

<b>1</b>	<b>MODALITA'</b> .....	<b>2</b>
1.1	GESTIONE DEI SUGGERIMENTI/RECLAMI INTERNI ED ESTERNI	
1.2	GARANZIE DI ANONIMATO E DI NON DISCRIMINAZIONE	
1.3	ANALISI DEI SUGGERIMENTI/RECLAMI INTERNI ED ESTERNI	
1.4	GESTIONE DELLE NON CONFORMITA'	
1.5	GESTIONE DELLE AZIONI CORRETTIVE	
1.6	GESTIONE DELLE AZIONI PREVENTIVE	
1.7	COMUNICAZIONI DI RITORNO .....	

## **1 MODALITA'**

---

### **1.1 Gestione dei suggerimenti/ reclami interni ed esterni**

---

Le osservazioni/reclami realizzati direttamente e indirettamente dagli operatori aziendali in materia di responsabilità sociale sono raccolti attraverso:

- il modulo reclami/suggerimenti;
- la segnalazione verbale al Rappresentante dei Lavoratori da parte di un' operatore (registrata poi dallo stesso Rappresentante dei lavoratori sul modulo);
- le contestazioni emesse dal Cliente e/o da altri Portatori di Interesse esterni all'Organizzazione le lamentele e/o contestazioni da parte di Associazioni di Cittadini, Organizzazioni Sindacali, Enti per la tutela dei Diritti Umani, etc.

Al fine di stimolare le segnalazioni la Direzione ha reso disponibile il modulo reclami/suggerimenti presso delle cassette dedicate ai "suggerimenti/reclami" disponibili la sede e presso le strutture o cantieri.

È il solo Rappresentante SA8000 dei Lavoratori a conservare le chiavi di tali cassette e periodicamente ne verifica il contenuto.

### **1.2 Garanzie di anonimato e di non discriminazione**

---

L'organizzazione garantisce:

- il diritto all'anonimato di chiunque intenda inoltrare osservazioni, reclami e segnalazioni senza rendersi riconoscibile;
- la gestione di tutte le segnalazioni pervenute indipendentemente dalla presenza o meno dell'indicazione o meno di chi le ha inviate.
- In caso di segnalazione non darà sostegno o tollererà l'utilizzo di punizioni corporali, coercizione mentale o fisica, abuso verbale nei confronti del personale.

### **1.3 Analisi dei suggerimenti/ reclami interni ed esterni**

---

Tutte le segnalazioni raccolte sono oggetto di un primo esame per la verifica della veridicità, effettuato direttamente dal SA8000 Manager, di concerto con il Rappresentante SA8000 dei Lavoratori, se proveniente dal personale interno.

In caso di appurata non attendibilità del reclamo/osservazione viene comunque data evidenza del trattamento, comunicando il fatto direttamente all'interessato (ove possibile) o mettendone comunicazione in bacheca degli uffici e del cantiere.

In caso di fondatezza del reclamo/suggerimento il SA8000 Manager di concerto con il Rappresentante SA8000 dei lavoratori, se il reclamo è interno:

- analizza le cause del suggerimento/reclamo, se necessario con il coinvolgimento delle funzioni interessate;
- studia le possibili azioni di rimedio da intraprendere;
- individua l'azione di rimedio da intraprendere indicandola sullo stesso modulo reclami/suggerimenti.
- comunica l'azione di rimedio personalmente all'interessato (solo nel caso di reclamo non anonimo) e a mezzo affissione nella bacheca aziendale.

Il personale, incaricato dell'attuazione dell'azione di rimedio approvata, realizza l'intervento programmato.

A seguito della realizzazione dell'intervento, il SA8000 Manager di concerto con il Rappresentante SA8000 dei lavoratori, rileva e registra i risultati dell'azione di rimedio sullo stesso modulo;

il SA8000 Manager di concerto con il Rappresentante SA8000 dei lavoratori valuta l'opportunità di dar seguito ad un'azione correttiva o preventiva (vedi avanti).

Il rapporto del modulo reclami/suggerimenti viene archiviato secondo procedura.

#### **1.4 Gestione delle non conformità**

---

Sono definite Non Conformità quelle problematiche riscontrate su Attività non condotte secondo le Modalità previste dallo Standard SA8000, oppure eseguite con insufficiente chiarezza nelle Modalità e nei Compiti (chiara definizione dei Ruoli, delle Responsabilità e delle Autorità). Esse possono essere riscontrate durante le Verifiche Ispettive oppure durante le Verifiche di Sorveglianza effettuate dagli Organismi di Controllo di Parte Terza.

Le non conformità vanno registrate nel modulo mod. NC. In caso di Non conformità il SA8000 Manager di concerto con il Rappresentante SA8000 dei lavoratori, in caso di non conformità interna:

- analizza le cause della non conformità, se necessario coinvolgendo le funzioni interessate;
- studia le possibili azioni di rimedio da intraprendere;
- individua l'azione di rimedio da intraprendere indicandola sullo stesso modulo Mod. NC.

I membri del SPT sono incaricati dell'attuazione dell'azione di rimedio approvata e realizza l'intervento programmato.

A seguito della realizzazione dell'intervento, il SPT e SA8000 Manager di concerto con il Rappresentante SA8000 dei lavoratori, rilevano e registra i risultati dell'azione di rimedio sullo stesso modulo.

Il SPT e SA8000 Manager di concerto con il Rappresentante SA8000 dei lavoratori valutano l'opportunità di dar seguito ad un'azione correttiva o preventiva (vedi avanti).

I membri del SPT e della direzione decidono quante risorse destinare alla risoluzione della NC.

Il rapporto Mod. NC viene archiviato secondo procedura

#### **1.5 Gestione delle Azioni correttive**

---

Per azione correttiva si intende tutto ciò che viene messo in atto per eliminare le cause di una non conformità/reclamo, al fine di prevenirne il ripetersi.

Le azioni correttive vanno registrate nel modulo Mod. NC dal SPT e SA8000 Manager di concerto con il Rappresentante SA8000 dei lavoratori che:

- analizzate le cause della non conformità/reclamo (se necessario coinvolgendo le funzioni interessate), studiano le possibili azioni correttive da intraprendere;
- individuata l'azione correttiva da intraprendere viene indicata sullo stesso modulo Mod. NC.

Il personale incaricato dell'attuazione dell'azione correttiva, realizza l'intervento programmato

A seguito della realizzazione dell'intervento, il SA8000 Manager di concerto con il Rappresentante SA8000 dei lavoratori, definisce la tempistica per la verifica dell'efficacia dell'azione intrapresa.

Il SPT e SA8000 Manager di concerto con il Rappresentante SA8000 dei lavoratori alla data stabilita valutano l'efficacia dell'azione intrapresa. Se positiva l'azione correttiva viene chiusa. Se negativa viene ripercorso l'iter.

Il rapporto Mod. NC viene archiviato secondo procedura.

#### **1.6 Gestione delle Azioni preventive**

---

Per azione preventiva si intende tutto ciò che l'azienda definisce ed attua per eliminare le cause di potenziali non conformità/reclami, al fine di prevenirne il verificarsi. Le fonti di informazione per l'avvio di una azione preventiva sono le stesse che possono originare la necessità di una azione correttiva; ad esse vanno aggiunte le informazioni che possono derivare dall'esperienza degli operatori, di ogni livello e funzione; dal rilevamento di problemi reiterati, anche a carattere non critico, occorsi durante fasi del processo che, se trascurati, potrebbero innescare una non conformità e conseguente azione correttiva; variazioni e/o aggiornamenti di linee guida sia tecniche che normative riguardante la sicurezza degli operatori; mutate esigenze dell'ambiente socio economico e/o istituzionale.

In caso di necessità d'innescare di una azione preventiva si procede con le stesse modalità previste per l'azione correttiva utilizzando lo stesso Mod. NC; il modulo utilizzato segue le stesse modalità di compilazione e conservazione previste per le azioni correttive.

### **1.7 Comunicazioni di ritorno**

---

L'organizzazione si impegna a fornire a tutti coloro che inoltrano osservazioni, reclami e segnalazioni, informazioni di ritorno su quanto sia stato deciso e attuato in relazione ad ogni singolo caso, in tempi brevi e con modalità individuabili di volta in volta da parte del SA8000 Manager, in modo da garantire la conoscenza degli esiti risultanti dalle azioni intraprese.

Se entro 30 giorni l'organizzazione non comunica azioni intraprese, lo stesso reclamo può essere inoltrato direttamente all'organismo di certificazione e/o dei accreditamento all'indirizzo:

- LSQA Headquarters: Av. Italia 6201, "Los Tilos" Building - 1st. floor - 11500, Montevideo (Uruguay); Phone: (+598) 2600 0165; Fax: (+598) 2604 2960; Email: info@lsqa.com
- SAI - Social Accountability International - Social Accountability Accreditation Services (SAAS) NYC Headquarters 9 East 37th Street; 10th Floor New York, NY 10016 United States of America  
Phone: 212-684-1414 | Fax. 212-684-1515 Email: info@sa-intl.org