



INDICE

1.	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE.....	3
2.	RIFERIMENTI NORMATIVI	3
3.	GESTIONE DEI SUGGERIMENTI/ RECLAMI INTERNI ED ESTERNI.....	3
4.	GARANZIE DI ANONIMATO E DI NON DISCRIMINAZIONE.....	3
5.	ANALISI DEI SUGGERIMENTI/ RECLAMI INTERNI ED ESTERNI	3
6.	GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ	4
7.	GESTIONE DELLE AZIONI CORRETTIVE	4
8.	GESTIONE DELLE AZIONI PREVENTIVE	5
9.	COMUNICAZIONI DI RITORNO	5

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Lo scopo di tale procedura consiste nel definire le modalità di controllo e gestione dei suggerimenti e reclami fornendo al segnalante chiare indicazioni operative circa l'oggetto, i contenuti, i destinatari e le modalità di trasmissione delle segnalazioni.

2. RIFERIMENTI NORMATIVI

- D.lgs. 81/2008 e smi
- SA 8000

3. GESTIONE DEI SUGGERIMENTI/ RECLAMI INTERNI ED ESTERNI

Le OSSERVAZIONI / RECLAMI / SUGGERIMENTI realizzati direttamente e indirettamente dai lavoratori in materia di responsabilità sociale possono essere comunicati con le seguenti modalità:

- **PER ISCRITTO:** in sala mensa è presente apposita cassetta dove poterli inserire affinché sia rispettata la privacy del lavoratore,
- **PER EMAIL, WHATS APP (ect):** l'e-mail, messaggi possono essere inviati all'attenzione del SA8000 Manager e del Rappresentante SA8000 dei Lavoratori, i quali hanno il dovere di mantenere l'anonimato se richiesto dal lavoratore,
- **COMUNICAZIONE VERBALE:** via telefono al SA8000 Manager e il Rappresentante SA8000 dei Lavoratori, i quali hanno il dovere di mantenere l'anonimato se richiesto dal lavoratore.

Tutte le segnalazioni saranno registrate in apposito modulo da parte del Rappresentante dei Lavoratori SA8000 o SA8000 Manager.

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. saranno sempre registrate in apposito modulo da parte del Rappresentante dei Lavoratori SA8000 e potranno essere inviate a info@gruppohttr.it.

È il solo Rappresentante SA8000 dei Lavoratori a conservare le chiavi della cassetta dei reclami e periodicamente verificarne il contenuto.

4. 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.

5. 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 insieme 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. Il rapporto del modulo reclami/suggerimenti viene archiviato in apposito faldone da parte del Rappresentante SA8000.

6. 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.

I membri del SPT e della direzione decidono quante risorse destinare alla risoluzione della NC. Il rapporto Mod. NC viene archiviato secondo procedura

7. 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.

8. 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 un'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 un'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.

9. 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 dell'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: 15 West 44th Street - 10036 New York, NY
Phone: (+1) 212 684-1414; Fax: (+1) 212 684-1515; Email: info@sa-intl.org;
- SAAS - Social Accountability Accreditation Services: 9 East 37 Street, 10th Floor - 10036 New York, NY.
Phone: (+1)212 6841-414; Email: info@sa-imtl.org.

