

File PO Gestione dei reclami e delle non conformità

PROCEDURA OPERATIVA PO
Gestione dei reclami e delle non conformità

INDICE

- 1.0 GENERALITA'
- 2.0 GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ
- 3.0 SEGNALAZIONI RISERVATE
- 4.0 GESTIONE DEI RECLAMI E AVVIO DELLE AZIONI CORRETTIVE
- 5.0 AZIONI DI MIGLIORAMENTO

Rev	Data	Oggetto	ELABORATO E VERIFICATO	APPROVATO
			RGRS	DG
0	30/06/2023	Prima emissione documento		
1	04/12/2023	Verifica		
2				
3				
4				
5				

File PO Gestione dei reclami e delle non conformità

1.0 GENERALITA'

Questa procedura ha lo scopo di definire le modalità operative per gestire metodicamente qualsiasi non conformità (interna ed esterna) e qualsiasi reclamo (interno ed esterno) riscontrato in azienda rispetto alla Politica per la Responsabilità Sociale ed ai requisiti del SGRS. La gestione delle problematiche prevede almeno le seguenti attività:

- identificazione tempestiva della non conformità e reclamo
- analisi della non conformità e del reclamo, e decisione del trattamento
- valutazione dell'avvenuto trattamento

E' opportuno riprendere alcune delle definizioni riportate nel capitolo III del manuale:

- *Non conformità*: mancato soddisfacimento di un requisito specificato.
- *Azione di rimedio*: azione intrapresa per porre rimedio ad una non conformità.
- *Azione correttiva*: azione intrapresa per prevenire il ripetersi di una non conformità effettiva.

Esiste, quindi, una differenza concettuale fra trattamento della non conformità e azione correttiva: il trattamento della non conformità (azione di rimedio) è un intervento mirato a porre rimedio immediato al problema presentatosi, senza che ne siano necessariamente indagate le cause; l'azione correttiva è un'azione più dettagliata la cui pianificazione presuppone un'analisi della non conformità e delle cause generatrici, per risolvere il problema in modo definitivo e fare in modo che non si ripresenti.

Per la gestione delle azioni correttive e dei programmi per il miglioramento si rimanda a quanto prescritto nella PO 9.8 "Azioni correttive e miglioramento".

La responsabilità dell'applicazione di questa procedura è di **RL** che si avvale della collaborazione di **RGRS** per gli aspetti legati alla conservazione (periodo minimo di tre anni) nell'archivio dei documenti del SGRS (sono inclusi anche i documenti citati e non codificati).

2.0 GESTIONE DELLA NON CONFORMITA' E RECLAMI

Le non conformità/RECLAMI possono essere rilevate, in linea di massima:

- da **RL** durante gli audit programmati;
- da **RGRS** durante le attività di monitoraggio dei fornitori
- dal personale aziendale e segnalate a **RL** durante lo svolgimento delle attività aziendali;
- dall'Organismo di certificazione durante le visite programmate;
- dai lavoratori sotto forma di reclamo, ad esempio, utilizzando la cassetta dei suggerimenti;
- dalle Parti Interessate in generale (enti locali e nazionali che operano nel campo dei diritti umani e del lavoro – come Organizzazioni Non Governative, associazioni sindacali, associazioni di categoria – organi di stampa, mass media, Clienti) sotto forma di reclamo.

In funzione della gravità **RL** deve definire il trattamento più opportuno che può essere un rimedio o un'Azione Correttiva. Risulta evidente, dall'elenco non esaustivo appena descritto, che le non conformità più gravi sono rappresentate dai reclami.

Chiunque rilevi la NC deve comunicare tempestivamente la situazione al **RL**, il quale, a sua volta, deve:

- procedere all'emissione del Mod "Rapporto di non conformità/reclamo" (RNC)
- interfacciarsi e collaborare con i **RGRS** 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 del RNC da parte del **RL** prevede immediatamente: la numerazione del documento, con data di emissione ed identificazione di chi ha rilevato la NC;

File PO Gestione dei reclami e delle non conformità

Il dialogo immediato tra **RL** e **RGRS** comporta l'esame della NC rilevata e deve consentire di compilare le tabelle centrali del RNC con:

- la descrizione della NC;
- le azioni risolutive da attuare (rimedio);
- un'indicazione di massima (verosimile) della data di risoluzione;
- l'identificazione del responsabile dell'attuazione;
- l'identificazione del responsabile della verifica dell'attuazione.

Il RNC così compilato verrà custodito dal **RL** come documento "in sospeso" fino a quando la non conformità non verrà risolta.

Lo stesso **RL** deve inoltre registrare l'emissione del RNC sul "Registro delle NC", compilando le prime due colonne (numero progressivo e data di emissione).

Alla data prestabilita la persona incaricata mette in atto i rimedi concordati nel minor tempo possibile. Portate a termine tali azioni, il **RL** rimuove il RNC emesso dallo stato di "sospeso", lo completa con il resoconto di verifica, pone la data di risoluzione e firma il documento.

Successivamente **RL** deve indicare sulle colonne la descrizione delle cause, il rimedio adottato e la data di chiusura del RNC e lo consegna a **RGRS** per l'archiviazione

3.0 SEGNALAZIONI RISERVATE

Questo paragrafo ha lo scopo di definire le modalità operative per la segnalazione di un reclamo in forma riservata. Nonostante l'impegno della Direzione a non prendere provvedimenti disciplinari, licenziare o altrimenti discriminare qualsiasi dipendente che fornisca informazioni riguardanti l'osservanza di quanto dichiarato nella "Politica per la Responsabilità Sociale", l'organizzazione ha deciso di assicurare l'anonimato a quei lavoratori che volessero sporgere reclami relativi alla non conformità di qualunque requisito del SGRS.

Gli strumenti per effettuare segnalazioni riservate sono almeno i seguenti:

- a. Cassetta dei suggerimenti. **RL**, con il consenso della **DG**, ha predisposto una cassetta dei suggerimenti accessibile in forma riservata (posizionata in un punto che non crei alcun sospetto) in cui il lavoratore può inserire sia un suggerimento (firmato o in forma anonima riguardante le attività lavorative o la norma SA 8000) sia un reclamo (in forma anonima). Qualunque sia il tipo di comunicazione il lavoratore deve formalizzare il suo pensiero utilizzando un qualsiasi pezzo di carta (fermo restando che in prossimità della cassetta **RL** ha messo a disposizione una penna e dei fogli non codificati). Ogni mese **RL** apre la cassetta, verifica il contenuto e qualora necessario apre una non conformità

Nota: le segnalazioni ricevute possono essere utilizzate, durante i corsi di formazione, come momento positivo di discussione fra i lavoratori ed il **RGRS** ed il rientrano nei suggerimenti anche le proposte di strumenti di segnalazione alternativi e più efficaci di quello attualmente predisposto.

- b. Numero dell'Organismo di Certificazione e/o numeri di Organizzazioni Non Governative, associazioni sindacali, associazioni di categoria, etc. Tali numeri sono affissi in bacheca accanto alla "Politica per la Responsabilità Sociale", essendo così accessibili a chiunque. Così facendo il reclamo arriva direttamente alla Parte Interessata che provvederà a dare seguito alla segnalazione fondata.

4.0 GESTIONE DEI RECLAMI ED AVVIO DELLE AZIONI CORRETTIVE

Se la non conformità è grave (ad esempio riguarda il non soddisfacimento di parti consistenti e/o importanti del SGRS e/o il non rispetto dei requisiti sociali) è comunque in caso di reclami, **RL** deve valutare con **RGRS** l'apertura di un'azione correttiva che consenta, individuate le cause della problematica, di risolvere il problema in modo definitivo e fare in modo che non si ripresenti.

E' opportuno precisare che per Azione Correttiva si intende un'azione di rettifica resa necessaria da fattori negativi concreti (NC o reclami), ossia già verificatisi e risolti e dei quali sono note le cause effettive.

File PO Gestione dei reclami e delle non conformità

Le AC non devono perciò essere confuse con gli interventi risolutivi immediati di una NC, che vengono messi in atto contestualmente (e non a posteriori) alla loro rilevazione interna ed hanno come scopo il ripristino della conformità (rimozione degli effetti). Per questo motivo, il momento "istituzionale" per lo studio delle AC è la riunione per il riesame della Direzione.

Fanno eccezione i reclami avanzati dalle Parti Interessate e le non conformità gravi riscontrate in azienda (ad esempio il non rispetto dei requisiti sociali della norma SA 8000) per i quali l'avvio di una AC non è, per ovvie ragioni, subordinato alla riunione annuale per il riesame.

Le AC possono essere avere inizio, ma non solo dai fattori di seguito elencati.

- a. Riunione per il Riesame della Direzione; in questo caso, le fonti ed i canali di informazione sono i seguenti:
 - "Registro delle problematiche" dove vengono annotate le NC rilevate in ambito aziendale o relative a reclami fondati, con risalto delle cause; a tale proposito devono essere affrontate con un AC le NC ripetitive in quanto sintomo di un problema a livello di SGRS.
 - Audit interni, dai quali è possibile individuare i punti critici a livello di SGRS.
 - Audit compiuti presso i fornitori eseguiti nel contesto del processo di valutazione del fornitore.
 - Audit compiuti da terzi (Organismo di certificazione, Organizzazioni Non Governative, Enti locali e nazionali, clienti ad esempio a titolo di valutazione del fornitore, etc.).
 - Report sugli incidenti, dai quali potrebbe emergere la necessità di migliorare il livello di sicurezza delle infrastrutture o agire sull'addestramento e la formazione del personale.
- b. Non conformità grave, per la quale non è sufficiente trovare i rimedi, bensì è opportuno rimuoverne le cause.
- c. Reclami ricevuti internamente dai lavoratori, in questo caso, le fonti ed i canali di informazione sono i seguenti:
 - Cassetta dei suggerimenti, attraverso la quale i lavoratori possono esprimere liberamente ed in modo riservato il proprio pensiero.
 - Colloqui periodici con i lavoratori, finalizzati a far emergere eventuali disappunti.
- d. Reclami ricevuti da Parti Interessate esterne all'azienda.

Lo studio delle AC e AP deve essere condotto da RGRS in stretta collaborazione con RL (gli elementi in ingresso sono i canali di informazione di questa procedura) e deve portare, come risultato in uscita l'azione proposta e la compilazione delle parti sottostanti della tabella.

Contestualmente RGRS deve stimare i tempi e i costi necessari per la messa in atto delle AC-AP, considerato le risorse disponibili, e deve stabilire con RL una data di audit (tramite verifica straordinaria, nel caso di AC-AP pianificate durante la riunione di riesame della Direzione).

Questa prima fase (di pianificazione) si conclude con l'apposizione delle firme del RGRS e di RL direttamente coinvolto nell'implementazione e della DG, il cui visto di approvazione è la condizione vincolante per autorizzare la messa in opera delle AC stabilite.

Se le AC sono state messe in pratica completamente, secondo i tempi e modi prestabiliti (esito positivo), RL registra:

- la data di esecuzione (e il numero del resoconto degli audit);
- l'esito della verifica.

e procede all'archiviazione del Rapporto di NC ponendo la data e la propria firma.

Negli altri casi (esito parziale o negativo) dovrà essere stabilita una data di verifica supplementare ed RL registrerà:

- la data di esecuzione (e il numero del rapporto);
- l'esito della verifica (parziale o negativo),
- una data prestabilita per una verifica supplementare.

I dati e le attività coinvolte nella messa in atto di AC dovranno essere successivamente monitorati per un certo periodo di tempo (in base alle stesse fonti e canali di informazione), allo scopo di verificare la reale portata ed efficacia delle azioni introdotte e poter quindi stabilire oggettivamente se queste hanno prodotto gli effetti desiderati, oppure se saranno necessarie ulteriori misure di perfezionamento.

File PO Gestione dei reclami e delle non conformità

5.0 AZIONI DI MIGLIORAMENTO

L'azienda ha definito, nell'ottica del miglioramento continuativo ed a scopo preventivo, le seguenti regole di comportamento nel caso in cui un nostro fornitore utilizzi lavoro minorile. Da un punto di vista documentale l'attuazione di uno dei piani di rimedio di seguito descritto deve essere formalizzato con nel Piano di miglioramento

5.1 Piani di rimedio per i minori

RGRS, nel momento in cui si registrasse una situazione tale per cui un minore debba lavorare, in relazione alla situazione socio economica della zona ove è ubicato il fornitore, mette in atto una o più delle seguenti azioni, descritte in ordine crescente di priorità (dettata dall'urgenza) e nel rispetto delle risorse messe a disposizione dalla DG.

1. Si fa promotore per l'assunzione di altri familiari del minore al fine di assicurare sostentamento finanziario alla famiglia.
2. Si fa promotore per assicurare, in collaborazione con il fornitore, un reddito alternativo al minore che è stato licenziato per diminuire l'impatto finanziario sulla famiglia.
3. Si fa promotore per assicurare, in collaborazione con il fornitore, un lavoro leggero e sicuro al minore per poche ore al giorno.
4. Si fa promotore per assicurare, in collaborazione con il fornitore, l'istruzione al minore tramite pagamento delle tasse scolastiche, libri, trasporto per la scuola.
5. Elabora con Organizzazioni Non Governative e amministrazioni locali soluzioni di lungo termine per fare fronte al problema.

E' evidente che RGRS (autorizzato dalla Direzione) assicura comunque almeno uno delle seguenti azioni, anche senza la collaborazione del fornitore.

5.2 Piani di rimedio per l'istruzione

RGRS, nel momento in cui si registrasse una situazione tale per cui un giovane lavoratore debba lavorare presso l'organizzazione o presso un suo fornitore, mette in atto modalità di impiego che favoriscano la loro educazione.

1. Assicura un impiego leggero e sicuro part-time.
2. Favorisce la frequenza scolastica da parte del giovane lavoratore grazie all'orario part-time.
3. Assicura che il tempo complessivo che il giovane lavoratore trascorre fra azienda, scuola e tragitto sia inferiore alle 10 ore giornaliere.

E' evidente che RGRS (autorizzato dalla Direzione), qualora la famiglia del giovane lavoratore si trovi in condizioni finanziarie al di sotto della soglia di povertà, garantisce un trasporto sicuro al giovane lavoratore e il pagamento delle tasse scolastiche, dei libri e di quanto altro.