



GESTIONE RECLAMI E SEGNALAZIONI SA 8000

Rev. 01 del 11/01/2021

INDICE

1. Scopo
2. Applicabilità
3. Responsabilità
4. Modalità di inoltro segnalazioni
5. Gestioni delle segnalazioni SA8000 interne
6. Gestione delle segnalazioni SA8000 esterne (parti interessate)
7. Gestione delle conformità

Direzione – Senior Management: Maria Cristina Taddeo

Rappresentanti della Direzione: Andrea Monti

RGSA8000: Ugo Martini

RLSA8000: Mattia Zanon



1. SCOPO

La presente istruzione definisce le modalità di gestione delle segnalazione e reclami con cui la parti interessate compresi i lavoratori, possono fornire evidenza di non conformità o segnalazioni/reclami in merito alle tematiche relative a:

- Principi ed aspetti legati al Diritto del Lavoro e alla gestione del personale.
- Requisiti e principi stabiliti dalla norma SA8000.
- Applicazione ed efficacia del Sistema di Gestione in riferimento ai temi etici e sociali

2. APPLICABILITA'

Questa istruzione è applicata da tutto il personale dell'Azienda ACMM S.r.l. e a tutte le parti interessate in riferimento alla gestione delle problematiche di carattere etico e sociale.

3. RESPONSABILITÀ

È responsabilità dei Rappresentati dei Lavoratori SA8000 facilitare la comunicazione con la direzione nelle questioni legate alla SA8000, ed eventualmente essere di supporto alla trattazione della segnalazione di reclamo SA8000.

È responsabilità del Rappresentante della Gestione per la Responsabilità Sociale gestire, in collaborazione con il Responsabile di Sistema QS, le segnalazioni SA8000 pervenute dal personale e/o dalle parti interessate.

4. MODALITÀ INOLTRO DELLE SEGNALAZIONI SA8000

I lavoratori e le parti interessate possono effettuare segnalazioni o dare suggerimenti ad ACMM S.r.l. secondo le seguenti modalità:

- Inoltro segnalazione anonima al Rappresentanti della Gestione SA8000 ed al Rappresentante dei lavoratori SA8000 mediante i seguenti canali:
 - Cassetta c/o la sede: Via Augusto Conti, 69 – 00135 Roma
 - Fax: 06.30610450
 - Mail: reclami@acmm.it
 - Sito internet: www.acmm.it
- Inoltro segnalazione anonima agli enti di controllo SA8000 mediante i seguenti canali:
 - Telefono al SiCert: 800.98.38.73
 - Mail al SiCert: reclamisa8000@sicert.net
 - Mail al SAAS: saas@saasaccreditation.org



Le segnalazioni possono essere eseguite a discrezione in forma anonima, confidenziale o sottoscritta. ACMM S.r.l. garantisce che nessuna forma di discriminazione sarà esercitata su dipendenti e parti interessate in seguito ad eventuali segnalazioni SA8000.

Il ricevimento di eventuali segnalazioni o reclami è monitorato dalle funzioni responsabili (Rappresentante della Gestione SA8000 e Rappresentanti dei lavoratori SA8000) con cadenza settimanale.

Nel caso si voglia mantenere l'anonimato utilizzando la mail si consiglia di inviare la mail nascondendo l'indirizzo del mittente (dalle impostazioni del proprio account).

La mail **reclami@acmm.it** viene visionata dal RLSA8000; nel caso in cui il reclamo debba essere rivolto allo stesso si è evidenziato di inviarlo alla mail **segreteria@acmm.it** così da mantenere l'anonimato.

5. GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI SA8000 INTERNE

Al ricevimento della segnalazione, in caso di reclamo che implichi una inadempienza rispetto allo standard SA8000, il rappresentante della Gestione con l'eventuale collaborazione dei Rappresentanti dei Lavoratori SA8000 avvia un'indagine di accertamento; tale verifica può evidenziare:

- che non sussistono le basi di Non Conformità SA8000, in tal caso si dà risposta motivando la conclusione alla parte interessata (nel caso in cui la segnalazione pervenga non in forma anonima) o al Rappresentante dei Lavoratori SA8000 (nel caso in cui la segnalazione pervenga in forma anonima) e si chiude il processo di gestione archiviando la segnalazione
- la necessità di aprire una Non Conformità SA8000.

Nel caso in cui si rilevi una Non Conformità Etica, viene attiva la procedura di sistema della qualità secondo lo standard ISO 9001 'Gestione delle Non Conformità e delle azioni correttive e preventive' che prevede di:

- indagare ed analizzare le cause;
- attivare le azioni di trattamento immediato;
- attivare le di azioni correttive che ne evitino il ripetersi e ne rimuovano le cause;
- verificare l'efficacia delle Azione Correttiva prevista.

Le Segnalazioni SA8000 e gli eventuali suggerimenti o proposte inerenti il sistema di gestione etico, applicabili alla realtà aziendale e concretamente realizzabili, sono valutate nel corso del Riesame della Gestione a cui, in conformità ai requisiti previsti dallo standard SA8000, parteciperà il rappresentante dei lavoratori per SA8000.



6. GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI SA800 ESTERNE (PARTI INTERESSATE)

Al ricevimento della segnalazione il Rappresentante della Gestione in collaborazione con il responsabile dei lavoratori analizza la stessa in modo tale da valutare la necessità o meno di aprire una NC. Qualora non sussistano le basi della Non Conformità SA8000, RLSA8000 in collaborazione con RSQ provvedono a fornire adeguata comunicazione alla parte interessata secondo quanto previsto dalla procedura "Gestione Comunicazioni Etiche". Viceversa, se risulta necessario aprire una NC la stessa viene gestita secondo le modalità di cui al paragrafo successivo

7. GESTIONE DELLE CONFORMITA'

RSQ provvede a predisporre un Rapporto di Non Conformità, nel quale individua il responsabile della soluzione e fissa i tempi di chiusura. RSQ provvede a monitorare costantemente la soluzione dei reclami.

Tutti i Rapporti sono inviati al Responsabile di Cantiere/ Commessa / Funzione interessato/i, che procede al loro esame e - **tenuto conto della tipologia della NC, del contesto in cui si è verificata, delle indicazioni fornite e di eventuali ulteriori controlli** – ne decide *un'azione immediata* di trattamento, che riporta su apposito modulo; solitamente tale azione si riferisce alla rimozione dell'inconveniente.

Successivamente RSQ, se opportuno, in accordo con la Funzione competente, ne predispone il successivo *trattamento*, di solito con caratteristiche di durata nel tempo rispetto all'azione immediata decisa in cantiere

Il Rapporto di NC costituisce un documento chiave per una efficace applicazione del controllo del Sistema Qualità. Lo scopo principale di questi rapporti non è solamente quello di eliminare la non conformità riscontrata, quanto, e soprattutto, quello di individuarne le cause e provvedere alla loro rimozione.

Nei casi ritenuti GRAVI, in situazioni di RIPETITIVITÀ e ove ritenuto utile (comunque SEMPRE in presenza di RECLAMI) RSQ può decidere di dar luogo ad una AZIONE CORRETTIVA.

Tutti i Rapporti di Non-Conformità sono archiviati da RSQ in apposita raccolta.

RSQ ha la responsabilità di controllare l'APPLICAZIONE della risoluzione indicata e di verificarne nel tempo la relativa EFFICACIA.

Il decrescere dei Rapporti di Non-Conformità dimostra, in genere, l'efficacia dell'azione di controllo e, quindi, il buon andamento dell'Azienda.



GESTIONE RECLAMI E SEGNALAZIONI SA 8000

Rev. 01 del 11/01/2021

Nei casi in cui decide l'apertura di una Azione Correttiva, RSQ provvede a riportare sull'apposito modulo:

- il riferimento alla/e non conformità/reclamo;
- la ricerca delle cause della non conformità/reclamo;
- la definizione dell'azione correttiva (tempi e responsabilità);
- la valutazione dell'attuazione e dell'efficacia.

Per la ricerca delle cause e l'individuazione dell'azione proposta, nonché dei tempi di attuazione, RSQ si avvale delle Funzioni aziendali competenti; nel caso del verificarsi di una *situazione di non conformità*, sono riportati i Rapporti NC di riferimento.

RSQ ha la responsabilità di controllare l'applicazione della risoluzione indicata e di verificarne nel tempo la relativa efficacia.