

DATA REVISIONE	REV.	CODICE	PAGINA
26.08.2024	03	SA-PRO-002	1 di 4

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



**Norma di riferimento: SA8000:2014**

DATA REVISIONE	REV.	CODICE	PAGINA
26.08.2024	03	SA-PRO-002	2 di 4

## INDICE

<b>TABELLA REVISIONI</b> .....	<b>2</b>
<b>1. SCOPO</b> .....	<b>2</b>
<b>2. CAMPO DI APPLICAZIONE</b> .....	<b>3</b>
<b>3. MODALITÀ DI INOLTRO</b> .....	<b>3</b>
<b>4. GESTIONE</b> .....	<b>3</b>
<b>5. SEGNALAZIONI RECLAMI O PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO ALL'ORGANISMO DI CERTIFICAZIONE E AL SAI</b> .....	<b>4</b>
<b>6. REGISTRO NC-AC-AP</b> .....	<b>4</b>
<b>7. ALLEGATI</b> .....	<b>4</b>

### STATO DEL DOCUMENTO

#### IDENTIFICAZIONE

CODICE	REVISIONE	DATA	RIFERIMENTO FILE	NOTE
SA-PRO-002	02	03.04.2019		

Preparato da	Firma	Approvato da	Firma
<b>Elena Lecchini</b>		Direzione – <b>Daniele Guldani</b> Resp. SA8000 lavoratori	

#### TABELLA REVISIONI

Revisione	Data	Descrizione modifiche	Responsabile
<b>0</b>	<b>09.02.2015</b>	Emissione documento	Roberto Fani
<b>01</b>	<b>22.02.2017</b>	Aggiornamento SA8000:2014	Roberto Fani
<b>02</b>	<b>03.04.2019</b>	Aggiornamento Logo e sede legale	Roberto Fani
<b>03</b>	<b>26.08.2024</b>	Aggiornamento dati ente di certificazione	Elena Lecchini

## 1. SCOPO

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.

DATA REVISIONE	REV.	CODICE	PAGINA
26.08.2024	03	SA-PRO-002	3 di 4

- 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.

## 2. 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.

## 3. 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.003*) collocato in prossimità dei punti di accesso della timbratura badge, sul sito internet oppure tramite altra forma che ritengano più opportuna (*e-mail sa8000@lemgalvanica.it*, lettera all'indirizzo dell'azienda *Via Leo Valiani 55/59-Levane Bucine*, o fax *055 9788677*). 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.

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
- Social Performance Team

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

DATA REVISIONE	REV.	CODICE	PAGINA
26.08.2024	03	SA-PRO-002	4 di 4

I segnalanti sono garantiti contro qualsiasi forma di ritorsione, discriminazione o penalizzazione ed 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.

## 5. SEGNALAZIONI RECLAMI 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:

**SGS Société Générale de Surveillance SA**  
Technoparkstrasse 1,  
8005, Zurich, Svizzera  
tel: +41 44 445 16 80

**SAI NYC Headquarters**  
9 East 37th Street; 10th Floor  
New York, NY 10016  
United States of America  
Email: info@sa-intl.org  
Phone: +1 (212) 684-1414

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.

## 6. 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 della riunione dei membri dell'SPT.

La presa in carico delle NC / Reclami da parte di LEM 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.

LEM 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 sotto fasi:

- 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.

## 7. ALLEGATI

- (modulo SA.MOD.003)