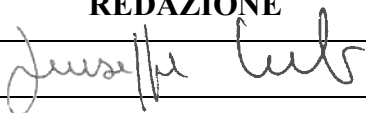


	PROCEDURA OPERATIVA PO 9.6	Ed 0 Rev 1 del 07/05/2026 Pagina 1 di 7
	GESTIONE DEI RECLAMI E DELLE NON CONFORMITA'	

ITER DI APPROVAZIONE

REDAZIONE		APPROVAZIONE	
RGRS		AU	

	PROCEDURA OPERATIVA PO 9.6	Ed 0 Rev 1 del 07/05/2026 Pagina 2 di 7
	GESTIONE DEI RECLAMI E DELLE NON CONFORMITA'	

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Questa procedura ha lo scopo di definire le modalità operative per gestire metodicamente qualsiasi non conformità (interna ed esterna) e qualsiasi reclamo (interno ed esterno) riscontrato in azienda rispetto alla Politica per la Responsabilità Sociale ed ai requisiti del SGRS. La gestione delle problematiche prevede almeno le seguenti attività:

- identificazione tempestiva della non conformità e reclamo
- analisi della non conformità e del reclamo, e decisione del trattamento
- valutazione dell'avvenuto trattamento

E' opportuno riprendere alcune delle definizioni riportate nel capitolo III del MRS:

- *Non conformità*: mancato soddisfacimento di un requisito specificato.
- *Azione di rimedio*: azione intrapresa per porre rimedio ad una non conformità.
- *Azione correttiva*: azione intrapresa per prevenire il ripetersi di una non conformità effettiva.

Esiste, quindi, una differenza concettuale fra trattamento della non conformità e azione correttiva: il trattamento della non conformità (azione di rimedio) è un intervento mirato a porre rimedio immediato al problema presentatosi, senza che ne siano necessariamente indagate le cause; l'azione correttiva è un'azione più dettagliata la cui pianificazione presuppone un'analisi della non conformità e delle cause generatrici, per risolvere il problema in modo definitivo e fare in modo che non si ripresenti.

Per la gestione delle azioni correttive e dei programmi per il miglioramento si rimanda a quanto prescritto nella PO 9.8 "Azioni correttive e preventive".

2. RIFERIMENTI

Manuale della responsabilità sociale
SA 8000: 2014

3. RESPONSABILITA'

La responsabilità dell'applicazione di questa procedura è di **RL** che si avvale della collaborazione di **RGRS** per gli aspetti legati alla conservazione (periodo minimo di tre anni) nell'archivio dei documenti del SGRS (sono inclusi anche i documenti citati e non codificati).

	PROCEDURA OPERATIVA PO 9.6	Ed 0 Rev 1 del 07/05/2026 Pagina 3 di 7
	GESTIONE DEI RECLAMI E DELLE NON CONFORMITA'	

4. GESTIONE DELLA NON CONFORMITA' E RECLAMI

Le non conformità/ reclami possono essere rilevate, in linea di massima:

- da RL durante gli audit programmati;
- da RGRS durante le attività di monitoraggio dei fornitori
- dal personale aziendale e segnalate a RL durante lo svolgimento delle attività aziendali;
- dall'Organismo di certificazione durante le visite programmate;
- dai lavoratori sotto forma di reclamo, ad esempio, utilizzando la cassetta dei suggerimenti;
- dalle Parti Interessate in generale (enti locali e nazionali che operano nel campo dei diritti umani e del lavoro – come Organizzazioni Non Governative, associazioni sindacali, associazioni di categoria – organi di stampa, mass media, Clienti) sotto forma di reclamo.

In funzione della gravità RL deve definire il trattamento più opportuno che può essere un rimedio o un'Azione Correttiva. Risulta evidente, dall'elenco non esaustivo appena descritto, che le non conformità più gravi sono rappresentate dai reclami.

Chiunque rilevi la NC deve comunicare tempestivamente la situazione al RL, il quale, a sua volta, deve:

- procedere all'emissione del Mod "Rapporto di non conformità/reclamo" (RNC)
- interfacciarsi e collaborare con i RGRS 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 del RNC da parte del RL prevede immediatamente: la numerazione del documento, con data di emissione ed identificazione di chi ha rilevato la NC;

Il dialogo immediato tra RL e RGRS comporta l'esame della NC rilevata e deve consentire di compilare le tabelle centrali del RNC con:

la descrizione della NC;

le azioni risolutive da attuare (rimedio);

un'indicazione di massima (verosimile) della data di risoluzione;

l'identificazione del responsabile dell'attuazione;

l'identificazione del responsabile della verifica dell'attuazione.

Il RNC così compilato verrà custodito dal RL come documento "in sospeso" fino a quando la non conformità non verrà risolta.

	PROCEDURA OPERATIVA PO 9.6	Ed 0 Rev 1 del 07/05/2026 Pagina 4 di 7
	GESTIONE DEI RECLAMI E DELLE NON CONFORMITA'	

Lo stesso RL deve inoltre registrare l'emissione del RNC sul Mod "Registro delle problematiche", compilando le prime due colonne (numero progressivo e data di emissione).

Alla data prestabilita la persona incaricata mette in atto i rimedi concordati nel minor tempo possibile. Portate a termine tali azioni, il RL rimuove il RNC emesso dallo stato di "sospeso", lo completa con il resoconto di verifica, pone la data di risoluzione e firma il documento.

Successivamente RL deve indicare sulle colonne "in sospeso" (4°, 5° e 6°) del Mod "Registro delle problematiche" la descrizione delle cause, il rimedio adottato e la data di chiusura del RNC e lo consegna a RGRS per l'archiviazione (completamento della 7° e della 8° colonna).

5. SEGNALAZIONI RISERVATE

Questo paragrafo ha lo scopo di definire le modalità operative per la segnalazione di un reclamo in forma riservata. Nonostante l'impegno della Direzione a non prendere provvedimenti disciplinari, licenziare o altrimenti discriminare qualsiasi dipendente che fornisca informazioni riguardanti l'osservanza di quanto dichiarato nella "Politica", l'organizzazione ha deciso di assicurare l'anonimato a quei lavoratori che volessero sporgere reclami relativi alla non conformità di qualunque requisito del SGRS.

Gli strumenti per effettuare segnalazioni riservate sono almeno i seguenti:

a. Cassetta dei suggerimenti. RL, con il consenso della DG, ha predisposto una cassetta dei suggerimenti accessibile in forma riservata (posizionata in un punto che non crei alcun sospetto) in cui il lavoratore può inserire sia un suggerimento (firmato o in forma anonima riguardante le attività lavorative o la norma SA 8000) sia un reclamo (in forma anonima). Qualunque sia il tipo di comunicazione il lavoratore deve formalizzare il suo pensiero utilizzando un qualsiasi pezzo di carta (fermo restando che in prossimità della cassetta RL ha messo a disposizione una penna e dei fogli non codificati).

La cassetta dei suggerimenti è chiusa con un lucchetto le cui chiavi sono accessibili solo al RL; ogni mese RL apre la cassetta, verifica il contenuto e qualora necessario apre una non conformità ed attiva l'iter descritto nella PO 9.8 "Azioni correttive e preventive".

RL, dopo aver fatto una distinzione fra suggerimenti e reclami deve registrarli sul Mod "Elenco contenuto cassetta suggerimenti". I reclami devono essere inoltre formalizzati.

Ai suggerimenti ed ai reclami deve essere attribuito un numero progressivo che permette l'identificazione nell'elenco. Il modulo contiene almeno i seguenti campi:

- mese (inserire man mano il mese di apertura della cassetta)
- tipologia (inserire S per i suggerimenti, R per i reclami)

	PROCEDURA OPERATIVA PO 9.6	Ed 0 Rev 1 del 07/05/2026 Pagina 5 di 7
	GESTIONE DEI RECLAMI E DELLE NON CONFORMITA'	

- numero progressivo (inserire lo stesso numero che RL ha riportato, dopo l'apertura, su ogni foglio contenuto nella cassetta)
- oggetto (inserire una breve descrizione del contenuto del foglio)
- trattamento deciso (inserire il numero progressivo del RNC nel caso dei reclami o la dicitura "corso" per i suggerimenti).

Una copia aggiornata deve essere affissa nei pressi della cassetta, mentre l'originale deve essere consegnato a RGRS.

E' importante sottolineare che in questo elenco devono comparire anche le segnalazioni ritenute infondate per le quali ovviamente non verrà deciso alcun trattamento.

Nota: le segnalazioni ricevute possono essere utilizzate, durante i corsi di formazione, come momento positivo di discussione fra i lavoratori ed il RGRS ed rientrano nei suggerimenti anche le proposte di strumenti di segnalazione alternativi e più efficaci di quello attualmente predisposto.

b. Numero dell'Organismo di Certificazione e/o numeri di Organizzazioni Non Governative, associazioni sindacali, associazioni di categoria, etc. Tali numeri sono affissi in bacheca accanto alla "Politica", essendo così accessibili a chiunque. Così facendo il reclamo arriva direttamente alla Parte Interessata che provvederà a dare seguito alla segnalazione fondata.

6. GESTIONE DEI RECLAMI ED AVVIO DELLE AZIONI CORRETTIVE

Se la non conformità è grave (ad esempio riguarda il non soddisfacimento di parti consistenti e/o importanti del SGRS e/o il non rispetto dei requisiti sociali) è comunque in caso di reclami, **RL** deve valutare con **RGRS** l'apertura di un'azione correttiva che consenta, individuate le cause della problematica, di risolvere il problema in modo definitivo e fare in modo che non si ripresenti.

In questi casi il Mod "Rapporto di non conformità" deve essere compilato fino al campo delle azioni risolutive (rimedi) in cui inserire il riferimento all'apertura (numero progressivo) del "Richiesta di azione correttiva".

Fatto ciò **RL** deve compilare le prime quattro colonne del Mod "Registro delle problematiche" lasciando "in sospeso", il documento ed attivando la PO 9.8 "Azioni correttive e preventive".

7. GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI E/O RECLAMI

Ciascun collaboratore o dipendente deve tempestivamente segnalare qualsiasi violazione dei principi sanciti nello standard SA 8000 e, dunque, qualunque comportamento che violi la Politica

	PROCEDURA OPERATIVA PO 9.6	Ed 0 Rev 1 del 07/05/2026 Pagina 6 di 7
	GESTIONE DEI RECLAMI E DELLE NON CONFORMITA'	

per la Responsabilità Sociale ed ai requisiti del SGRS, fornendo tutte le informazioni in suo possesso.

Ciascun dipendente, membro di organi sociali o collaboratore, verifica, nell'ambito delle proprie conoscenze e competenze, la correttezza dei processi cui è chiamato a partecipare, dando immediata comunicazione:

- al superiore gerarchico
- al referente interno
- all' SPT
- all' Ente di Certificazione

di qualsiasi comportamento che non appaia conforme allo standard SA 8000.

Nella procedura di verifica dell'effettiva sussistenza delle violazioni è sempre garantito il diritto al contraddittorio ed è assicurata la massima riservatezza.

In ambito aziendale dovrà essere portata a conoscenza delle figure sopra esposte, ogni informazione, di qualsiasi tipo, proveniente anche da terzi ed attinente al rispetto dello standard SA 8000.

Valgono al riguardo le seguenti prescrizioni:

- devono essere raccolte eventuali segnalazioni e/o reclami relative alla violazione dello standard SA 8000;
- il destinatario della segnalazione (SPT, Ente di Certificazione..) valuterà le segnalazioni ricevute e le eventuali conseguenti iniziative a sua ragionevole discrezione e responsabilità, ascoltando eventualmente l'autore della segnalazione e/o il responsabile della presunta violazione e motivando per iscritto eventuali rifiuti di procedere ad un'indagine interna;
- le segnalazioni e/o reclami dovranno essere in forma scritta e potranno essere effettuate anche con modalità riservata come previsto al punto 5 della presente procedura, ed avere ad oggetto ogni violazione dello standard SA 8000. Sarà, in ogni caso, garantito ai segnalanti di non subire qualsiasi forma di ritorsione, discriminazione o penalizzazione.
- al fine di facilitare il flusso di segnalazioni ed informazioni, è prevista l'istituzione di "canali informativi dedicati" anche per le segnalazioni e/o reclami anonimi:
 - compilando l'apposito modulo reclami/suggerimenti, allegato alla presente e depositandolo nella cassetta "Reclami" disponibile presso il centro

	PROCEDURA OPERATIVA PO 9.6	Ed 0 Rev 1 del 07/05/2026 Pagina 7 di 7
	GESTIONE DEI RECLAMI E DELLE NON CONFORMITA'	

- inviando una mail all'apposito indirizzo: segnalazioni@finalcaingegneria.com
- tramite l'Ente di certificazione, inviando la comunicazione per posta a Viale Kennedy 35 – 84044 Albanella (SA) oppure via e-mail all'indirizzo reclamisa8000@sicert.net
- tramite l'Organismo di Accreditamento per la SA8000, inviando la comunicazione per posta a 9 East 37th Street, 10th Floor New York, NY 10016, United States of America, Telephone: +1-(212)-391-2106, oppure via e-mail all'indirizzo saas@saasaccreditation.org

Le segnalazioni devono essere raccolte e conservate in un apposito archivio.