La **PAS 24000** è uno standard internazionale che definisce i requisiti per un sistema di gestione della responsabilità sociale, fornendo alle organizzazioni un quadro di riferimento per integrare nei propri processi principi di etica, rispetto dei diritti umani, tutela dei lavoratori e sviluppo sostenibile. Lo standard promuove un approccio strutturato alla gestione degli impatti sociali, favorendo il miglioramento continuo delle condizioni di lavoro e delle relazioni con gli stakeholder.

La PAS 24000 affronta temi quali il rispetto dei diritti umani, le condizioni di lavoro dignitose, la salute e sicurezza sul lavoro, la parità di trattamento e la non discriminazione, la libertà di associazione, il dialogo sociale, la tutela della diversità e dell'inclusione, la prevenzione delle molestie e degli abusi, i comportamenti etici, la gestione responsabile della catena di fornitura e il coinvolgimento degli stakeholder, contribuendo al rafforzamento della sostenibilità sociale dell'organizzazione.

Procedura per reclami

I reclami che intendete rivolgere alla Società, ma anche semplici segnalazioni o suggerimenti riguardanti gli aspetti di responsabilità sociale previsti dalla PAS 24000, possono essere presentati anche in forma anonima e possono essere inviati all'Azienda con le seguenti modalità:

- **PER ISCRITTO:** avete a disposizione appositi moduli per la presentazione dei reclami. È cura del referente incaricato raccogliere periodicamente tali segnalazioni.
- **PER POSTA ORDINARIA:** le comunicazioni possono essere inviate all'indirizzo:

Upgrading Services S.p.A.

Via Nicola Ruffo n. 22
70124 Bari

indicando sulla busta "All'attenzione del Responsabile del Sistema di Gestione Sociale".

- **TRAMITE SITO WEB:** le comunicazioni possono essere inviate accedendo al sito www.upgradingservices.it e selezionando la sezione **"Etica, integrità e compliance"** e cliccando sul collegamento presente per le segnalazioni relative a salute e sicurezza del dipendente e alla responsabilità sociale.

Upgrading Services S.p.A.

Iscr. Reg. Imprese di Bari • C.F. e P.Iva 06276020721 • Capitale Sociale €900.000,00 i.v.
"Società soggetta ad attività di direzione e coordinamento di Nuove Logiche s.r.l. – Bari"

BARI
Via N.Ruffo 22 | 70124
T. +39 080 9755080

www.upgradingservices.it
info@upgradingservices.it



- **COMUNICAZIONI VERBALI:** nel caso di segnalazioni verbali, comprese quelle telefoniche, il referente incaricato ha il dovere di garantire la riservatezza dell'identità del segnalante, qualora richiesta.

Il Responsabile del Sistema di Gestione Sociale ha il compito di valutare reclami e segnalazioni e, se necessario, attivare le opportune azioni per la loro gestione e risoluzione.

Le azioni eventualmente intraprese dall'Azienda a seguito delle segnalazioni ricevute verranno comunicate attraverso riunioni, circolari interne o altre modalità ritenute idonee.

I tempi di gestione delle segnalazioni, indipendentemente dalla modalità di inoltro, sono normalmente pari a circa un mese dalla data di ricevimento.

Nel caso in cui Upgrading Services S.p.A. non riuscisse a gestire o risolvere completamente un reclamo, oppure qualora la soluzione proposta non fosse ritenuta equa dal segnalante, quest'ultimo può rivolgersi agli organismi competenti previsti dal sistema di certificazione o accreditamento della PAS 24000, secondo le modalità indicate dalla certificazione in essere.

Aspetti oggetto di segnalazione secondo la PAS 24000

Le segnalazioni possono riguardare, a titolo esemplificativo:

- Diritti umani;
- Condizioni di lavoro;
- Salute e sicurezza sul lavoro;
- Pari opportunità e non discriminazione;
- Libertà di associazione e dialogo sociale;
- Comportamenti etici;
- Molestie e trattamenti inappropriati;
- Gestione responsabile della catena di fornitura;
- Coinvolgimento degli stakeholder;
- Conformità ai requisiti di responsabilità sociale previsti dalla PAS 24000.

02/09/2026

Upgrading Services SpA

Via Ruffo n. 22

70124 - Bari

P. IVA: 06276020721

Upgrading Services S.p.A.

Inscr. Reg. Imprese di Bari • C.F. e P.Iva 06276020721 • Capitale Sociale €900.000,00 i.v.
"Società soggetta ad attività di direzione e coordinamento di Nuove Logiche s.r.l. - Bari"

BARI

Via N.Ruffo 22 | 70124

T. +39 080 9755080

www.upgradingservices.it

info@upgradingservices.it

