

## **PE04 GESTIONE DEI RECLAMI, PROBLEMATICHE E AZIONI CORRETTIVE**

**rev 28.09.2020**

### **1.0. SCOPO**

Scopo della presente procedura è definire i criteri, le modalità e le responsabilità per la gestione dei reclami che sia confidenziale, imparziale, non ritorsiva e accessibile e disponibile al personale e alle parti interessate, affinché essi possano fare commenti, raccomandazioni, segnalazioni o reclami riguardanti il luogo di lavoro e/o non conformità allo Standard SA8000. Sono descritte inoltre le modalità per indagare, gestire e comunicare i risultati dei reclami, rendendoli disponibili alle parti interessate.

### **2.0. CAMPO D APPLICAZIONE**

La presente procedura è applicabile a tutte le segnalazioni o reclami riguardanti il luogo di lavoro e/o non conformità allo Standard SA8000, interne e non.

### **3.0. Definizioni ed acronimi**

Si ritiene opportuno riportare le seguenti definizioni:

- Azione di rimedio: azione intrapresa per porre rimedio ad una NC. Definisce il trattamento di una NC. E' un intervento mirato a porre rimedio immediato al problema presentatosi, senza che ne siano necessariamente indagate le cause.
- Azione correttiva: azione intrapresa per prevenire il ripetersi di una NC. Rimuove le cause di NC ripetitive. La pianificazione di un'AC presuppone un'analisi delle NC e delle cause generatrici, per risolvere il problema definitivamente e fare in modo che non si ripresenti.
- Non conformità (NC): qualsiasi incongruenza del SGRS nei confronti della Politica di Responsabilità Sociale, delle procedure e/o dei requisiti della norma SA 8000, rilevata dalla Direzione, dai dipendenti e/o dalle parti interessate.
- Segnalazione: qualsiasi reclamo, denuncia, segnalazione proveniente dalle parti interessate riguardante un'incoerenza del SGRS nei confronti della Politica di Responsabilità Sociale delle procedure e/o a punti della norma SA 8000.
- DG: Direzione Generale.
- SGRS: Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale
- RGRS: responsabile SGRS.
- RRU: Responsabile Risorse Umane.
- RUA: Responsabile Ufficio Acquisti.

### **4.0. RESPONSABILITÀ**

La responsabilità di applicare correttamente i contenuti della presente procedura è di:

1. SPT che deve:
  - Ricevere e valutare le segnalazioni provenienti dagli stakeholders esterni.
  - Valutare le segnalazioni interne raccolte da RRU.

## **PE04 GESTIONE DEI RECLAMI, PROBLEMATICHE E AZIONI CORRETTIVE**

**rev 28.09.2020**

- Proporre le azioni di rimedio e le azioni correttive necessarie.
- 2. RL SA 8000 che deve:
  - Raccogliere tutte le segnalazioni provenienti dai dipendenti e trasmetterle a SPT.
  - Dove possibile collaborare con DIR per la soluzione delle NC.
- 3. OdV
  - È il supervisore finale delle decisioni prese da SPT e DIR in merito ad azioni di rimedio ed azioni correttive, e vigila sull'applicazione del modello esimente implementato.
- 4. Tutte le parti interessate sia interne che esterne che devono:
  - Rilevare ogni NC del SGRS.
  - Inoltrare le segnalazioni relative alle problematiche alle figure competenti seguendo le modalità predefinite.

### **5.0. RIFERIMENTI**

- REGISTRO SEGNALAZIONI E RECLAMI SA 8000
- SA 8000 § 9.5.1 E § 9.6.1

### **6.0. MODALITÀ OPERATIVE**

#### **6.1. Gestione delle segnalazioni**

Le NC del sistema o degli ambienti di lavoro sono segnalate attraverso:

- verbali di audit interni o di parte terza
- i lavoratori nelle seguenti modalità:
- a voce per i lavoratori sprovvisti di supporto informatico e che possono rivolgersi a RL SA 8000 che è operativo nei vari cantieri e che è disponibile a consultarsi anche fuori dall'ambito lavorativo
- Scritte: e-mail

**(Odv) [ruffato@studiolegaleruffato.it](mailto:ruffato@studiolegaleruffato.it)**

**rls@ruffatomariosnc.it**

**Email: [csr@it.bureauveritas.com](mailto:csr@it.bureauveritas.com)**

**email: [saas@saasaccreditation.org](mailto:saas@saasaccreditation.org)**

- riunioni gruppo lavoro SA8000 ed all'OdV

Tutte le parti interessate che riscontrano delle NC devono segnalare il caso facendo giungere il reclamo, (utilizzando i mezzi sopraccitati) alle figure competenti che sono:

- Odv per le segnalazioni delle parti esterne,
- SPT/RL, SA8000 per le segnalazioni dei dipendenti.

## **PE04 GESTIONE DEI RECLAMI, PROBLEMATICHE E AZIONI CORRETTIVE**

**rev 28.09.2020**

- Ente di certificazione (SAI)

Nel caso la segnalazione sia ricevuta da altre funzioni aziendali, queste dovranno informare SPT mediante e-mail. Gli stakeholders andranno comunque guidati alla fine di rispettare il corretto flusso di informazioni.

**È possibile inviare le segnalazioni anche in forma anonima, ma in tal caso è opportuno sapere che non sarà possibile chiedere ulteriori informazioni qualora le circostanze o i fatti lo rendessero necessario. Tutte le segnalazioni saranno analizzate dal referente incaricato. Eventuali violazioni accertate saranno trattate in conformità con gli ordinamenti giuridici/normativi. Ogni dato personale comunicato quale, ad esempio, nome e cognome, indirizzo di posta elettronica, numero di telefono, ecc., sarà trattato ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento Europeo n. 679/2016 e secondo le logiche del Whistleblowing**

Le segnalazioni saranno poi gestite da RGRS che:

informa DG dell'esistenza di una NC di sistema tramite invio di e-mail o verbalmente;

- si attiva per implementare Azioni Correttive o di Rimedio , discutendone nella riunione di SPT, ed avvalendosi eventualmente della collaborazione di altri responsabili aziendali competenti:
  - il Responsabile della Sicurezza, per NC legate alla sicurezza sul lavoro;
  - RRU per problemi riguardanti la gestione del personale;
  - RUA per NC riferite ai fornitori.

RGRS provvede a registrare le NC nell'apposito registro unico, e procederà a tenerne aggiornato il contenuto man mano che prosegue l'iter di analisi e risoluzione delle stesse.

Nel corso dell'analisi e del trattamento delle NC rilevate, RGRS e/o SPT deve valutare l'opportunità di avviare un'Azione Correttiva per rimuovere le cause di problematiche particolarmente gravi e/o ripetitive.

Al completamento delle Azioni Correttive/di Rimedio, si procederà alla chiusura della "Segnalazione N.C." a mezzo di supporto elettronico, ed alla comunicazione alle parti interessate delle azioni intraprese.

Per le comunicazioni interne è preferita la bacheca interna degli uffici e/o si demanda ad RLS di comunicarlo.

### **6.2. Azioni correttive**

Le fonti che possono originare una AC sono i reclami e le NC rilevate sul sistema di gestione SA8000 e nell'ambiente di lavoro

- Origine interna:
  - segnalazioni dei dipendenti,
  - risultati negativi delle verifiche ispettive interne,
  - riesami del SGRS da parte di DG.
- Origine esterna:

## **PE04 GESTIONE DEI RECLAMI, PROBLEMATICHE E AZIONI CORRETTIVE**

**rev 28.09.2020**

- reclami delle parti interessate,
- verifiche ispettive effettuate da parte di enti terzi.

Per attuare correttamente un'Azione Correttiva, RGRS deve:

- individuare la causa radice della NC;
- definire (eventualmente coadiuvato con i responsabili dei processi oggetto dell'AC):
  - le attività correttive (che cosa fare),
  - il termine entro cui verificare l'efficacia dell'azione correttiva,
  - l'incaricato/i (interno e/o esterno come le parti interessate) per questa attività.

RGRS ha il compito di gestire le AC attraverso il supporto informatico.

L'AC deve essere comunicata alle persone incaricate, distribuendo copia della segnalazione.

L'AC deve essere comunicata a DG tramite invio di un'e-mail o condivisione del registro stesso.

La verifica della attuazione delle attività deve consistere nell'accertare lo stato di avanzamento delle attività pianificate.

La verifica dell'efficacia dell'AC deve consistere nell'individuazione dei risultati positivi richiesti dall'AC. Nel caso in cui l'AC non sia attuata entro i termini stabiliti, o non sia chiusa efficacemente e non sussistano motivazioni valide che giustifichino tale mancanza, RGRS deve relazionare a DG che dovrà valutare se chiudere con esito negativo l'AC precedente ed intraprenderne una di nuova.