

Codice	Revisione	Pagina
SA.PRO.002	31/03/2020	1 di 5

Procedura per la gestione dei **RECLAMI, SUGGERIMENTI E MANCATI INFORTUNI, AC E AP**



Norma di riferimento: SA8000:2014

Codice	Revisione	Pagina
SA.PRO.002	31/03/2020	2 di 5

INDICE

1. SCOPO3
2. CAMPO DI APPLICAZIONE3
3. MODALITÀ DI INOLTRO3
4. GESTIONE4
5. SEGNALAZIONI RECLAMI O PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO ALL'ORGANISMO DI CERTIFICAZIONE E AL SAI.4
6. REGISTRO NC-AC-AP5
7. ALLEGATI5

STATO DEL DOCUMENTO

IDENTIFICAZIONE

CODICE	REVISIONE	DATA	NOTE
SA-PRO-002	0	31.03.2020	

Preparato da	Firma	Approvato da	Firma
Resp. SA8000 – Daniela Bartolozzi		Direzione – Fabio Panico	
		Resp. SA8000 lavoratori – Rosa Piscitelli	
		Resp. SA8000 lavoratori – Davide Morano	

TABELLA REVISIONI

Revisione	Data	Descrizione modifiche
00	31.03.2020	Emissione documento

Codice	Revisione	Pagina
SA.PRO.002	31/03/2020	3 di 5

1. SCOPO

2.

La presente procedura ha lo scopo di descrivere le modalità attraverso le quali:

- i dipendenti o le altre parti interessate possono sporgere reclami, suggerire miglioramenti o segnalare mancati infortuni nei confronti dell'alta direzione / SPT.
- la direzione / SPT gestisce i reclami e i suggerimenti dei dipendenti e delle altre parti interessate, al fine di individuare eventuali aree di intervento nelle quali l'azienda si è dimostrata più carente, attraverso l'attuazione di azioni di miglioramento.
- la direzione / SPT gestisce l'attuazione di azioni correttive e preventive. Il SPT deve garantire che queste azioni siano realmente applicate.

3. CAMPO DI APPLICAZIONE

4.

La presente procedura si applica a tutte le forme di reclamo sia scritte che verbali, a tutte le proposte di miglioramento sia scritte che verbali provenienti sia dai dipendenti che da tutte le parti interessate all'azienda, e a tutte le azioni correttive e preventive.

5. MODALITÀ DI INOLTRO

Sia i dipendenti che le parti esterne interessate possono inoltrare i loro reclami o suggerimenti all'alta direzione / SPT scegliendo di utilizzare il modulo "Reclami, suggerimenti e segnalazioni mancati infortuni" (modulo SA.MOD.002) collocato in prossimità dei punti di accesso della zona spogliatoi, sul sito internet oppure tramite altra forma che ritengano più opportuna (e-mail sa8000@tecnomet-srl.com, lettera all'indirizzo dell'azienda Via Provinciale di Pescaiola, 83 - Viciomaggio AR). I moduli da parte del personale interno possono essere compilati e imbucati nell'apposita cassetta per la raccolta o consegnati direttamente ad un membro dell'SPT mentre per il fornitore e le parti interessate possono essere inviati tramite gli strumenti sopra indicati. La modulistica predisposta a tal proposito è strutturata per permettere l'anonimato.

Il controllo delle cassette avviene in presenza di almeno due membri del SPT (uno rapp. Direzione e uno rapp. lavoratori). Le chiavi per l'apertura delle cassette saranno custodite in modo da permetterne l'accesso solo ai membri del SPT. Per attestare l'avvenuto controllo viene tenuto allegato alla documentazione di sistema un apposito registro (SA.MOD.008.Registro cassette reclami).

Durante le riunioni periodiche SPT si confronta sull'andamento dei reclami, suggerimenti, mancati infortuni, azioni correttive e preventive

Tutti i vari stakeholders sono stati formati sull'uso del modulo e sull'iter che lo stesso segue in azienda per la risoluzione delle eventuali non conformità attraverso la consegna di una lettera accompagnatoria e di un modulo fac-simile.

I vari stakeholders hanno facoltà di informare e/o trasmettere eventuali reclami all'organismo di certificazione; per questo nelle bacheche aziendali, poste nei luoghi di maggior afflusso, sono stati pubblicati gli indirizzi relativi a:

- Responsabile del sistema di gestione SA8000
- Organismo di certificazione
- Medico competente
- Rappresentante SA8000 dei lavoratori
- Rappresentante Sicurezza Lavoratori

Codice	Revisione	Pagina
SA.PRO.002	31/03/2020	4 di 5

- Social Performance Team

6. GESTIONE

Uno o più membri del Social Performance Team con frequenza mensile verifica/no la presenza di eventuali reclami, suggerimenti e mancati infortuni nella cassetta apposita e ne appura la fondatezza (le chiavi della cassetta sono state affidate al RSGRS), ed eventuali azioni correttive e preventive.

Se necessario, RSGRS apre un'azione correttiva finalizzata all'attuazione di un piano di miglioramento con indicazione di responsabilità e tempistiche entro le quali esso deve essere attuato.

Il RSGRS fornisce al dipendente o al personale esterno che ha sporto la segnalazione (qualora questi abbia dichiarato la sua identità) la comunicazione del piano di miglioramento in atto o l'attuazione della azione di rimedio al problema sollevato.

Nel caso in cui la segnalazione sia anonima si rende pubblica la soluzione adottata affiggendo in bacheca la comunicazione del piano di miglioramento in atto o l'attuazione della azione di rimedio al problema sollevato.

Per reclami o proposte di miglioramento riguardanti il Sistema di Responsabilità Sociale l'SPT effettua una prima analisi delle cause che hanno generato il reclamo e procede secondo la modalità sopra espressa.

I risultati sono sempre resi pienamente disponibili al personale e, su richiesta, alle parti interessate.

7. SEGNALAZIONI RECLAMI O PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO ALL'ORGANISMO DI CERTIFICAZIONE E AL SAI.

8.

Relativamente al Sistema di Responsabilità Sociale, le segnalazioni o i reclami possono essere inoltrate anche all'organismo di certificazione ai seguenti contatti:

Ente di Certificazione – Sede Italia

BUREAU VERITAS ITALIA SPA

Viale Monza, 347 – 20126 Milano (MI)

Telefono: (+39) 02 270911

E-mail: csr@it.bureauveritas.com

Ente di Certificazione – Sede Internazionale Holding - :

BUREAU VERITAS CERTIFICATION HOLDING SAS

Le Triangle de l'Arche

8, cours du Triangle - CS 90096

92937 Paris la Defense Cedex - France

E-mail: cersa8000clientfeedback.in@in.bureauveritas.com

Accreditation Body:

SOCIAL ACCOUNTABILITY ACCREDITATION SERVICES (SAAS)

15 West 44th Street, 6th Floor

New York, NY 10036

Tel: (212) 391-2106 Fax: (212) 684-1515

E-mail: saas@saasaccreditation.org

http://www.saasaccreditation.org/Complaints_Submission_Form

Si fa riferimento alla procedura/regolamento per la Certificazione dei sistemi di gestione "Sistemi di gestione per la Responsabilità Sociale SA 8000".

Il contenuto di questa procedura non è in contrasto con il contratto collettivo nazionale del lavoro di categoria Metalmeccanico.

Codice	Revisione	Pagina
SA.PRO.002	31/03/2020	5 di 5

9. REGISTRO NC-AC-AP

Il SPT mantiene un elenco di tutti i reclami, le non conformità relative a SA8000, delle loro cause, delle azioni correttive e preventive intraprese e dei risultati conseguiti.

Il registro è mantenuto aggiornato da un membro dell'SPT e i risultati sono fonte di elemento in ingresso delle riunioni dei membri dell'SPT.

La presa in carico delle NC / Reclami da parte di TECNOMET e le successive azioni correttive sono formalizzate in un registro in grado di poter fornire quanti più dati statistici utili: ricorrenze, concentrazioni, tempi di reazione.

Il registro consiste in un foglio di registrazione contenuto all'interno della Matrice Unica dei Sistemi di gestione Qualità MSI001.

TECNOMET intraprende azioni per evitare che la NC/reclamo possa ripetersi in futuro o per mitigarne gli effetti.

Questa attività, di competenza dell'SPT avviene attraverso le seguenti sottofasi:

- Gestione delle conseguenze
- Azioni per eliminare le cause
- Riesame ed analisi della non conformità;
- Gestione delle impossibilità ad eliminare le cause della non conformità;
- Riesame dell'efficacia di ogni azione correttiva intrapresa;

Una descrizione più dettagliata su come gestire le AC è riportata nel manuale di responsabilità sociale.

10. ALLEGATI

- (modulo SA.MOD.002)