

PROCEDURA ETICA
GESTIONE RECLAMI SOCIALI

Redatto in conformità alla Norma
SA8000:2014 – Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale

REVISIONI E/O AGGIORNAMENTI			
REVISIONE	DATA	DESCRIZIONE	APPROVAZIONE
00	22.11.2021	Prima emissione	
01	05.09.2022	Rimissione per modifica della procedura	

Sommario

1. SCOPO	3
2. CAMPO DI APPLICAZIONE	3
3. RESPONSABILITÀ	4
4. RIFERIMENTI	4
5. MODALITÀ OPERATIVE	4
5.1. Generalità	4
5.2. Risoluzione della non conformità:	5
5.3. Verifica dell'efficacia della risoluzione delle non conformità	6
5.4. Forme di reclamo/istanza	6
5.4.1. <i>Forma Aperta</i>	6
5.4.2. <i>Forma Anonima</i>	6
5.5. Reclamo verso l'ente di certificazione	6
5.6. Proposte dei lavoratori	7
5.7. Gestione delle segnalazioni delle parti interessate esterne	7
6. MODULISTICA ALLEGATA	8

1. SCOPO

La presente procedura ha lo scopo di consentire ai dipendenti ed alle altre parti interessate della “**Analisis srl**” di poter sporgere reclamo rispetto a comportamenti ed atteggiamenti dell’azienda ed al suo interno che risultino lesivi dei diritti dei lavoratori, con riferimento alla norma SA8000:2014.

Essa ha carattere di tutela dei diritti dei lavoratori e si esplica attraverso la manifestazione del problema o della richiesta nei confronti della **Direzione** che, consapevole, procede ad assumere comportamenti differenti o a porre in atto misure funzionali alla soluzione del problema sollevato.

La procedura ha carattere di validità per tutti i punti della norma SA8000:2014 che facciano riferimento a sistemi e metodi da realizzarsi in azienda per consentire ai lavoratori di sporgere reclamo, sollevare problemi, lamentarsi di comportamenti e atteggiamenti lesivi dei diritti, nonché di fornire suggerimenti

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura trova applicazione nei casi di:

- Non Conformità/carenze interne
- Non Conformità/carenze segnalate dai clienti
- Non Conformità/carenze di sistema emerse nel corso di Verifiche ispettive interne o esterne
- 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 tanto in presenza di istanze aventi valore positivo e propositivo quanto in presenza di comportamenti censurabili ed oggetto di reclamo.

Il campo di applicazione riguarda l’intera azienda e le parti interessate allo scopo di consentire il reclamo o l’istanza in qualunque fase della catena produttiva nella quale possa verificarsi un comportamento lesivo o oggetto di possibile miglioramento.

3. RESPONSABILITÀ

Il **Responsabile SA8000** 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. RIFERIMENTI

Manuale per la Responsabilità Sociale

SA8000:2014 – Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale

5. MODALITÀ OPERATIVE

5.1. 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 al **Responsabile SA8000**, il quale registra la NC segnalata sul **Rapporto di Non Conformità**.
- durante le attività di verifica ispettiva; qualora durante le attività di verifica ispettiva 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 della Politica Etica adottata dall'azienda.

Inoltre, possono verificarsi:

- segnalazioni delle parti interessate;
- segnalazione del personale/collaboratore per il mancato rispetto della Politica Etica
- 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. È 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.

5.2. Risoluzione della non conformità:

- **risoluzione NC non critiche:** è compito del **Responsabile SA8000**, che ha 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 (RSPP, Responsabile di Funzione, ecc...)
- **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.

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.

5.3. Verifica dell'efficacia della risoluzione delle non conformità

Il **Responsabile SA8000** ha la responsabilità della verifica dell'efficacia e 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.

5.4. Forme di reclamo/istanza

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

- APERTA
- ANONIMA

5.4.1. Forma Aperta

Con essa i dipendenti, singolarmente o attraverso il **Responsabile SA8000** fanno rilevare alla Direzione i problemi, le richieste ed eventuali lamentele in maniera esplicita, certi che non comportino ritorsioni in alcuna forma.

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.

5.4.2. Forma Anonima

La Direzione si assume l'impegno di predisporre una "**Cassetta dei reclami/suggerimenti**", in modo da consentire ai lavoratori di esporre problemi, lamentele o suggerimenti in forma assolutamente anonima.

Con cadenza quindicinale il **Responsabile SA8000** si impegna ad esaminare il contenuto delle cassette e, presa visione, valuta la pertinenza degli argomenti, il motivo di contestazione e definisce delle proposte di azione da sottoporre alla Direzione, allo scopo di risolvere i problemi sollevati.

Gli esiti dei reclami, delle istanze o delle proposte vengono esaminati e riepilogati in sede di Riesame della Direzione, completato a sua volta anche con gli allegati della documentazione di riferimento.

Entro i 15 gg. successivi all'inoltro del reclamo il **Responsabile SA8000** comunica ai lavoratori, tramite affissione in bacheca o durante un'assemblea verbalizzata, le soluzioni e le procedure che verranno implementate.

5.5. 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 decidere di reclamare verso l'Ente che ha certificato che l'azienda è conforme ai principi della norma SA8000:2014, evidenziando in una memoria, da far pervenire all'Ente per posta normale o elettronica, i motivi di trasgressione del o dei principi della norma, all'indirizzo dell'Ente di certificazione o del SAI:

- inoltro al SAAS *Sito internet*: <http://www.saasaccreditation.org/>
- *Email*: saas@saasaccreditation.org
- Inoltro all'Ente di certificazione Sicert: reclamisa8000@sicert.net

5.6. 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, si riserva di valutare e decidere in un tempo congruo, determinato anche dal tipo di proposta fatta.

Le risposte della Direzione complete di motivazione, verbalizzate, saranno rese note ai lavoratori o attraverso i loro rappresentanti o tramite affissione nelle bacheche.

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

5.7. Gestione delle segnalazioni delle parti interessate esterne

Le parti interessate possono effettuare segnalazioni o dare suggerimenti alla “**Analisis srl**” mediante comunicazioni al seguente indirizzo email:

- “Comunicazioni SA8000” annarita.nocera@analysis.it

Al ricevimento della segnalazione il **Responsabile dei Sistemi di Gestione** gira la stessa al **Responsabile SA8000**, il quale la analizza in modo tale da valutare la necessità o meno di aprire un NC.

Qualora non sussistano le basi della Non Conformità SA8000, il **Responsabile SA8000** provvede a fornire adeguata risposta alla parte interessata.

Viceversa se risulta necessario aprire una NC, vengono attivate le procedure di sistema per la gestione delle Non Conformità e delle Azioni Correttive.

Anche in questo caso le Segnalazioni SA8000 e gli eventuali suggerimenti provenienti dall'esterno, sono valutate nel corso del Riesame della Direzione in conformità ai requisiti previsti dallo standard SA8000.

Nel caso in cui la segnalazione sia inerente al **Responsabile SA8000**, il **Responsabile dei Sistemi di Gestione** la inoltra direttamente alla Direzione la quale valuta la necessità o meno di aprire un NC.

Qualora non sussistano le basi della Non Conformità SA8000, la **Direzione** provvede a fornire adeguata risposta alla parte interessata.

Viceversa, se risulta necessario aprire una NC, vengono attivate le procedure di sistema per la gestione delle Non Conformità e delle Azioni Correttive.

6. MODULISTICA ALLEGATA

Registro reclami SA8000

Verbale di NC