

GANIMEDE VIAGGI SRL	Procedura Responsabilità Sociale	<b>PRS04</b>
	<b>GESTIONE RECLAMI, NON CONFORMITA' E PROBLEMATICHE E AC-AP</b>	Rev. 00 del 18/1/2021
		Pagina 1 di 7

## SOMMARIO

Pag.

1.	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	2
2.	RIFERIMENTI	2
3.	TERMINI E DEFINIZIONI	2
4.	CRITERI OPERATIVI	2
5.	DOCUMENTAZIONE	9

<b>COPIA N°</b> <input type="text"/>	Consegnata a <input type="text"/>
	Funzione <input type="text"/> Data <input type="text"/>

## REVISIONE

Rev. N°	Data	Descrizione
00	18/1/2021	Emissione

REDAZIONE	Firma	Data
VERIFICA RSG	Firma	Data
APPROVAZIONE AU	Firma	Data

## 1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Scopo della presente procedura è quello di stabilire le modalità relative alla individuazione, definizione e gestione:

- Dei reclami
- Delle attività di monitoraggio e di verifica;
- Delle Non Conformità e delle problematiche;
- Delle Azioni Correttive e delle Azioni Preventive

## 2. RIFERIMENTI

Norma SA8000 § 9.10 – 9.11

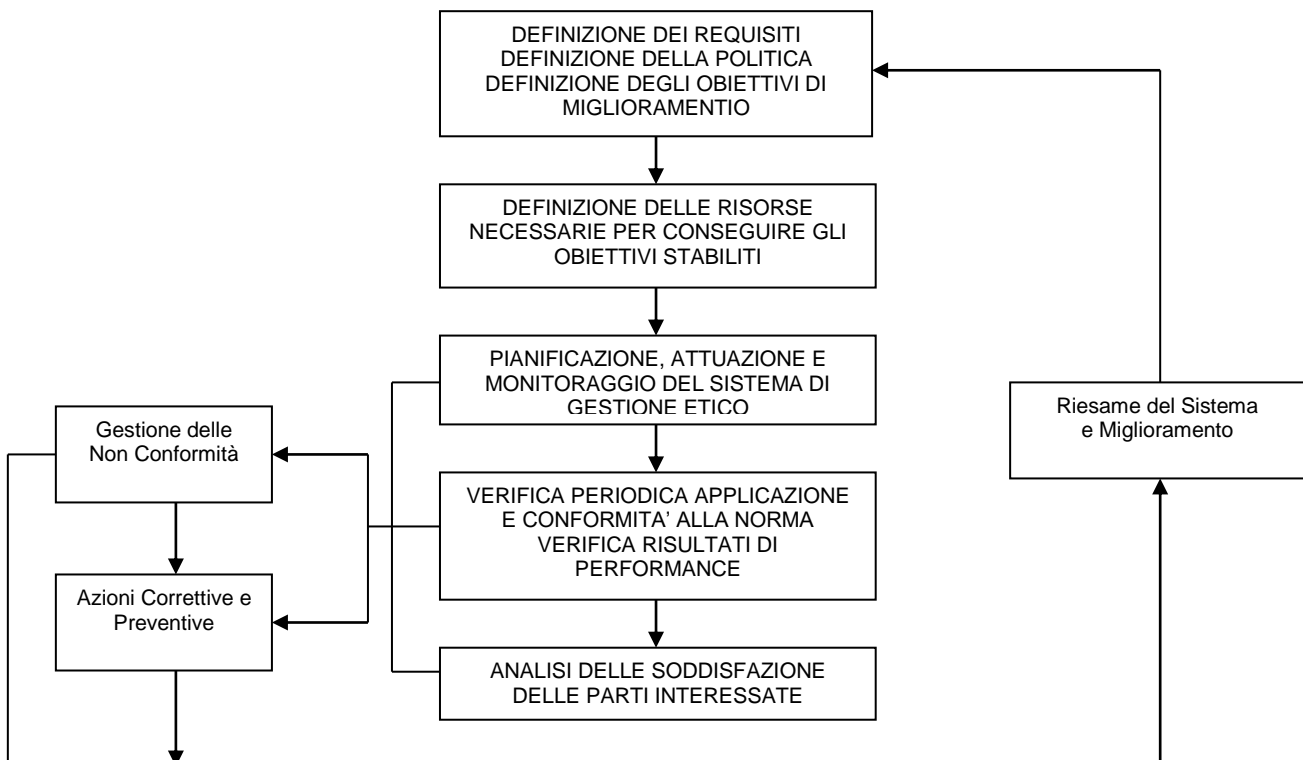
## 3. TERMINI E DEFINIZIONI

Si fa riferimento al Glossario del Bilancio Sociale e alle definizioni presenti nella Norma SA8000.

## 4. CRITERI OPERATIVI

### 4.1 DEFINIZIONE, MONITORAGGIO E MIGLIORAMENTO

Il processo di definizione e monitoraggio continuo dei requisiti della norma e di quelli stabiliti nella politica SA8000, si fonda su una serie di attività tra loro strettamente connesse, i cui risultati confluiscono nel riesame del sistema da parte della direzione, e nel successivo piano di miglioramento, secondo il seguente schema.



GANIMEDE VIAGGI SRL	Procedura Responsabilità Sociale	<b>PRS04</b>
	<b>GESTIONE RECLAMI, NON CONFORMITA' E PROBLEMATICHE E AC-AP</b>	Rev. 00 del 18/1/2021
		Pagina 3 di 7

## 4.2 GESTIONE DEI RECLAMI

### 4.2.1 RECLAMI IN AMBITO SA8000

I reclami (azione per comunicare qualcosa che non è coerente con le proprie aspettative, in merito ad uno o più requisiti definiti dalla norma di riferimento) possono essere presentati dalle parti interessate all'azienda (lavoratori dell'azienda, fornitori, clienti, enti locali, organizzazioni non governative, associazioni sindacali, associazioni di categoria, organi di stampa, mass media) nei confronti di qualsiasi questione connessa al rispetto dei requisiti dello standard di riferimento da parte dell'organizzazione stessa.

I reclami possono essere di tipo interno ed esterno.

#### Reclami interni

Le parti interessate possono inviare le proprie osservazioni scritte tramite posta, fax o e-mail.

I lavoratori e i collaboratori possono inoltrare i propri reclami per iscritto o verbalmente (coinvolgendo il rappresentante dei lavoratori o anche con il supporto dei rappresentanti sindacali dei lavoratori) inviando le proprie osservazioni scritte tramite posta, fax o e-mail o utilizzando la cassetta opportunamente messa a disposizione all'interno dell'azienda per permettere a tutti i dipendenti di inoltrare i reclami anche in forma confidenziale al fine di evitare qualsiasi possibile forma di ritorsione.

Le segnalazioni interne vengono raccolte tramite la scheda di "M1 PRS04 Modulo NC-Reclamo" con la quale il dipendente o collaboratore può segnalare la prassi o comportamento non conforme ai principi enunciati nella politica e dettati dalla norma SA 8000:2014.

La segnalazione dovrà essere avanzata al rappresentante dei lavoratori SA 8000 e, se in forma anonima, verrà imbucata nella Cassetta presente in tutte le strutture e facilmente identificabile.

Alla fine di ogni mese il Responsabile del Sistema di Responsabilità Sociale verifica la presenza di segnalazioni e le raccoglie, per poi consegnarle in ambito SPT.

Le osservazioni raccolte verbalmente sono trascritte sul modulo "M1 PRS04 Modulo NC-Reclamo" a cura di RLSA.

Tutto questo assicurando che non venga applicata alcuna forma di discriminazione nei confronti dei lavoratori che hanno segnalato problematiche in materia del mancato rispetto dei requisiti in materia SA 8000:2014 e degli altri richiesti dalla normativa specifica.

RLSA verifica inoltre la possibilità che la problematica abbia potuto interessare altri soggetti, ed in relazione alla sua criticità stabilisce i provvedimenti necessari.

SPT, oltre a stabilire la necessità di avviare Azioni Correttive immediate, periodicamente, analizza i reclami pervenuti al fine di valutare l'esigenza di avviare Azioni Correttive o Preventive.

Ricevuto il reclamo, se possibile, si contatta il soggetto interessato per effettuare una prima verifica finalizzata a stabilire se la lamentela è reale e pertinente ai requisiti della Norma SA8000 ed eventualmente, avviare un'indagine di approfondimento e definire le azioni da intraprendere.

In seguito se riconosciuto pertinente e conseguenza di una non conformità, si procede alla sua gestione prendendolo in carico; entro massimo una settimana lavorativa è tenuto a rispondere formalmente a colui che ha inoltrato il reclamo e a intraprendere eventuali azioni di rimedio secondo lo schema del "M1 PRS04 Modulo NC-Reclamo" In particolare in tale modello viene descritto

GANIMEDE VIAGGI SRL	Procedura Responsabilità Sociale	<b>PRS04</b>
	<b>GESTIONE RECLAMI, NON CONFORMITA' E PROBLEMATICHE E AC-AP</b>	Rev. 00 del 18/1/2021
		Pagina 4 di 7

inizialmente il tipo di reclamo/non conformità rilevato (enti coinvolti, situazioni, documentazione varia, requisito sociale, ecc.).

SPT può, se esiste la non conformità, intraprendere azioni di rimedio, evidenziando tempi, responsabilità e passi, utilizzando il modulo M4 PRS04\_-\_Richiesta\_di\_Azione\_Correttiva\_Preventiva. La verifica dell'efficacia dell'azione è svolta dal rappresentante dei lavoratori alla fine dei tempi previsti.

Nel caso di reclami riguardanti fornitori/subappaltatori, si attiva la presente procedura al fine di coinvolgere proattivamente i partner commerciali e raccogliere informazioni su reclami o potenziali problemi, oltre a proporre e monitorare adeguate risoluzioni al fine di assicurarsi che l'organizzazione possa affrontare questi problemi in modo efficace.

Inoltre FKM, richiede ai propri fornitori e subfornitori la possibilità di accesso presso le relative strutture secondo quanto stabilito nella procedura di valutazione dei fornitori.

### **Reclami Esterni**

Qualunque lavoratore o collaboratore che abbia rilevato azioni o comportamenti aziendali non conformi alla Norma SA 8000 può esporre i propri reclami relativi alla Responsabilità Sociale (SA8000) direttamente all'Organismo di Certificazione e/o al Social Accountability Institute (SAI) organismo di accreditamento; questi, possono giungere verbalmente o inviando le proprie osservazioni scritte tramite posta, fax o e-mail.

Nel caso in cui il reclamo sia presentato da un lavoratore dell'azienda interessata - direttamente o tramite il rappresentante SA8000 dei lavoratori di tale azienda, l'OdC si impegna a tutelare l'anonimato del lavoratore e quello di eventuali altri lavoratori citati nel reclamo in qualità di testimoni, a meno che gli stessi non comunichino al OdC la volontà di rivelare la propria identità.

La conseguente gestione di tali reclami da parte dell'OdC, è opportunamente disciplinato e gestito da apposita procedura interna dell'OdC.

La risoluzione intrapresa o la motivazione che ha indotto a non intraprendere un'azione correttiva è riportata sul rapporto e prima di essere intrapresa deve essere approvata dalla Direzione..

I rapporti di non conformità che riportano i reclami vengono archiviati e consultati semestralmente dal SPT per individuare eventuali ripetitività e possibili azioni correttive.

Annualmente il SPT provvederà ad esporre, in sede di riunione di riesame della Direzione, il riepilogo dei reclami ricevuti, tramite il proprio Rapporto Prestazione SRS.

### **Commenti e raccomandazioni**

Tutti i lavoratori o le parti interessate, utilizzando la M1 PRS04 Modulo NC-Reclamo possono presentare anche un commento, raccomandazione o rapporto riguardante il luogo di lavoro; la procedura seguita per la loro gestione, ripercorre quella descritta sopra per i reclami.

### **Segnalazione e reclami da parti interessate esterne**

Le segnalazioni che provengono dagli utenti o da qualunque parte interessata, sono registrate e analizzate al fine di fornire risposte adeguate ai problemi sollevati.

GANIMEDE VIAGGI SRL	Procedura Responsabilità Sociale	<b>PRS04</b>
	<b>GESTIONE RECLAMI, NON CONFORMITA' E PROBLEMATICHE E AC-AP</b>	Rev. 00 del 18/1/2021
		Pagina 5 di 7

I moduli di reclamo/segnalazione inviati alla società dalle parti interessate, disponibili sul sito internet aziendale, e qualsiasi altra segnalazione proveniente dall'esterno, vengono raccolti, elaborati ed archiviati da RSG, che deve darne notizia a tutto l'SPT.

SPT gestisce i reclami e le segnalazioni nel seguente modo:

valutazione dei contenuti delle segnalazioni e dei reclami

valutazione di un possibile intervento coordinandosi con le altre funzioni interessate

invio di una tempestiva risposta (nei casi ritenuti strategici, previa approvazione da parte della Direzione)

implementazione di azioni correttive e preventive

riesame di uno o più elementi del sistema

modifica o integrazione degli obiettivi e dei programmi di responsabilità sociale.

I reclami/segnalazioni vengono registrati nell'apposito registro con evidenza:

della data della segnalazione/reclamo

del nome e categoria di appartenenza del soggetto

descrizione della segnalazione/reclamo

delle azioni poste in essere a seguito della segnalazione/reclamo ed loro chiusura.

I risultati dei reclami sono resi disponibili a tutto il personale e, su richiesta, alle parti interessate.

Dove richiesto contrattualmente, l'azienda fornisce ragionevoli informazioni, e permette l'accesso delle parti interessate alla verifica di conformità ai requisiti della norma SA8000;

Inoltre, tutti gli Stakeholders, se non si ritengono soddisfatti della gestione del Reclamo effettuata da parte di FKM, qualora sussista un evidente ostacolo al raggiungimento del risultato sperato, potrà coinvolgere direttamente l'Ente di Certificazione e, laddove anche questo non fornisca nessun tipo di riscontro, l'Organismo di Accreditamento, inviando la relativa segnalazione rispettivamente agli indirizzi sottoindicati:

1. Ente di Certificazione: SI CERT S.A.G.L.; e-mail: [reclamisa8000@sicert.net](mailto:reclamisa8000@sicert.net)
2. Ente di Accreditamento e Controllo: SAAS (Social Accountability Accreditation Service); e-mail: [saas@saasaccreditation.org](mailto:saas@saasaccreditation.org).

#### **4.3 ATTIVITA' DI MONITORAGGIO E VERIFICA**

Al fine di esaminare l'adeguatezza delle attività ai requisiti stabiliti, si effettuano in Azienda attività di monitoraggio continuo e momenti di verifica del Sistema, avvalendosi dei reclami pervenuti, degli indicatori del Bilancio SA8000, attraverso riunioni periodiche e momenti di verifica.

Il continuo monitoraggio delle attività, avviene anche tramite visite ispettive pianificate annualmente da RSG; i report di tali verifiche consegnati a RSG, saranno utilizzate anche come dati in ingresso durante i Riesami della Direzione.

L'esecuzione della VI prevede che il verificatore, utilizzi apposita Check List SA 8000 quale registrazione delle evidenze raccolte nell'esecuzione dell'audit stesso.

I report dell'audit sono portati a conoscenza delle funzioni intervistate ed eventuali NC sono gestite e discusse con le relative parti interessate.

GANIMEDE VIAGGI SRL	Procedura Responsabilità Sociale	<b>PRS04</b>
	<b>GESTIONE RECLAMI, NON CONFORMITA' E PROBLEMATICHE E AC-AP</b>	Rev. 00 del 18/1/2021
		Pagina 6 di 7

I risultati di tali monitoraggi sono riportati all'interno del bilancio SA8000, mediante il quale oltre a tutti i soggetti interessati anche la direzione è tenuta informata sull'andamento del sistema e delle principali carenze riscontrate. Infatti, le informazioni emerse, oltre ad innescare interventi correttivi immediati, e mirati ai singoli requisiti, costituiscono uno degli strumenti fondamentali per l'effettuazione del riesame del sistema da parte della direzione e l'individuazione di opportunità di miglioramento.

Per motivi di privacy le VI di tipo etico sono condotte da personale esterno all'organizzazione e qualificato.

#### **4.4 GESTIONE DELLE AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE**

Quando si verifica una Non Conformità si provvede alla valutazione ed alla risoluzione della singola Non Conformità. Viene quindi presa in esame la probabilità di individuare ed eliminare la causa della Non Conformità al fine di prevenirne il ripetersi (Azione Correttiva su Non Conformità reali). Periodicamente vengono prese in esame tutte le informazioni che fornisce il Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale, al fine di individuare ed eliminare le cause di possibili Non Conformità (Azione Preventiva su Non Conformità potenziali).

##### **Richiesta**

La Funzione che richiede l'attivazione di un'Azione Correttiva o Preventiva deve compilare la prima parte del Documento di Registrazione "Richiesta di Azione Correttiva o Preventiva", avendo cura in particolare di riportare una descrizione dettagliata del problema che ha generato la richiesta e di allegare tutta l'eventuale documentazione di supporto (Verbali di Non Conformità), che attestano l'importanza del problema. Qualora la Funzione richiedente non sia RSG, il Documento di Registrazione così compilato deve essere inoltrato al suddetto per la valutazione.

##### **Analisi Richiesta**

Ricevuta la richiesta, RSG valuta attentamente la necessità di attivare o meno l'azione, e formalizza le decisioni intraprese sull'apposito spazio del Documento di Registrazione. Nel caso di richiesta non accettata, RSG deve indicare le motivazioni e comunicarle alla Funzione richiedente.

##### **Individuazione Eventuali Funzioni Aziendali Coinvolte**

A richiesta accettata, RSG valuta la possibilità di procedere autonomamente o di individuare altre Funzioni, con le quali pianificare l'AC/AP.

##### **Analisi Cause della Non Conformità**

RSG insieme alle Funzioni individuate, effettuano un'analisi delle possibili cause del problema che ha portato alla Non Conformità.

##### **Pianificazione Generale Azione Correttiva o Preventiva e Pianificazione Incarichi Specifici**

Per pianificare l'AC/AP, è necessario riportare sul Documento di Registrazione "Richiesta di Azione Correttiva/Preventiva" le seguenti informazioni:

- pianificazione generale dell'AC/AP (soluzione adottata);
- pianificazione di dettaglio dell'AC/AP (attività operative e responsabilità);
- definizione dei tempi e delle modalità di verifica dell'efficacia dell'AC/AP.

##### **Verifica Attuazione Azione Correttiva**

Nei tempi e nei modi stabiliti deve essere verificata l'attuazione dell'AC/AP nell'eliminare la causa della Non Conformità che ha generato l'azione stessa.

GANIMEDE VIAGGI SRL	Procedura Responsabilità Sociale	<b>PRS04</b>
	<b>GESTIONE RECLAMI, NON CONFORMITA' E PROBLEMATICHE E AC-AP</b>	Rev. 00 del 18/1/2021
		Pagina 7 di 7

Gli esiti di tale verifica e le relative motivazioni devono essere riportate nell'apposito spazio del Documento di Registrazione.

#### **Verifica Efficacia Azione Correttiva o Preventiva**

Nei tempi e nei modi stabiliti deve essere verificata l'efficacia dell'AC/AP nell'eliminare la causa della Non Conformità che ha generato l'azione stessa.

Gli esiti di tale verifica e le relative motivazioni devono essere riportate nell'apposito spazio del Documento di Registrazione.

## **5. DOCUMENTAZIONE**

COD.	TITOLO	GESTIONE E RESPONSABILITÀ					ARCHIVIAZIONE	
		Redaz.	Verif.	Appr.	Gest.	Archiv.	Luogo	Durata
M1 PRS04	Modulo NC-Reclamo	RSG	RSG	DIR	RSG	RSG	Archivio RSG	Sino a modifica
M2 PRS04	Check list VII	RSG	RSG	DIR	RSG	RSG	Archivio RSG	Sino a modifica
M3 PRS04	Rapporto di VII	RSG	RSG	DIR	RSG	RSG	Archivio RSG	Sino a modifica
M4 PRS04	Richiesta AC/AP	RSG	RSG	DIR	RSG	RSG	Archivio RSG	Sino a modifica
M5 PRS04	Elenco NC	RSG	RSG	DIR	RSG	RSG	Archivio RSG	Sino a modifica
M6 PRS04	Piano Verifiche SA8000	RSG	RSG	DIR	RSG	RSG	Archivio RSG	Sino a modifica
M7 PRS04	PROGRAMMA DI AUDIT SA8000	RSG	RSG	DIR	RSG	RSG	Archivio RSG	Sino a modifica

I Documenti di Registrazione sono eliminati al termine del loro periodo di conservazione a cura del Responsabile della loro Archiviazione.