Procedura per la gestione dei

RECLAMI, SUGGERIMENTI E MANCATI INFORTUNI,

AC E AP

Norma di riferimento: SA8000:2014

TEKNOMET S.r.l. - Via Ponte all'Esse Vertighe, 6 - 52048 Monte San Savino (AR)
P.I. e C.F. 02159050513 – Cod. SDI SUBM70N - Capitale sociale € 400.000,00
Tel. +39 0575 1651236 - Fax +39 0575 1480280 - Email: info@teknomet.it

INDICE

1. SCOPO 3
2. CAMPO DI APPLICAZIONE 3
3. MODALITÀ DI INOLTRO 3
4. GESTIONE 4
5. SEGNALAZIONI RECLAMI O PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO ALL'ORGANISMO DI CERTIFICAZIONE E AL SAI. 4
6. REGISTRO NC-AC-AP 5
7. ALLEGATI 5

STATO DEL DOCUMENTO

IDENTIFICAZIONE

CODICE	REVISIONE	DATA	NOTE
SA-PRO-002	03	24.01.2024	

Preparato da	Firma	Approvato da	Firma
Resp. SA8000 Direzione – Luna Gironi		Direzione – Fabio Panico	
		Resp. SA8000 lavoratori – Andrea Grilli Massimo Palumbo – Lothar Allacciati	

TABELLA REVISIONI

Revisione	Data	Descrizione modifiche
00	19.10.2020	Emissione documento
01	19.04.2023	Aggiornamento dati enti di certificazione
02	21.09.2023	Aggiornamento dati enti di certificazione
03	24.01.2024	Aggiornamento dati enti di certificazione

1. SCOPO

La presente procedura ha lo scopo di descrivere le modalità attraverso le quali:

- i dipendenti o le altre parti interessate possono sporgere reclami, suggerire miglioramenti o segnalare mancati infortuni nei confronti dell'alta direzione / SPT.
- la direzione / SPT gestisce i reclami e i suggerimenti dei dipendenti e delle altre parti interessate, al fine di individuare eventuali aree di intervento nelle quali l'azienda si è dimostrata più carente, attraverso l'attuazione di azioni di miglioramento.
- la direzione / SPT gestisce l'attuazione di azioni correttive e preventive. Il SPT deve garantire che queste azioni siano realmente applicate.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura si applica a tutte le forme di reclamo sia scritte che verbali, a tutte le proposte di miglioramento sia scritte che verbali provenienti sia dai dipendenti che da tutte le parti interessate all'azienda, e a tutte le azioni correttive e preventive.

3. MODALITÀ DI INOLTRO

Sia i dipendenti che le parti esterne interessate possono inoltrare i loro reclami o suggerimenti all'alta direzione / SPT scegliendo di utilizzare il modulo "Reclami, suggerimenti e segnalazioni mancati infortuni" (*modulo SA.MOD.002*) collocato in prossimità dei punti di accesso della timbratura badge, sul sito internet oppure tramite altra forma che ritengano più opportuna (*e-mail e.tanganelli@teknomet.it*, lettera all'indirizzo dell'azienda *Via Ponte a Esse Vertighe, 6 – Monte San Savino AR*). I moduli da parte del personale interno possono essere compilati e imbucati nell'apposita cassetta per la raccolta o consegnati direttamente ad un membro dell'SPT mentre per il fornitore e le parti interessate possono essere inviati tramite gli strumenti sopra indicati.

La modulistica predisposta a tal proposito è strutturata per permettere l'anonimato.

Durante le riunioni periodiche SPT si confronta sull'andamento dei reclami, suggerimenti, mancati infortuni, azioni correttive e preventive

Tutti i vari stakeholders sono stati formati sull'uso del modulo e sull'iter che lo stesso segue in azienda per la risoluzione delle eventuali non conformità attraverso la consegna di una lettera accompagnatoria e di un modulo fac-simile.
I vari stakeholders hanno facoltà di informare e/o trasmettere eventuali reclami all'organismo di certificazione; per questo nelle bacheche aziendali, poste nei luoghi di maggior afflusso, sono stati pubblicati gli indirizzi relativi a:

- Responsabile del sistema di gestione SA8000
- Organismo di certificazione
- Medico competente

- Rappresentante SA8000 dei lavoratori
- Rappresentante Sicurezza Lavoratori
- Social Performance Team

4. GESTIONE

Uno o più membri del Social Performance Team con frequenza mensile verifica/no la presenza di eventuali reclami, suggerimenti e mancati infortuni nella cassetta apposita e ne appura la fondatezza (le chiavi della cassetta sono state affidate al RSGRS), ed eventuali azioni correttive e preventive.

Se necessario, RSGRS apre un'azione correttiva finalizzata all'attuazione di un piano di miglioramento con indicazione di responsabilità e tempistiche entro le quali esso deve essere attuato.
Il RSGRS fornisce al dipendente o al personale esterno che ha sporto la segnalazione (qualora questi abbia dichiarato la sua identità) la comunicazione del piano di miglioramento in atto o l'attuazione della azione di rimedio al problema sollevato.
Nel caso in cui la segnalazione sia anonima si rende pubblica la soluzione adottata affiggendo in bacheca la comunicazione del piano di miglioramento in atto o l'attuazione della azione di rimedio al problema sollevato.

Per reclami o proposte di miglioramento riguardanti il Sistema di Responsabilità Sociale l'SPT effettua una prima analisi delle cause che hanno generato il reclamo e procede secondo la modalità sopra espressa.

I risultati sono sempre resi pienamente disponibili al personale e, su richiesta, alle parti interessate.

5. SEGNALAZIONI RECLAMI O PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO ALL'ORGANISMO DI CERTIFICAZIONE E AL SAI.

Relativamente al Sistema di Responsabilità Sociale, le segnalazioni o i reclami possono essere inoltrate anche all'organismo di certificazione ai seguenti contatti:

Ente di Certificazione – Sede Italia

RINA
Via Corsica 12 16128 Genova – Italia
tel +39 010 53851
fax +39 010 5351000
mail: sa8000@rina.org
web site : www.rina.org

Accreditation Body:

SOCIAL ACCOUNTABILITY ACCREDITATION SERVICES (SAAS)
9 East 37th Street, 10th Floor, New York, NY 10016
Tel: *(212) 391-2106* **Fax***: (212) 684-1515*
E-mail: saas@saasaccreditation.org

Si fa riferimento alla procedura/regolamento per la Certificazione dei sistemi di gestione "Sistemi di gestione per la Responsabilità Sociale SA8000".

Il contenuto di questa procedura non è in contrasto con il contratto collettivo nazionale del lavoro di categoria Metalmeccanico.

6. REGISTRO NC-AC-AP

Il SPT mantiene un elenco di tutti i reclami, le non conformità relative a SA8000, delle loro cause, delle azioni correttive e preventive intraprese e dei risultati conseguiti.

Il registro è mantenuto aggiornato da un membro dell'SPT e i risultati sono fonte di elemento in ingresso delle riunioni dei membri dell'SPT.

La presa in carico delle NC / Reclami da parte di TEKNOMET e le successive azioni correttive sono formalizzate in un registro in grado di poter fornire quanti più dati statistici utili: ricorrenze, concentrazioni, tempi di reazione.

Il registro consiste in un foglio di registrazione contenuto all'interno della Matrice Unica dei Sistemi di gestione Qualità MSG001.

TEKNOMET intraprende azioni per evitare che la NC/reclamo possa ripetersi in futuro o per mitigarne gli effetti.

Questa attività, di competenza dell'SPT avviene attraverso le seguenti sottofasi:

- Gestione delle conseguenze
- Azioni per eliminare le cause
- Riesame ed analisi della non conformità;
- Gestione delle impossibilità ad eliminare le cause della non conformità;
- Riesame dell'efficacia di ogni azione correttiva intrapresa;

Una descrizione più dettagliata su come gestire le AC è riportata nel manuale di responsabilità sociale.

7. ALLEGATI

- (modulo SA.MOD.002)