

<b>NUOVA GAROFOLI S.R.L.</b>	<b>PROCEDURA DI GESTIONE DELLA RESPONSABILITA' SOCIALE</b>	Rev. <b>01</b> del: <b>31/01/2020</b>
	<b>PR 04 – GESTIONE DELLE NON CONFORMITA' E RECLAMI</b>	Pagina 1 di 7

## PROCEDURA DI GESTIONE DELLA RESPONSABILITA' SOCIALE

### PR 04

### GESTIONE DELLE NON CONFORMITA' E RECLAMI

DISTRIBUZIONE COPIA N.	
<b>CONTROLLATA</b>	<input type="checkbox"/>
<b>NON CONTROLLATA</b>	<input type="checkbox"/>
<b>DESTINATA A</b>	

EDIZIONE : 0	EMISSIONE RSA	VERIFICA RSA	APPROVAZIONE DIR
Revisione	Data	Oggetto	
0	29/03/2019	Prima emissione	
1	31/01/2020	Revisione par. 2.2.	
2			
3			
4			

<b>NUOVA GAROFOLI S.R.L.</b>	<b>PROCEDURA DI GESTIONE DELLA RESPONSABILITA' SOCIALE</b>	Rev. <b>01</b> del: <b>31/01/2020</b>
	<b>PR 04 – GESTIONE DELLE NON CONFORMITA' E RECLAMI</b>	Pagina 2 di 7

## INDICE

<b>Par.</b>	<b>Titolo</b>	<b>Pag.</b>
1	Introduzione	3
2	Identificazione delle non conformità	3
2.1	Rilevazione interna	3
2.2	Segnalazione del reclamo	4
3	Trattamenti risolutivi	5
4	Chiusura e archiviazione	5
5	Documenti di registrazione e archiviazione	6

<b>NUOVA GAROFOLI S.R.L.</b>	<b>PROCEDURA DI GESTIONE DELLA RESPONSABILITA' SOCIALE</b>	Rev. <b>01</b> del: <b>31/01/2020</b>
	<b>PR 04 – GESTIONE DELLE NON CONFORMITA' E RECLAMI</b>	Pagina 3 di 7

## **1. INTRODUZIONE**

Questa Procedura stabilisce i criteri per la risoluzione e la gestione delle non conformità e reclami riscontrate in seguito a:

- Segnalazioni delle parti interessate;
- Osservanza del personale;
- In fase di approvvigionamento di prodotti/servizi;
- Riunioni periodiche;
- Riesame della direzione;
- Audit interni o esterni;

Ogni operatore, riscontrando una NC o un reclamo, ha la responsabilità di informare il proprio Responsabile e il Responsabile del sistema della Responsabilità Sociale, in quanto ad essi è delegata la gestione dei trattamenti risolutivi più opportuni.

Si avrà quindi un flusso di informazioni in via gerarchica ascendente, mentre le conseguenti disposizioni saranno impartite dal RSA e/o dal RP (eventualmente dalla stessa DIR) in via gerarchica discendente.

Al RSA, in particolare, sono delegate le responsabilità di supervisione e di registrazione delle segnalazioni emesse.

## **2. IDENTIFICAZIONE DELLE NON CONFORMITÀ**

Le NC devono essere rilevate per evitare di fornire un servizio non conforme alla politica dell'azienda e agli adempimenti legislativi, individuando le situazioni anomale e risolvendole di volta in volta.

### **2.1 Rilevazione interna**

Tutti possono rilevare una anomalia relativa agli aspetti trattati dalla SA8000. Non appena risulti evidente la difformità rispetto ai requisiti specifici, chiunque rilevi la NC deve comunicare tempestivamente la situazione a RSA, il quale, a sua volta, deve:

- procedere all'emissione di una SNC (MOD.PR 04/01) e, all'occorrenza, disporre per la notifica della NC alla parte interessata;
- interfacciarsi e collaborare con i RP coinvolti (e con la parte interessata, se occorre) 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 della NC da parte di RSA prevede immediatamente:

- la numerazione del documento, con data di emissione e identificazione di chi ha rilevato la NC.

<b>NUOVA GAROFOLI S.R.L.</b>	<b>PROCEDURA DI GESTIONE DELLA RESPONSABILITA' SOCIALE</b>	Rev.01 del: <b>31/01/2020</b>
	<b>PR 04 – GESTIONE DELLE NON CONFORMITA' E RECLAMI</b>	Pagina 4 di 7

Il dialogo immediato tra RSA e i RP coinvolti (ed eventuali parti terze) comporta l'esame della NC rilevata e deve consentire a RSA di compilare Rapporto di Segnalazione Non Conformità (MOD.PR 04/01) in cui devono essere identificati:

- la numerazione del documento, con data di emissione e identificazione di chi ha rilevato la NC,
- la descrizione della NC,
- le cause della NC,
- le azioni risolutive da attuare,
- un'indicazione di massima (verosimile) della data di risoluzione,
- l'identificazione del responsabile dell'attuazione,
- l'identificazione del responsabile della verifica dell'attuazione, e lasciando "in sospeso" la verifica del trattamento richiesto.

La SNC così compilata verrà custodita dal RSA come documento "in sospeso".

Per alcune tipologie di non conformità il trattamento può essere effettuato dagli addetti stessi purché rientri nei limiti delle loro responsabilità. Gli addetti registrano il trattamento e lo trasmettono al RSA.

Se il trattamento della non conformità non viene effettuato dagli addetti, il rapporto di non conformità è trasmesso al RSA. Questi valuta la non conformità e, dopo eventuale consultazione con altre funzioni interessate, provvede a definirne il trattamento.

Il trattamento della non conformità può essere accompagnato da una richiesta di azione correttiva.

A chiusura della non conformità il RS provvede:

- Alla verifica della chiusura della non conformità;
- Alla valutazione della non conformità ed all'archiviazione del Rapporto di non conformità.

## **2.2 Segnalazioni e/o reclami**

Tutti i reclami pervenuti, sia dall'interno che dall'esterno, vengono valutati dal RSA e, nel caso si ritengano fondati, formalizzati e trattati come NC.

Relativamente ai reclami interni, tutti i lavoratori possono presentare un reclamo, inerente agli aspetti trattati dalla SA8000, in uno qualunque dei seguenti modi:

- depositando il reclamo in forma scritta e anonima in una delle "cassette reclami" presenti in ciascuna sede di lavoro;
- comunicando verbalmente con uno o più tra le seguenti figure: RSA (Sig.ra Katia Parente), RLSA (Sig.ra Loredana Maccari), diretto superiore, un responsabile sebbene non suo diretto superiore;

<b>NUOVA GAROFOLI S.R.L.</b>	<b>PROCEDURA DI GESTIONE DELLA RESPONSABILITA' SOCIALE</b>	Rev. <b>01</b> del: <b>31/01/2020</b>
	<b>PR 04 – GESTIONE DELLE NON CONFORMITA' E RECLAMI</b>	Pagina 5 di 7

- scrivendo una mail all'indirizzo dell'ente di certificazione per la SA8000: SGS Italia S.p.a., Sede Via Caldera, 21 – 20153 Milano, Tel. 02-73931 – Fax. 02/70124630, E.mail: sa8000@sgs.com;
- tramite l'Organismo di Accreditamento per la SA8000 (SAAS, 220 East 23rd Street, Suite 605, New York, New York 10010, USA (email: saas@saasaccreditation.org; fax: +212-684-1515); e SAI – Social Accountability International 15 West 44h Street, 6th Floor - New York, NY 10036 Tel.212-684-1414 – Fax. 212.684.1515 – Email: info@sa-intl.org;
- comunicando al SPT - Social Performance Team: Marco Garofoli – Tel. – Email: Marco Garofoli – Tel. 3939204804 – Email: marco.garofoli@nuovagarofoli.it; Katia Parente – Tel. 3775534841– Email: katia.parente@nuovagarofoli.it; Loredana Maccari – Tel.3775534820 – Email: loredana.maccari@nuovagarofoli.it; Fabio Bramucci – Tel. 3913953273– Emal: fabiobramucci79@gmail.com.

Le parti interessate possono effettuare segnalazioni e/o reclami in relazione a fatti e accadimenti aventi natura di abuso, offesa o illegalità verificatisi nell'ambito lavorativo ed in contrasto con i principi di responsabilità sociale contenuti nella norma SA 8000 come segue:

- tramite il RSA (Sig.ra Katia Parente) inoltrando la segnalazione e/o reclamo per scritto alla sua mail katia.parente@nuovagarofoli.it, o su carta bianca, firmato o in forma anonima, da recapitare a S.S.I srl - Via Del Fosso dell'Acqua Mariana, 174 – 00118 Roma, o tramite Tel. 3775534841;
- scrivendo una mail all'indirizzo dell'ente di certificazione per la SA8000: SGS Italia S.p.a., Sede Via Caldera, 21 – 20153 Milano, Tel. 02-73931 – Fax. 02/70124630, E.mail: 3775534841
- tramite l'Organismo di Accreditamento per la SA8000 (SAAS, 220 East 23rd Street, Suite 605, New York, New York 10010, USA (email: saas@saasaccreditation.org; fax: +212-684-1515); e SAI – Social Accountability International 15 West 44h Street, 6th Floor - New York, NY 10036 Tel.212-684-1414 – Fax. 212.684.1515 – Email: info@sa-intl.org;

La NUOVA GAROFOLI Srl, una volta ricevuto la segnalazione e/o reclamo, garantisce:

- la massima riservatezza sui fatti contenuti nello stesso;
- il diritto al mantenimento dell'anonimato;
- nel caso di segnalazione e/ reclamo non anonimo, o qualora sia possibile identificare il soggetto che lo ha inoltrato, di non attuare alcuna forma di discriminazione nei confronti del soggetto mittente.

La NUOVA GAROFOLI SRL si impegna a gestire tutte le segnalazioni e/o reclami pervenuti anonimi e non.

Il reclamo è gestito dal Responsabile del Sistema di Gestione SA8000 che ne coordina la risoluzione attivando le necessarie azioni correttive. Il Rappresentante dei Lavoratori

<b>NUOVA GAROFOLI S.R.L.</b>	<b>PROCEDURA DI GESTIONE DELLA RESPONSABILITA' SOCIALE</b>	Rev.01 del: <b>31/01/2020</b>
	<b>PR 04 – GESTIONE DELLE NON CONFORMITA' E RECLAMI</b>	Pagina 6 di 7

SA8000 ed il Responsabile del Sistema di Gestione SA8000, verificheranno con cadenza settimanale, la presenza di segnalazioni e/o reclami pervenuti.

Nei casi in cui la segnalazione e/o reclamo non sia in forma anonima, la NUOVA GAROFOLI Srl, favorisce l'incontro diretto e lo scambio di valutazioni con il lavoratore autore dello stesso, affiancato dal Rappresentante dei Lavoratori SA 8000, al fine di acquisire completa conoscenza dei fatti allo scopo di dare concreto sostegno al lavoratore eventualmente destinatario o testimone di forme di abuso, offesa o altri fenomeni di scorrettezza o illegalità, sempre garantendone l'anonimato nei confronti degli altri soggetti.

La NUOVA GAROFOLI Srl garantisce sempre il compimento di ogni tipo di sforzo e azione concreta necessari alla risoluzione del problema evidenziato e a prevenire il verificarsi di situazioni similari.

Se i motivi di reclamo sono fondati, RSA dovrà compilare il MOD.PR 04/02, gestendo lo stesso come una NC.

L'Ente di Certificazione e l'Organismo di Accreditamento gestiscono i reclami attraverso proprie procedure.

È cura e responsabilità del RSA comunicare l'esito e la chiusura del reclamo alle parti interessate, ponendo particolare attenzione a che tutto si svolga in maniera confidenziale e imparziale e che nessuno abbia comportamenti ritorsivi nei confronti di chi ha presentato il reclamo stesso.

In particolare la NUOVA GAROFOLI Srl si impegna a dare evidenza della ricezione della segnalazione e/o reclamo entro 3 gg. lavorativi dalla presa visione dello stesso dal Rappresentante dei Lavoratori SA8000 e dal Responsabile del Sistema di Gestione SA8000, per mezzo di avviso di ricevimento affisso in bacheca all'ingresso dell'azienda, consentendo così al soggetto interessato di verificarne la presa in carico da parte dell'organizzazione ed i tempi dalla stessa stimati e necessari alla sua risoluzione, a seconda dell'oggetto.

La NUOVA GAROFOLI SRL si impegna altresì a fornire ai soggetti interessati dalla segnalazione e/o reclamo, risposta e quanto è stato deciso ed attuato per la risoluzione dello stesso con modalità diverse da stabilire di volta in volta da parte del Responsabile del Sistema di Gestione SA8000 a seconda dell'oggetto, entro 7 gg. lavorativi dalla presa visione.

La NUOVA GAROFOLI S.R.L. si impegna alle parti interessate, qualora lo richiedano, i risultati dell'analisi dei reclami

Tutti i reclami, poi, generalmente vengono presentati durante le riunioni periodiche. Il reclamo viene registrato nell'apposito MOD.PRS-6/01/02"Registro reclami".

### **3. TRATTAMENTI RISOLUTIVI**

Il trattamento risolutivo delle NC è commisurato alla loro entità e gravità.

Le possibili cause generanti le NC sono le seguenti:

- Non rispetto dei requisiti della norma SA8000 sia internamente che esternamente (clienti e fornitori);

<b>NUOVA GAROFOLI S.R.L.</b>	<b>PROCEDURA DI GESTIONE DELLA RESPONSABILITA' SOCIALE</b>	Rev. <b>01</b> del: <b>31/01/2020</b>
	<b>PR 04 – GESTIONE DELLE NON CONFORMITA' E RECLAMI</b>	Pagina 7 di 7

- Superamento limiti di legge;
- Mancata individuazione e gestione di requisiti legislativi;
- Prescrizioni delle autorizzazioni non rispettate;
- Non corretta applicazione del sistema di responsabilità sociale;
- Cause imputabili ai fornitori.

A fronte di ciò, le possibili azioni risolutive sono circostanziate e variabili in funzione del momento in cui sono rilevate.

In ogni caso deve essere individuata una azione correttiva opportuna che permetta di risolvere la Non Conformità riscontrata.

#### **4. CHIUSURA E ARCHIVIAZIONE**

Il RPRO incaricato provvederà ad attuare le azioni risolutive concordate nel minor tempo possibile, con riferimento alla data indicativa prestabilita (quella indicata sulla SNC).

Portate a termine tali azioni, il Responsabile di Gestione del Sistema della Responsabilità Sociale rimuove la SNC emessa dallo stato di "sospeso", lo completa con il resoconto di verifica, pone la data di risoluzione, firma il Rapporto e lo archivia.

Alla chiusura della SNC il RSA deve inoltre aggiornare il MOD.PR 04/01, indicando nelle colonne lasciate "in sospeso":

- il trattamento eseguito;
- la data di chiusura della SNC.

Inoltre, se la SNC era stata aperta in seguito alla presa in carico di un reclamo dei dipendenti, espresso quindi molto probabilmente in forma anonima, il MOD.PR 04/01 riportante la segnalazione, il trattamento adottato e la chiusura, viene pubblicato nelle bacheche delle varie sedi aziendali.

#### **5. DOCUMENTI DI REGISTRAZIONE E ARCHIVIAZIONE**

<b>TIPOLOGIA DOCUMENTO</b>	<b>RESPONSABILE ARCHIVIAZIONE</b>	<b>TEMPI DI ARCHIVIAZIONE</b>
<b>MOD.PR 04/01</b> Segnalazione di non conformità	RSA	3 anni
<b>MOD.PR 04/02</b> Registro reclami	RSA	3 anni