

Codice Documento	2024 PC SA8-02
Funzione Responsabile	Direzione
Funzioni coinvolte	RSGSA8000 – Social Performance Team
Redazione	QHSE
Verifica	Comitato di Verifica
Approvazione	Direzione

Oggetto:

Gestione e risoluzione reclami pervenuti dalle parti interessate.

Obiettivo:

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 o del Social Performance Team (di seguito "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.

Campo di applicazione:

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.

Riferimenti normativi:

- SA8000 – punto 9.6 – gestione e risoluzione dei reclami

1. Modalità di inoltro

Sia i dipendenti che le parti esterne interessate possono inoltrare i loro reclami o suggerimenti all'alta direzione e al SPT scegliendo di utilizzare il modulo "Reclami e segnalazioni" (modulo 2024|ALL|SA8-01) collocato in prossimità degli ambienti comuni ma in modo da garantire la privacy (e-mail segnalazioni@treagalvanica.it, lettera all'indirizzo dell'azienda Strada C n.32, località San Zeno, 52100 Arezzo - 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 del SPT mentre per il fornitore e le parti interessate possono essere inviati tramite gli strumenti sopra indicati.

La modulistica predisposta è strutturata per permettere l'anonimato.

Durante le riunioni periodiche il 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 Territoriale
- Social Performance Team

2. 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 e la necessità di apportare azioni correttive e/o preventive.

Se necessario, RSGSA8000 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 processo di gestione prevede una valutazione della fondatezza della segnalazione, un'indagine sulle possibili cause che può coinvolgere il personale con interviste e raccolta di informazioni. Il RSGSA8000 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 dell'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 dell'azione di rimedio al problema sollevato.

Per reclami o proposte di miglioramento riguardanti il Sistema di Responsabilità Sociale il 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.

L'azienda non consentirà ritorsioni di alcun tipo contro un dipendente che effettui segnalazioni o reclami.

I segnalanti sono garantiti contro qualsiasi forma di ritorsione, discriminazione o penalizzazione e in ogni caso è assicurata la riservatezza dell'identità del segnalante, fatti salvi gli obblighi di legge e la tutela dei diritti della Società o delle persone accusate erroneamente e/o in mala fede.

3. Segnalazioni, reclami e/o proposte di miglioramento all'organismo di certificazione e al SAI

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

RINA

Via Corsica 12 16128 Genova – Italia
tel +39 010 53851
fax +39 010 5351000
mail: sa8000@rina.org
web site: www.rina.org

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 SA8000".

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

4. Registro NC

Il SPT riporta nel Registro Non Conformità tutti i reclami, le non conformità relative a SA8000, le loro cause, le azioni correttive e preventive intraprese e i risultati conseguiti.

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

La presa in carico delle NC/Reclami da parte di Tre A e le successive azioni correttive sono indicate nel Registro Non Conformità così da poter fornire quanti più dati statistici utili: ricorrenze, concentrazioni, tempi di reazione.

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

Il SPT provvede all'effettuazione di tale attività nelle seguenti modalità:

- 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.

Allegati

- 2024|ALL|SA8-01