

GIOVE IMPIANTI SRL	<u>PO 9.6 Gestione dei reclami e delle non conformità</u>	Ed 1 Rev 2 del 04.07.2023 Pagina 1 di 5
--------------------	--	---

File PO 9.6 Gestione dei reclami e delle non conformità

PROCEDURA OPERATIVA PO 9.6

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

DOCUMENTI CORRELATI

MRS

PO Azioni correttive e miglioramento

Rapporto di non conformità

Registro delle problematiche (reclami e NC)

Elenco del contenuto della cassetta

Richiesta di azione correttiva

Politica per la Responsabilità Sociale

Rev	Data	Oggetto	ELABORATO E VERIFICATO	APPROVATO
			RGRS	DG
0	15.04.2021	Prima emissione documento		
1	08.02.2022	Modifica contenuto		
2	04.07.2023	Cambio RGRS		
3				
4				
5				

GIOVE IMPIANTI SRL	<u>PO 9.6 Gestione dei reclami e delle non conformità</u>	Ed 1 Rev 2 del 04.07.2023 Pagina 2 di 5
--------------------	--	---

File PO 9.6 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 MRS:

- *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;

GIOVE IMPIANTI SRL	<u>PO 9.6 Gestione dei reclami e delle non conformità</u>	Ed 1 Rev 2 del 04.07.2023 Pagina 3 di 5
--------------------	--	---

File PO 9.6 Gestione dei reclami e delle non conformità

- 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;

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 Mod “Registro delle problematiche”, 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 “in sospeso” (4°, 5° e 6°) del Mod “Registro delle problematiche” la descrizione delle cause, il rimedio adottato e la data di chiusura del RNC e lo consegna a **RGRS** per l’archiviazione (completamento della 7° e della 8° colonna).

3.0 SEGNALAZIONI RISERVATE

GIOVE IMPIANTI SRL	<u>PO 9.6 Gestione dei reclami e delle non conformità</u>	Ed 1 Rev 2 del 04.07.2023 Pagina 4 di 5
--------------------	--	---

File PO 9.6 Gestione dei reclami e delle non conformità

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).

La cassetta dei suggerimenti è chiusa con un lucchetto le cui chiavi sono accessibili solo al **RL**; ogni mese **RL** apre la cassetta, verifica il contenuto e qualora necessario apre una non conformità ed attiva l'iter descritto nella PO 9.8 "Azioni correttive e miglioramento".

RL, dopo aver fatto una distinzione fra suggerimenti e reclami deve registrarli sul Mod "Elenco contenuto cassetta suggerimenti". I reclami devono essere inoltre formalizzati.

Ai suggerimenti ed ai reclami deve essere attribuito un numero progressivo che permette l'identificazione nell'elenco. Il modulo contiene almeno i seguenti campi:

- mese (inserire man mano il mese di apertura della cassetta)
- tipologia (inserire S per i suggerimenti, R per i reclami)
- numero progressivo (inserire lo stesso numero che **RL** ha riportato, dopo l'apertura, su ogni foglio contenuto nella cassetta)
- oggetto (inserire una breve descrizione del contenuto del foglio)
- trattamento deciso (inserire il numero progressivo del RNC nel caso dei reclami o la dicitura "corso" per i suggerimenti).

Una copia aggiornata deve essere affissa nei pressi della cassetta, mentre l'originale deve essere consegnato a **RGRS**.

E' importante sottolineare che in questo elenco devono comparire anche le segnalazioni ritenute infondate per le quali ovviamente non verrà deciso alcun trattamento

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.

GIOVE IMPIANTI SRL	<u>PO 9.6 Gestione dei reclami e delle non conformità</u>	Ed 1 Rev 2 del 04.07.2023 Pagina 5 di 5
--------------------	--	---

File PO 9.6 Gestione dei reclami e delle non conformità

- 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.

In questi casi il Mod "Rapporto di non conformità" deve essere compilato fino al campo delle azioni risolutive (rimedi) in cui inserire il riferimento all'apertura (numero progressivo) del "Richiesta di azione correttiva".

Fatto ciò **RL** deve compilare le prime quattro colonne del Mod "Registro delle problematiche" lasciando "in sospeso", il documento ed attivando la PO 9.8 "Azioni correttive e miglioramento".

Handwritten signature

GIOVE IMPIANTI Srl
Unipersonale
L'amministratore

Handwritten signature