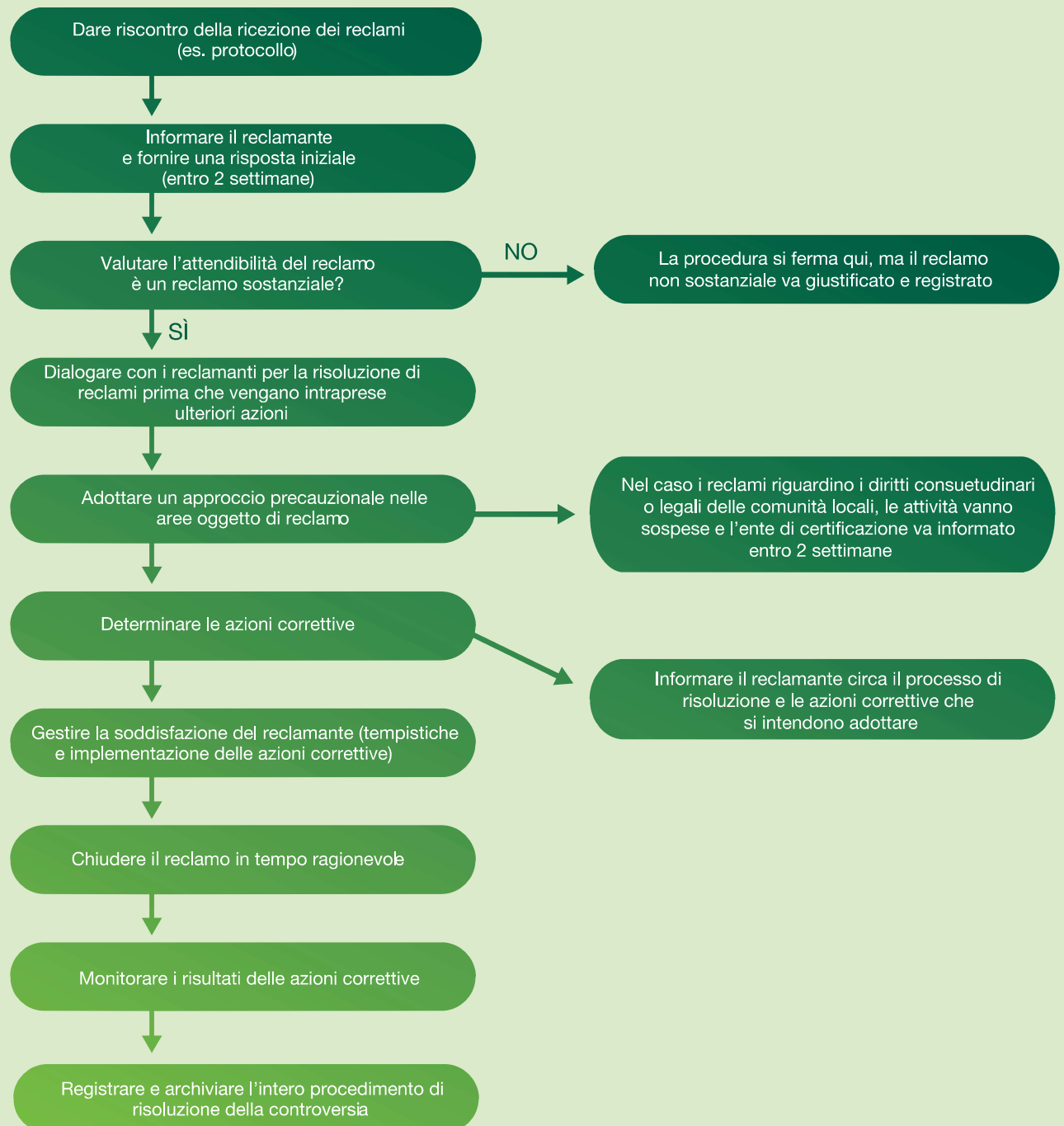


## APPROFONDIMENTO

*La gestione delle controversie*

Al fine di assicurare la risoluzione di eventuali controversie, l'Organizzazione deve sviluppare e adottare una procedura documentata per la gestione dei reclami provenienti dai portatori d'interesse (inclusi i lavoratori e i terzisti), in relazione alle proprie attività di gestione. La procedura deve contenere almeno i meccanismi riportati nella Figura I.



**Figura I** - Principali passaggi della procedura di gestione delle controversie.