

## PROCEDURA DEL SISTEMA DI RESPONSABILITÀ SOCIALE GESTIONE DEI RECLAMI E DELLE NON CONFORMITÀ

|       |                    |   |
|-------|--------------------|---|
| 1.    | Scopo              | 2 |
| 2.    | Responsabilità     | 2 |
| 3.    | Abbreviazioni      | 2 |
| 4.    | Modalità operative | 2 |
| 4.1   | Dati di input      | 2 |
| 4.2   | Attività           | 2 |
| 4.2.1 | Reclami            | 2 |
| 4.2.2 | Non conformità     | 3 |
| 4.3   | Dati di output     | 4 |
| 5.    | Documenti allegati | 4 |

| REV. | DATA     | CAUSALE         |
|------|----------|-----------------|
| 00   | 30.01.15 | Prima Emissione |
|      |          |                 |
|      |          |                 |
|      |          |                 |

Redazione  
RDRS

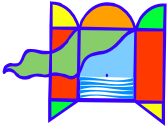
Verifica  
DIR

Approvazione  
DIR

---

---

---



## **1. Scopo**

Scopo della presente procedura è quello di descrivere le modalità seguite per assicurare che i reclami presentati dalle parti interessate (lavoratori, organizzazioni non governative, associazioni sindacali, associazioni di categoria, clienti ed altri che emergeranno nel lungo periodo) nei confronti della cooperativa, e le non conformità ai requisiti della norma SA8000, siano identificati, documentati, valutati e completamente risolti.

## **2. Responsabilità**

Le responsabilità della identificazione, documentazione, valutazione e risoluzione dei reclami e delle non conformità, sono specificate nei paragrafi che seguono.

## **3. Abbreviazioni**

**DIR:** direzione generale  
**RDRS:** Rappresentante della Direzione per la Responsabilità Sociale  
**RES:** Rappresentante Lavoratori per il Sistema Etico Sociale  
**NC:** Non Conformità  
**RDF:** Responsabile di Funzione

## **4. Modalità operative**

### **4.1 Dati di input**

Rapporti di segnalazione etica

### **4.2 Attività**

#### **4.2.1 Reclami**

Qualunque parte interessata può esporre un reclamo verbalmente o inviando le proprie osservazioni scritte tramite posta, fax o e-mail. Le osservazioni raccolte verbalmente sono trascritte su apposito Rapporto di segnalazione etica (MOD GRC-01 Rapporto di segnalazione etica) a cura di RDRS.

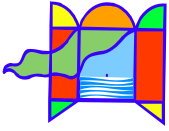
Nel caso in cui il reclamo sia presentato da un lavoratore dalla cooperativa - direttamente o tramite il RES, l'azienda si impegna a tutelare l'anonimato del lavoratore e quello di eventuali altri lavoratori citati nel reclamo in qualità di testimoni, a meno che gli stessi comunichino all'azienda la volontà di rivelare la propria identità.

A tale scopo, l'azienda ha distribuito ai lavoratori il MOD GRC-01 Rapporto di segnalazione etica, oltretutto reso disponibile presso la cassetta dei reclami ubicata in prossimità della zona ristoro. La cassetta viene svuotata settimanalmente dal RES, il quale indicherà il giorno sul calendario corrispondente.

Entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento del reclamo, si avvia l'istruttoria. Il reclamo viene visionato da RES, allo scopo di valutarne la pertinenza nei confronti della norma SA8000, avviare un'eventuale indagine di approfondimento e definire le azioni da intraprendere.

Individuati gli elementi necessari per chiarire e risolvere il caso, RDRS redige una relazione in cui ne illustra la risoluzione e le motivazioni alla base della stessa. Tale relazione, approvata da DIR, viene quindi inviata al reclamante entro 15 giorni dal ricevimento del reclamo, nel caso questo provenga dai lavoratori, entro 30 giorni, qualora il reclamante sia una parte interessata esterna.

La documentazione relativa al reclamo viene sottoposta ad analisi e controllo in sede del riesame del sistema da parte della Direzione.



L'azienda garantisce alle parti interessate la possibilità di inoltrare reclami ai seguenti enti:

- APPELLO AL RINA SERVICE S.P.A. (Organismo di Certificazione SA8000)
- APPELLO AL SAI (Organismo di Accreditamento degli Organismi di Certificazione)

#### **4.2.2 Non conformità**

Le non conformità rilevate e generate durante le attività sono classificate in:

- Non conformità di sistema: nel caso di violazione di un requisito del sistema di gestione SA8000
- Non conformità etiche: violazione ai principi etici cui la cooperativa è ispirata secondo i requisiti della norma SA8000
- Non conformità normative: violazione alle norme e alle leggi di carattere nazionale e internazionale in materia di tutela del lavoratore

A) identificazione della non conformità può avvenire:

- durante le normali attività operative

Qualora durante le normali attività operative i dipendenti vengano a conoscenza di situazioni che possano generare NC reali o potenziali, queste devono essere tempestivamente segnalate, tramite il Rapporto di segnalazione etica, al rappresentante dei lavoratori, ai fini della loro gestione. Il RES, in accordo con il RDF interessato, registra la NC segnalata sul Rapporto di Non Conformità (Mod.GMC-01).

- durante le attività di audit interno;

Qualora durante le attività di audit siano rilevate NC di sistema, queste saranno segnalate dal valutatore incaricato al responsabile di funzione, durante la riunione finale, e registrate sul Rapporto di audit, secondo la procedura PRS -AI.

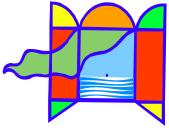
B) valutazione della non conformità può essere critica o non critica:

- critica: è critica la NC che mina la salute e sicurezza dei lavoratori, o per la cui risoluzione devono essere necessariamente coinvolte le parti interessate esterne territorialmente competenti (sindacati, organizzazioni non governative, associazioni di tutela per i minori, associazioni di tutela per particolari categorie di lavoratori, organismi di certificazione, istituti scolastici, ecc...), o la cui risoluzione richiede il coinvolgimento di funzioni aziendali diverse da quelle che l'hanno identificata e/o istruzioni o procedure create ad hoc. E' considerata critica anche la NC ripetuta.
- non critica: è non critica la NC che può essere risolta autonomamente dalla funzione che l'ha identificata, sulla base delle istruzioni o delle procedure in uso nella cooperativa.

C) Risoluzione della non conformità :

- risoluzione NC non critiche: è compito del RES e del RDF, che hanno rilevato e registrato la NC, valutare le azioni da intraprendere per la soluzione delle NC rilevate. Le soluzioni da intraprendere possono essere:
  - attuate immediatamente (chiudendo la NC direttamente sul Rapporto di NC)
  - gestite attraverso la richiesta di un'azione correttiva o preventiva diretta alle funzioni interessate (RDRS, RdF, ...)
- risoluzione NC critiche: le NC critiche richiedono sempre un'azione correttiva o preventiva. La richiesta di azione correttiva o preventiva deve essere fatta anche nel caso di NC ripetute, allo scopo di individuare ed eliminare la causa del reiterarsi della NC.

D) Verifica dell'efficacia della risoluzione delle non conformità:



## **GESTIONE DEI RECLAMI E DELLE NON CONFORMITÀ PRS- GRC**

RDRS ha la responsabilità della verifica dell'efficacia della risoluzione delle NC. La verifica dell'efficacia consiste nel valutare se la soluzione intrapresa ha portato alla eliminazione definitiva della causa della NC, in modo che questa non si ripresenti.

### **4.3 Dati di output**

Azioni correttive

### **5. Documenti allegati**

MOD GRC-01 Rapporto di segnalazione etica