

Gestione Non Conformità e Reclami SA8000		GRE
Redatto da RSI: V.Riccesi	Approvato da DTO: D. Riccesi	Rev. 00 del 23/05/2023 Pag. 1 a 5

**PROCEDURA DI GESTIONE
DELLE NON CONFORMITA' E RECLAMI IN AMBITO DI
"RESPONSABILITÀ SOCIALE"**

(IN ACCORDO CON NORMA SA 8000:2014)

SOMMARIO

1. SCOPO	2
2. CAMPO DI APPLICAZIONE	2
3. GENERALITÀ.....	3
3.1 DOCUMENTI DI RIFERIMENTO	4
4. MODALITÀ OPERATIVE.....	4
4.2. FORME DI RECLAMO/ISTANZA	4
4.2.1. Forma Aperta.....	4
4.2.2. Forma Anonima.....	5
4.2.3. Disponibilità del modulo per i reclami	5
4.3. RECLAMO VERSO L'ENTE DI CERTIFICAZIONE.....	5
4.4. PROPOSTE DEI LAVORATORI	5

Gestione Non Conformità e Reclami SA8000		GRE
Redatto da RSI: V.Riccesi	Approvato da DTO: D. Riccesi	Rev. 00 del 23/05/2023 Pag. 2 a 5

1. SCOPO

La presente procedura ha lo scopo di determinare le modalità operative per consentire ai dipendenti ed alle altre parti interessate della **ENNIO RICCESI HOLDING SRL** di presentare reclamo rispetto a comportamenti e/o atteggiamenti dell'azienda che risultino lesivi dei diritti dei lavoratori, con riferimento alla norma SA8000:2014.

I lavoratori possono manifestare eventuali problemi o particolari richieste alla Direzione che, valuta e analizza le richieste pervenute adottando eventualmente comportamenti differenti o mettendo in atto misure funzionali alla soluzione del problema sollevato.

La procedura viene applicata a tutti i punti della norma SA8000.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

Il campo di applicazione riguarda la possibilità per l'intera azienda e per tutte le parti interessate di presentare dei reclami e/o delle segnalazioni alla Direzione in qualunque fase della catena produttiva nella quale possa verificarsi un comportamento lesivo o oggetto di possibile miglioramento.

La presente procedura trova applicazione nei casi di:

- Non Conformità/carenze interne (aperte da RSI per ripetitive o gravi carenze)
- Non Conformità/carenze segnalate dai clienti (derivate da analisi dei reclami),
- Non Conformità/carenze di sistema emerse nel corso di audit interni o esterne(enti di certificazione, clienti).
- Non conformità di sistema: nel caso di violazione di un requisito del sistema di gestione SA8000
- Non conformità etiche: violazione ai principi etici cui l'azienda 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.
- Ogni forma di reclamo, istanza o suggerimento, incluso il reclamo verso l'Ente di Certificazione.

La procedura è applicabile sia in presenza di istanze positive e propositive quanto in presenza di comportamenti lesivi dei diritti dei lavoratori e/o delle parti interessate.

L'applicazione della presente procedura non esclude, inoltre, tutte quelle forme di rappresentanza formale ed informale delle istanze dei lavoratori, ma al contrario prevede l'integrazione tra i sistemi di rappresentanza e la procedura stessa.

Gestione Non Conformità e Reclami SA8000		GRE
Redatto da RSI: V.Riccesi	Approvato da DTO: D. Riccesi	Rev. 00 del 23/05/2023 Pag. 3 a 5

3. GENERALITÀ

Le non conformità rilevate e generate durante le attività possono 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 RSI, in accordo con il Responsabile di Funzione interessato, registra la NC segnalata sul Rapporto di Non Conformità.
- durante le attività di audit; 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 verifica ispettiva.
- da comunicazioni interne ed esterne: tutto il personale aziendale ha il dovere di segnalare la presenza di situazioni non conformi che possano pregiudicare la sicurezza per il prodotto, le risorse umane o danni per l'ambiente. Inoltre, tutto il personale ha l'obbligo di segnalare alla Direzione il mancato rispetto del Codice Etico adottato dall'azienda.

Inoltre, possono verificarsi:

- segnalazioni delle parti interessate;
- segnalazione del personale/collaboratore per il mancato rispetto del Codice Etico
- elementi contrattuali (non ottemperanza delle clausole contenenti);
- contributo del personale che si interfaccia con il cliente;
- esigenze ad aspettative del cliente non ottemperate;
- prodotti e servizi offerti non rispondenti alla richiesta;
- non rispetto della norma SA 8000 e dei diritti dei lavoratori.

La 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 in azienda.

Risoluzione della non conformità:

- **risoluzione NC non critiche:** è a carico del Responsabile di Funzione, che ha rilevato e ha registrato la NC, valutare le azioni da intraprendere per la soluzione delle NC.

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 (RSPP, Responsabile di Funzione, ecc...)

Gestione Non Conformità e Reclami SA8000		GRE
Redatto da RSI: V.Riccesi	Approvato da DTO: D. Riccesi	Rev. 00 del 23/05/2023 Pag. 4 a 5

- **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.

Le azioni correttive sono interventi volti ad eliminare le cause che hanno determinato carenze di sistema o in generale problemi.

Sono pertanto interventi il cui fine ultimo è di portare ad una modifica/correzione del sistema di gestione, quando si sia reso evidente che, nell'attuale configurazione, esso NON è PERFETTAMENTE IDONEO A GARANTIRE il dipendente, il cliente o la buona conduzione del lavoro.

Le azioni correttive non devono essere confuse con il "trattamento" della singola Non conformità, che è invece una AZIONE TEMPORANEA volta ad eliminare, nel più breve tempo possibile, gli effetti negativi prodotti.

Verifica dell'efficacia della risoluzione delle non conformità:

RSGI 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.

3.1 DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

 Manuale per la Responsabilità Sociale

 Norma SA8000:2014

4. MODALITÀ OPERATIVE

4.1. RESPONSABILITÀ

Responsabile del Sistema Etico si occupa di rendere operativa la procedura, mettendo a punto gli strumenti e le azioni necessarie con riferimento alle due forme previste per sporgere reclamo, aperta ed anonima.

La Direzione è responsabile della approvazione delle azioni che ne conseguono e della attuazione delle suddette azioni nella organizzazione aziendale.

4.2. FORME DI RECLAMO/ISTANZA

La presente procedura prevede due forme di reclamo/istanza da parte dei lavoratori:

- APERTA
- ANONIMA

4.2.1. Forma Aperta

Con essa i dipendenti, singolarmente o attraverso il **Rappresentante dei Lavoratori per la SA8000** rilevano alla **Direzione** i problemi, le richieste ed eventuali lamentele in maniera esplicita, certi di non subire ritorsioni da parte della Direzione.

Gestione Non Conformità e Reclami SA8000		GRE
Redatto da RSI: V.Riccesi	Approvato da DTO: D. Riccesi	Rev. 00 del 23/05/2023 Pag. 5 a 5

La **Direzione**, consapevole di quanto comunicato dai lavoratori o dai loro rappresentanti, si riserva di decidere e agire di conseguenza in un tempo definito, allo scopo di rimuovere le cause del problema o rispondere ad una richiesta dei dipendenti.

4.2.2. Forma Anonima

La **Direzione** si assume l'impegno di predisporre una "CASSETTA DELLE LAMENDELE E SUGGERIMENTI" presso la sede, in modo da consentire ai lavoratori di esporre problemi, lamentele e/ o suggerimenti in forma assolutamente anonima.

Con cadenza quindicinale il **Rappresentante dei Lavoratori per la SA8000** si impegna ad esaminare il contenuto delle cassette valuta la pertinenza degli argomenti, approfondisce le motivazioni della contestazione e definisce delle proposte di azione da sottoporre alla Direzione, allo scopo di trovare delle soluzioni.

La Direzione comunica al Rappresentante dei lavoratori le decisioni e le azioni da intraprendere per rispondere alle richieste pervenute.

Gli esiti dei reclami, delle istanze o delle proposte vengono esaminati e riepilogati in sede di Riesame della Direzione.

4.2.3. Disponibilità del modulo per i reclami

Il modulo per i reclami, istanze e proposte dei lavoratori è nella disponibilità dei rappresentanti dei lavoratori per l'SA8000, affisso vicino alla "Cassetta delle lamentele e suggerimenti, e pubblicato sul sito aziendale.

4.3. RECLAMO VERSO L'ENTE DI CERTIFICAZIONE

Tra le forme di reclamo ammesse va evidenziata quella verso l'Ente di certificazione.

Il singolo lavoratore o un gruppo di lavoratori possono presentare reclamo verso l'Ente di certificazione.

4.4. PROPOSTE DEI LAVORATORI

Per quanto riguarda le proposte che i lavoratori possono far pervenire alla Direzione, queste sono valutate con la stessa procedura seguita per le istanze e i reclami: la Direzione avendo valutato le proposte che i lavoratori avranno presentato tramite il modulo, si riserva di valutare e decidere in un tempo congruo.

Le risposte della Direzione complete di motivazione, verbalizzate, saranno rese note direttamente ai lavoratori.

Inoltre, la documentazione relativa ai reclami ed ai suggerimenti viene sottoposta ad analisi e controllo in sede di Riesame della Direzione.