

**PROCEDURA DEL SISTEMA DI RESPONSABILITA' SOCIALE**

PRS-GRC

**GESTIONE DEI RECLAMI E DELLE NON CONFORMITA'**

1.	Scopo	2
2.	Responsabilità	2
3.	Abbreviazioni	2
4.	Modalità operative	2
4.1	Dati di input	2
4.2	Attività	2
4.2.1	Reclami	2
4.2.2	Non conformità	3
4.3	Dati di output	4
5.	Documenti allegati	4

REV.	DATA	CAUSALE
0	06/02/12	Emissione
1	10/01/17	Revisione (estensione alla 18001)

REDATTO DA RDRS/RGS	VERIFICATO DA RDRS/RGS	APPROVATO DA AU

### 1. Scopo

Scopo della presente procedura è quello di descrivere le modalità seguite per assicurare che i reclami presentati dalle parti interessate (lavoratori, organizzazioni non governative, associazioni sindacali, associazioni di categoria, clienti ed altri che emergeranno nel lungo periodo) nei confronti della SECSUN s.r.l., e le non conformità ai requisiti della norma SA8000/18001, siano identificati, documentati, valutati e completamente risolti.

### 2. Responsabilità

Le responsabilità della identificazione, documentazione, valutazione e risoluzione dei reclami e delle non conformità, sono specificate nei paragrafi che seguono.

### 3. Abbreviazioni

**AU:** Amministratore Unico

**RDRS:** Rappresentante della Direzione per la Responsabilità Sociale

**RLRS:** Rappresentante Lavoratori per il Sistema di Responsabilità Sociale

**RGS:** Responsabile per la Gestione della Sicurezza

**RLS:** Rappresentante Lavoratori per la Sicurezza

**PER:** Responsabile del Personale

**NC:** Non Conformità

**RDF:** Responsabile di Funzione

### 4. Modalità operative

#### 4.1 Dati di input

Rapporti di segnalazione etica/reclami

#### 4.2 Attività

##### 4.2.1 Reclami

Qualunque parte interessata può esporre un reclamo alla SECSUN s.r.l. verbalmente o inviando le proprie osservazioni scritte tramite posta, fax o e-mail o utilizzando l'opportuna cassetta dei reclami, cassetta ispezionata dal RDRS/RGS con frequenza quindicinale.

Per segnalazioni riguardanti la sicurezza sul lavoro le stesse possono essere evidenziate anche tramite il RLS

Le osservazioni raccolte verbalmente sono trascritte su apposito Rapporto di segnalazione etica (Mod. 01 PRS-GRC) a cura di RDRS.

Nel caso in cui il reclamo sia presentato da un lavoratore dell'azienda - direttamente o tramite il RLRS/RLS - la SECSUN s.r.l. si impegna a tutelare l'anonimato del lavoratore e quello di eventuali altri lavoratori citati nel reclamo in qualità di testimoni, a meno che gli stessi comunichino alla SECSUN s.r.l. la volontà di rivelare la propria identità.

## Gestione dei reclami e delle non conformità

A tale scopo, la SECSUN s.r.l. invia ai lavoratori il Mod. 01 PRS-GRC

Entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento del reclamo, SECSUN s.r.l. avvia l'istruttoria. Il reclamo viene visionato da RLRS/RLS, allo scopo di valutarne la pertinenza nei confronti della norma SA8000/18001 oppure di prescrizioni legali, avviare un'eventuale indagine di approfondimento e definire le azioni da intraprendere.

Individuati gli elementi necessari per chiarire e risolvere il caso, RDRS/RGS con il coinvolgimento di PER, quando previsto, redige una relazione in cui ne illustra la risoluzione e le motivazioni alla base della stessa. Tale relazione, approvata da AU, viene quindi inviata al reclamante entro 15 giorni dal ricevimento del reclamo, nel caso questo provenga dai lavoratori, entro 30 giorni, qualora il reclamante sia una parte interessata esterna.

La documentazione relativa al reclamo viene sottoposta ad analisi e controllo in sede del riesame del sistema da parte della Direzione.

La SECSUN s.r.l. garantisce alle parti interessate la possibilità di inoltrare reclami ai seguenti enti:

### **APPELLO AL RINA S.P.A. (Organismo di Certificazione SA8000)**

**RINA S.P.A. - Via Corsica, 12 - 16128 GENOVA (ITALIA)**

Tel. +39.010.53851; Fax +39.010.5351140; E\_mail [sa8000@rina.org](mailto:sa8000@rina.org)

### **APPELLO AL SAI (Organismo di Accreditamento degli Organismi di Certificazione)**

E\_mail [saas@saasaccreditation.org](mailto:saas@saasaccreditation.org)

#### **4.2.2 Non conformità**

Le non conformità rilevate e generate durante le attività della SECSUN s.r.l. sono classificate in:

- Non conformità di sistema: nel caso di violazione di un requisito del sistema di gestione SA8000/18001
- Non conformità etiche: violazione ai principi etici cui la SECSUN s.r.l. 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 e della sicurezza sul lavoro

A) identificazione della non conformità:

l'identificazione della NC può 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, tramite il Rapporto di segnalazione etica, al rappresentante dei lavoratori, ai fini della loro gestione. Il RLRS/RLS, in accordo con il RDF interessato, registra la NC segnalata sul Rapporto di Non Conformità (Mod. 01 DOS 04.02).

- 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, secondo la procedura DOS 04.01.

B) valutazione della non conformità:

la NC 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. E' 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.

C) Risoluzione della non conformità :

- risoluzione NC non critiche: è compito del RLRS/RLS e del RDF, che hanno 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 (PER, RDRS/RGS, RdF, ...)
- 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.

D) Verifica dell'efficacia della risoluzione delle non conformità:

RDRS/RGS ha la responsabilità della verifica dell'efficacia 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.

### 4.3 Dati di output

Azioni correttive

## 5. Documenti allegati

MOD 01 PRS-GRC Rapporto di segnalazione etica

MOD 01PER check list di soddisfazione dipendenti

MOD 02PER check list di soddisfazione giovani lavoratori

MOD 02 PRS-GRC Distribuzione Politica RS e Modulo di Segnalazione Etica