



PROCEDURA DI GESTIONE DELLA
RESPONSABILITA' SOCIALE

Rev.00 del: 31/08/2020

PR 04 – GESTIONE DELLE NON
CONFORMITA' E RECLAMI

Pagina 1 di 8

PROCEDURA DI GESTIONE DELLA RESPONSABILITA' SOCIALE

PR 04

GESTIONE DELLE NON CONFORMITA' E RECLAMI

DISTRIBUZIONE COPIA N.	
CONTROLLATA	<input type="checkbox"/>
NON CONTROLLATA	<input type="checkbox"/>
DESTINATA A	

EDIZIONE : 0	EMISSIONE RSA	VERIFICA RSA	APPROVAZIONE DIR
Revisione	Data	Oggetto	
0	31/08/2020	Prima emissione	
1			
2			
3			
4			



INDICE

Par.	Titolo	Pag.
1	Introduzione	3
2	Identificazione delle non conformità	3
2.1	Rilevazione interna	3
2.2	Segnalazione/ reclamo	4
3	Trattamenti risolutivi	5
4	Chiusura e archiviazione	5
5	Documenti di registrazione e archiviazione	6

	PROCEDURA DI GESTIONE DELLA RESPONSABILITA' SOCIALE	Rev.00 del: 31/08/2020
	PR 04 – GESTIONE DELLE NON CONFORMITA' E RECLAMI	Pagina 3 di 8

1. INTRODUZIONE

Questa Procedura stabilisce i criteri per la risoluzione e la gestione delle Non Conformità e Reclami riscontrate in seguito a:

- Segnalazioni delle parti interessate;
- Osservanza del personale;
- In fase di approvvigionamento di prodotti/servizi;
- Riunioni periodiche;
- Riesame della Direzione;
- Audit interni o Audit di terza parte;

Ogni operatore, riscontrando una NC o un Reclamo, ha la responsabilità di informare il proprio Responsabile e il Responsabile del Sistema della Responsabilità Sociale, in quanto ad essi è delegata la gestione dei trattamenti risolutivi più opportuni.

Si avrà quindi un flusso di informazioni in via gerarchica ascendente, mentre le conseguenti disposizioni saranno impartite dal RSA (eventualmente dal Presidente) in via gerarchica discendente.

Al RSA, in particolare, sono delegate le responsabilità di supervisione e di registrazione delle segnalazioni emesse.

2. IDENTIFICAZIONE DELLE NON CONFORMITÀ

Le NC devono essere rilevate per evitare di fornire un servizio non conforme alla politica **dell'azienda e agli adempimenti legislativi, individuando le situazioni anomale e** risolvendole di volta in volta.

2.1 Rilevazione interna

Tutti possono rilevare una anomalia relativa agli aspetti trattati dalla SA8000. Non appena risulti evidente la difformità rispetto ai requisiti specifici, chiunque rilevi la NC deve comunicare tempestivamente la situazione a RSA, il quale, a sua volta, deve:

- procedere **all'emissione di una SNC (MOD.PR 04/01) ed, all'occorrenza, disporre per la** notifica della NC alla parte interessata;
- interfacciarsi e collaborare con i responsabili di funzione coinvolti (e con la parte interessata, se occorre) per stabilire le azioni risolutive;
- disporre per la messa in atto delle azioni risolutive, fornendo indicazioni appropriate al personale coinvolto e stabilendo per le responsabilità di attuazione e verifica.

L'emissione della NC da parte di RSA prevede immediatamente:

- la numerazione del documento, con data di emissione e identificazione di chi ha rilevato la NC.

	PROCEDURA DI GESTIONE DELLA RESPONSABILITA' SOCIALE	Rev.00 del: 31/08/2020
	PR 04 – GESTIONE DELLE NON CONFORMITA' E RECLAMI	Pagina 4 di 8

Il dialogo immediato tra RSA ed i responsabili di funzione coinvolti (ed eventuali parti terze) comporta l'esame della NC rilevata e deve consentire a RSA di compilare Rapporto di Segnalazione Non Conformità (MOD.PR 04/01) in cui devono essere identificati:

- la numerazione del documento, con data di emissione ed identificazione di chi ha rilevato la NC,
- la descrizione della NC,
- le cause della NC,
- le azioni risolutive da attuare,
- un'indicazione di massima (verosimile) della data di risoluzione,
- l'identificazione del responsabile dell'attuazione,
- l'identificazione del responsabile della verifica dell'attuazione,
e lasciando "in sospeso" la verifica del trattamento richiesto.

La SNC così compilata verrà custodita dal RSA come documento "in sospeso".

Per alcune tipologie di Non Conformità il trattamento può essere effettuato dagli addetti stessi purché rientri nei limiti delle loro responsabilità. Gli addetti registrano il trattamento e lo trasmettono al RSA.

Se il trattamento della Non Conformità non viene effettuato dagli addetti, il rapporto di Non Conformità è trasmesso al RSA. Questi valuta la Non Conformità e, dopo eventuale consultazione con altre funzioni interessate, provvede a definirne il trattamento.

Il trattamento della Non Conformità può essere accompagnato da una richiesta di Azione Correttiva.

A chiusura della Non Conformità il RSA provvede:

- Alla verifica della chiusura della Non Conformità;
- Alla valutazione della Non Conformità **ed all'archiviazione del Rapporto di Non Conformità.**

	PROCEDURA DI GESTIONE DELLA RESPONSABILITA' SOCIALE	Rev.00 del: 31/08/2020
	PR 04 – GESTIONE DELLE NON CONFORMITA' E RECLAMI	Pagina 5 di 8

2.2 Segnalazioni e/o reclami

Tutti i Reclami pervenuti , **sia dall'interno che dall'esterno**, vengono valutati dal RSA e, nel caso si ritengano fondati, formalizzati e trattati come NC.

Relativamente ai Reclami interni, tutti i lavoratori possono presentare un Reclamo, inerente agli aspetti trattati dalla SA8000, in uno qualunque dei seguenti modi:

- depositando il reclamo in forma scritta e anonima **nella "cassetta reclami" presente** nella sede di lavoro;
- comunicando verbalmente con uno o più tra le seguenti figure: RSA (Sig.Paolo Nigro), RLSA (Sig.ra Maria Fiore), un responsabile di funzione sebbene suo diretto superiore;
- scrivendo una **Email all'indirizzo dell'organismo** di certificazione per la SA8000: SI CERT S.A.G.L. Sede Italia S.S. 18, N° 119-121 Loc. Ponte Barizzo 84047 Capaccio - Paestum (SA) - Italia, Tel. +39 800983873 E-mail: reclamisa8000@sicert.net;
- **tramite l'Organismo di Accreditamento per la SA8000** - SAAS, 9 East 37h Street, 10th Floor - New York, NY 10036 - USA (Tel. +1 (212) 391 2106 – Email: saas@saasaccreditation.org);
- **tramite l'ente che ha elaborato lo standard SA8000** SAI NYC Headquarters 9 East 37h Street, 10th Floor - New York, NY 10036 - USA (Tel. +1 (212) 684 1414 – E-mail: info@sa-intl.org);
- scrivendo una E-mail al RSA - Rag. Paolo Nigro - E-mail info@consorzioaico.com; DG (Presidente del Consorzio) Sig. Luciano Guerrera - E-mail presidente@consorzioaico.com; RLSA - sig.ra Maria Fiore - E-mail ufficiogare@consorzioaico.com; Resp. Amministrativo - Ing. Giovanni Giuseppe Cocchiaro - E-mail amministrazione@consorzioaico.com.

Le parti interessate possono effettuare segnalazioni e/o Reclami in relazione a fatti ed **accadimenti aventi natura di abuso, offesa o illegalità verificatisi nell'ambito lavorativo ed** in contrasto con i principi di responsabilità sociale contenuti nella norma SA 8000 come segue:

- tramite il RSA (Sig. Paolo Nigro) inoltrando la segnalazione e/o Reclamo per scritto alla sua mail info@consorzioaico.com, o su carta bianca, firmato o in forma anonima, da recapitare a CONSORZIO A.I.CO. - Via Ennio Goduti, 10 - 82100 BENEVENTO.
- **scrivendo una mail all'indirizzo dell'ente di certificazione per la SA8000: SI CERT** S.A.G.L., Sede Italia S.S. 18, N° 119-121 Località Ponte Barizzo 84047 Capaccio - Paestum (SA) Italy, Tel. +39 800983873 E.mail: reclamisa8000@sicert.net.
- **tramite l'Organismo di Accreditamento per la SA8000** - SAAS, 9 East 37h Street, 10th Floor - New York, NY 10036 - USA (Tel. +1 (212) 391 2106 – Email: saas@saasaccreditation.org);



- tramite **l'ente che ha elaborato lo standard SA8000 SAI NYC Headquarters 9 East 37h Street, 10th Floor - New York, NY 10036 - USA (Tel. +1 (212) 684 1414 – E-mail: info@sa-intl.org);**

Il Consorzio A.I.CO. una volta ricevuto la segnalazione e/o Reclamo, garantisce:

- la massima riservatezza sui fatti contenuti nello stesso;
- **il diritto al mantenimento dell'anonimato;**
- nel caso di segnalazione e/ Reclamo non anonimo, o qualora sia possibile identificare il soggetto che lo ha inoltrato, di non attuare alcuna forma di discriminazione nei confronti del soggetto mittente.

Il Consorzio A.I.CO. si impegna a gestire tutte le segnalazioni e/o Reclami pervenuti anonimi e non.

Il Reclamo è gestito dal Responsabile del Sistema di Gestione SA8000 che ne coordina la risoluzione attivando le necessarie Azioni Correttive. Il Rappresentante dei Lavoratori SA8000 ed il Responsabile del Sistema di Gestione SA8000, verificheranno con cadenza settimanale, la presenza di segnalazioni e/o Reclami pervenuti.

Nei casi in cui la segnalazione e/o Reclamo non sia in forma anonima, Il Consorzio A.I.CO., **favorisce l'incontro diretto e lo scambio di valutazioni con il lavoratore autore dello stesso**, affiancato dal Rappresentante dei Lavoratori SA 8000, al fine di acquisire completa conoscenza dei fatti allo scopo di dare concreto sostegno al lavoratore eventualmente destinatario o testimone di forme di abuso, offesa o altri fenomeni di scorrettezza o illegalità, sempre **garantendone l'anonimato nei confronti degli altri soggetti.**

Il Consorzio A.I.CO. garantisce sempre il compimento di ogni tipo di sforzo e azione concreta necessari alla risoluzione del problema evidenziato e a prevenire il verificarsi di situazioni similari.

Se i motivi di Reclamo sono fondati, RSA dovrà compilare il MOD.PR 04/02, gestendo lo stesso come una NC.

L'Ente di Certificazione e l'Organismo di Accredimento gestiscono i Reclami attraverso proprie procedure.

È cura e responsabilità del RSA **comunicare l'esito e la chiusura del Reclamo** alle parti interessate, ponendo particolare attenzione a che tutto si svolga in maniera confidenziale e imparziale e che nessuno abbia comportamenti ritorsivi nei confronti di chi ha presentato il Reclamo stesso.

In particolare il Consorzio A.I.CO. si impegna a dare evidenza della ricezione della segnalazione e/o Reclamo entro 5 gg. lavorativi dalla presa visione dello stesso dal Rappresentante dei Lavoratori SA8000 e dal Responsabile del Sistema di Gestione SA8000, **per mezzo di avviso di ricevimento affisso in bacheca all'ingresso dell'azienda**, consentendo così al soggetto interessato di verificarne la presa in carico da parte **dell'organizzazione ed i tempi dalla stessa stimati e necessari alla sua risoluzione, a seconda dell'oggetto.**



Il Consorzio A.I.CO. si impegna altresì a fornire ai soggetti interessati dalla segnalazione e/o Reclamo, risposta e quanto è stato deciso ed attuato per la risoluzione dello stesso con modalità diverse da stabilire di volta in volta da parte del Responsabile del Sistema di **Gestione SA8000 a seconda dell'oggetto, entro 10 gg. lavorativi** dalla presa visione. Tutti i reclami, poi, generalmente vengono presentati durante le riunioni periodiche. Il Reclamo viene **registrato nell'apposito MOD.PRS-6/01/02"Registro Reclami"**.

3. TRATTAMENTI RISOLUTIVI

Il trattamento risolutivo delle NC è commisurato alla loro entità e gravità.

Le possibili cause generanti le NC sono le seguenti:

- non rispetto dei requisiti della norma SA8000 sia internamente che esternamente (clienti e fornitori);
 - superamento limiti di legge;
 - mancata individuazione e gestione di requisiti legislativi;
 - prescrizioni delle autorizzazioni non rispettate;
 - non corretta applicazione del sistema di responsabilità sociale;
 - cause imputabili ai fornitori.

A fronte di ciò, le possibili azioni risolutive sono circostanziate e variabili in funzione del momento in cui sono rilevate.

In ogni caso deve essere individuata una Azione Correttiva opportuna che permetta di risolvere la Non Conformità riscontrata.

4. CHIUSURA E ARCHIVIAZIONE

Il Responsabile di funzione incaricato provvederà ad attuare le azioni risolutive concordate nel minor tempo possibile, con riferimento alla data indicativa prestabilita (quella indicata sulla SNC).

Portate a termine tali azioni, il Responsabile di Gestione del Sistema della Responsabilità Sociale SA8000 rimuove la **SNC emessa dallo stato di "sospeso", lo completa con il resoconto di verifica, pone la data di risoluzione, firma il Rapporto e lo archivia.**

Alla chiusura della SNC il RSA deve inoltre aggiornare il MOD.PR 04/01, indicando nelle **colonne lasciate "in sospeso"**:

- il trattamento eseguito;
- la data di chiusura della SNC.



PROCEDURA DI GESTIONE DELLA
RESPONSABILITA' SOCIALE

Rev.00 del: 31/08/2020

PR 04 – GESTIONE DELLE NON
CONFORMITA' E RECLAMI

Pagina 8 di 8

Inoltre, se la SNC era stata aperta in seguito alla presa in carico di un Reclamo dei dipendenti, espresso quindi molto probabilmente in forma anonima, il MOD.PR 04/01 riportante la segnalazione, il trattamento adottato e la chiusura, viene pubblicato nella bacheca della sede aziendale.

5. DOCUMENTI DI REGISTRAZIONE E ARCHIVIAZIONE

TIPOLOGIA DOCUMENTO	RESPONSABILE ARCHIVIAZIONE	TEMPI DI ARCHIVIAZIONE
MOD.PR 04/01 Segnalazione di Non Conformità	RSA	3 anni
MOD.PR 04/02 Registro Reclami	RSA	3 anni