	<b>PROCEDURA DI GESTIONE DELLA RESPONSABILITA' SOCIALE</b>	PRS 04
		Rev. 00
	<b>GESTIONE DELLE NON CONFORMITA' E RECLAMI</b>	Data 30.03.2023
		Pagina 1 di 7


## PROCEDURA DI GESTIONE DELLA RESPONSABILITA' SOCIALE

### PRS 04

### GESTIONE DELLE NON CONFORMITA' E RECLAMI


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

Rev. 00	30/03/23	EMISSIONE	RSA	RSA	DIR
REV.	DATA	DESCRIZIONE MODIFICHE	EMESSO	VERIFICATO	APPROVATO

	<b>PROCEDURA DI GESTIONE DELLA RESPONSABILITA' SOCIALE</b>	PRS 04
		Rev. 00
	<b>GESTIONE DELLE NON CONFORMITA' E RECLAMI</b>	Data 30.03.2023
		Pagina 2 di 7

## INDICE

<b>Cap.</b>	<b>Titolo</b>	<b>Pag.</b>
1	Introduzione	3
2	Identificazione delle non conformità	3
2.1	Rilevazione interna	3
2.2	Segnalazione/reclamo	4
3	Trattamenti risolutivi	6
4	Chiusura e archiviazione	6
5	Documenti di registrazione e archiviazione	7

	<b>PROCEDURA DI GESTIONE DELLA RESPONSABILITA' SOCIALE</b>	PRS 04
		Rev. 00
	<b>GESTIONE DELLE NON CONFORMITA' E RECLAMI</b>	Data 30.03.2023
		Pagina 3 di 7

## 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 esterni;

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 e/o dal RP (eventualmente dalla stessa DIR) 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.PRS 04/01) e, all'occorrenza, disporre per la notifica della NC alla parte interessata;
- ✓ interfacciarsi e collaborare con i RP 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.

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

	<b>PROCEDURA DI GESTIONE DELLA RESPONSABILITA' SOCIALE</b>	PRS 04
		Rev. 00
	<b>GESTIONE DELLE NON CONFORMITA' E RECLAMI</b>	Data 30.03.2023
		Pagina 4 di 7

- ✓ la numerazione del documento, con data di emissione e 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 NC 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 RS provvede:

- Alla verifica della chiusura della non conformità;
- Alla valutazione della non conformità ed all'archiviazione del Rapporto di non conformità.

## 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 sul luogo di lavoro;
- comunicando verbalmente con uno o più tra le seguenti figure: RSA (Sig.ra Marta Sagliocca), RLSA (Sig. Luigi De Stefano), un diretto superiore, un responsabile sebbene non suo diretto superiore;
- scrivendo una mail all'indirizzo dell'ente di certificazione per la SA8000: SI CERT S.A.G.L., Sede Italia S.S. 18, 119-121 Località Ponte Barizzo 84047 Capaccio-Paestum (SA) Italy, Tel. +39 0828 1897857 Fax: +39 0828 1897157 E.mail: segreteriacsit@sicert.ch
- tramite l'Organismo di Accreditamento per la SA8000 (SAAS, 220 East 23rd Street, Suite 605, New York, New York 10010, USA (email: saas@saasaccreditation.org; fax: +212-684-1515); e SAI – Social Acconuntability International 15 West 44h Street, 6th Floor - New York, NY 10036 Tel.212-684-1414 – Fax. 212.684.1515 – Email: info@sa-intl.org;
- comunicando al SPT - Social Performance Team: Marta Sagliocca – Tel. 335.6418675 - Email: segnalazioni@sicaitalia.com; Luigi De Stefano – Tel. 392.7495799

	<b>PROCEDURA DI GESTIONE DELLA RESPONSABILITA' SOCIALE</b>	PRS 04
		Rev. 00
	<b>GESTIONE DELLE NON CONFORMITA' E RECLAMI</b>	Data 30.03.2023
		Pagina 5 di 7

Le parti interessate esterne possono effettuare segnalazioni e/o reclami in relazione a fatti e 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.ra Marta Saggiocca) inoltrando la segnalazione e/o reclamo per scritto, firmato o in forma anonima, da recapitare a SICA S.r.l. – LOCALITA' FALCETTI SNC LOCALITA' FALCETTI – 82020 APICE (BN), o tramite Tel. 335.6418675;
- ✓ scrivendo una mail all'indirizzo dell'ente di certificazione per la SA8000: SI CERT S.A.G.L., Sede Italia S.S. 18, 119-121 Località Ponte Barizzo 84047 Capaccio-Paestum (SA) Italy, Tel. +39 0828 1897857 Fax: +39 0828 1897157 E.mail: segreteriacsit@sicert.ch
- ✓ tramite l'Organismo di Accredimento per la SA8000 (SAAS, 220 East 23rd Street, Suite 605, New York, New York 10010, USA (email: saas@saasaccreditation.org; fax: +212-684-1515); e SAI – Social Acconuntability International 15 West 44h Street, 6th Floor - New York, NY 10036 Tel.212-684-1414 – Fax. 212.684.1515 – Email: info@sa-intl.org;

La SICA S.r.l., 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.

La SICA S.r.l. 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, S.S.I Srl, 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.

La SICA S.r.l. 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.PRS 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.

	<b>PROCEDURA DI GESTIONE DELLA RESPONSABILITA' SOCIALE</b>	PRS 04
		Rev. 00
	<b>GESTIONE DELLE NON CONFORMITA' E RECLAMI</b>	Data 30.03.2023
		Pagina 6 di 7

In particolare la SICA S.r.l. si impegna a dare evidenza della ricezione della segnalazione e/o reclamo interno entro 5 giorni 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.

La SICA S.r.l. si impegna, in caso di reclami da parti esterne, 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. Come modalità, anche nel caso di segnalazioni provenienti dall'esterno, sarà data visione a mezzo di avviso di ricevimento affisso in bacheca presso il luogo di lavoro da cui è derivato il reclamo, 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.

Tutti i reclami, poi, generalmente vengono presentati durante le riunioni periodiche. Il reclamo viene registrato nell'apposito MOD.PRS-6/01 "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 RPRO incaricato provvederà ad attuare le azioni risolutive concordate nel minor tempo possibile, con riferimento alla data indicativa prestabilita (quella indicata sulla SNC).

	<b>PROCEDURA DI GESTIONE DELLA RESPONSABILITA' SOCIALE</b>	PRS 04
		Rev. 00
	<b>GESTIONE DELLE NON CONFORMITA' E RECLAMI</b>	Data 30.03.2023
		Pagina 7 di 7

Portate a termine tali azioni, il Responsabile di Gestione del Sistema della Responsabilità Sociale 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.PRS 04/01, indicando nelle colonne lasciate “in sospeso”:

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

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.PRS 04/01 riportante la segnalazione, il trattamento adottato e la chiusura, viene pubblicato nelle bacheche delle varie sedi aziendali.

## 5. DOCUMENTI DI REGISTRAZIONE E ARCHIVIAZIONE

<b>TIPOLOGIA DOCUMENTO</b>	<b>RESPONSABILE ARCHIVIAZIONE</b>	<b>TEMPI DI ARCHIVIAZIONE</b>
<b>MOD.PRS 04/01</b> Segnalazione di non conformità	RSA	3 anni
<b>MOD.PRS 04/02</b> Registro reclami	RSA	3 anni