

SOMMARIO

1	SCOPO.....	2
2	AMBITO DI APPLICAZIONE	2
3	RESPONSABILITÀ.....	2
4	ATTIVITÀ.....	2
4.1	GESTIONE DEI SUGGERIMENTI/ RECLAMI INTERNI ED ESTERNI	2
4.2	GARANZIE DI ANONIMATO E DI NON DISCRIMINAZIONE	2
4.3	ANALISI DEI SUGGERIMENTI/ RECLAMI INTERNI ED ESTERNI	3
4.4	GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ.....	3
4.5	GESTIONE DELLE AZIONI CORRETTIVE	4
4.6	GESTIONE DELLE AZIONI PREVENTIVE	4
4.7	COMUNICAZIONI DI RITORNO.....	4

1 Scopo

Definire le modalità di gestione di segnalazioni di non conformità scritte o verbali provenienti dalle parti interessate, di reclami o suggerimenti provenienti dagli operatori della IDROMETAL SRL, al fine di analizzarne la causa e definirne il trattamento, individuando se del caso opportune azioni correttive o preventive.

2 Ambito di applicazione

La presente procedura si applica a tutti i suggerimenti, i reclami, le non conformità e le azioni correttive o preventive afferenti all'applicazione della SA 8000.

3 Responsabilità

La responsabilità dell'attuazione di questa procedura è del Rappresentante SA8000 e del Rappresentante dei Lavoratori SA8000, per quanto di propria competenza.

Le attività sono svolte dal Rappresentante SA8000 e dal Rappresentante dei Lavoratori SA8000, nonché dal personale incaricato dell'attuazione dell'azione correttiva.

La gestione delle NC emerse in fase di audit o tramite segnalazione, sono gestite dal SPT.

4 Attività

4.1 Gestione dei suggerimenti/ reclami interni ed esterni

Le osservazioni/reclami realizzati direttamente e indirettamente dagli operatori della IDROMETAL SRL in materia di responsabilità sociale sono raccolti attraverso:

il modulo reclami/suggerimenti;

la segnalazione verbale al Rappresentante dei Lavoratori da parte di un operatore (registrata poi dallo stesso Rappresentante dei lavoratori sul modulo);

le contestazioni emesse dal Cliente e/o da altri Portatori di Interesse esterni all'Organizzazione le lamentele e/o contestazioni da parte di Associazioni di Cittadini, Organizzazioni Sindacali, Enti per la tutela dei Diritti Umani, etc.

Al fine di stimolare le segnalazioni la Direzione ha reso disponibile il **modulo reclami/suggerimenti** presso delle cassette dedicate ai "suggerimenti/reclami" disponibili la sede e presso le strutture o cantieri IDROMETAL SRL.

È il solo rappresentante dei lavoratori che conserva le chiavi di tali cassette e periodicamente ne verifica il contenuto.

4.2 Garanzie di anonimato e di non discriminazione

La IDROMETAL SRL garantisce:

- il diritto all'anonimato di chiunque intenda inoltrare osservazioni, reclami e segnalazioni senza rendersi riconoscibile;
- la gestione di tutte le segnalazioni pervenute indipendentemente dalla presenza o meno dell'indicazione o meno di chi le ha inviate.
- In caso di segnalazione non darà sostegno o tollererà l'utilizzo di punizioni corporali, coercizione mentale o fisica, abuso verbale nei confronti del personale.

4.3 Analisi dei suggerimenti/ reclami interni ed esterni

Tutte le segnalazioni raccolte sono oggetto di un primo esame per la verifica della veridicità, effettuato direttamente dal Rappresentante SA8000, di concerto con il Rappresentante dei Lavoratori SA8000, se proveniente dal personale della IDROMETAL SRL.

In caso di appurata non attendibilità del reclamo/osservazione viene comunque data evidenza del trattamento comunicando il fatto direttamente all'interessato (ove possibile) o mettendone comunicazione in bacheca degli Uffici di Area o del cantiere.

In caso di fondatezza del reclamo/suggerimento il Rappresentante della Direzione di concerto con il Rappresentante dei lavoratori, se il reclamo è interno:

- analizza le cause del suggerimento/reclamo, se necessario con il coinvolgimento delle funzioni interessate;
- studia le possibili azioni di rimedio da intraprendere;
- individua l'azione di rimedio da intraprendere indicandola sullo stesso **modulo reclami/suggerimenti**.
- comunica l'azione di rimedio intrapresa nella bacheca aziendale (se il reclamo/suggerimento è pervenuto in maniera anonima) o comunica l'azione di rimedio personalmente all'interessato e se del caso anche nella bacheca aziendale (se il reclamo/suggerimento è pervenuto con l'indicazione dell'operatore che l'ho realizzato).

Il personale incaricato dell'attuazione dell'azione di rimedio approvata, realizza l'intervento programmato.

A seguito della realizzazione dell'intervento, il Rappresentante della Direzione di concerto con il Rappresentante dei lavoratori, rileva e registra i risultati dell'azione di rimedio sullo stesso modulo;

il Rappresentante della Direzione di concerto con il Rappresentante dei lavoratori valuta l'opportunità di dar seguito ad un'azione correttiva o preventiva (vedi avanti).

Il rapporto del **modulo reclami/suggerimenti** viene archiviato secondo procedura

4.4 Gestione delle non conformità

Sono definite Non Conformità quelle problematiche riscontrate su Attività non condotte secondo le Modalità previste dallo Standard SA8000, oppure eseguite con insufficiente chiarezza nelle Modalità e nei Compiti (chiara definizione dei Ruoli, delle Responsabilità e delle Autorità). Esse possono essere riscontrate durante le Verifiche Ispettive oppure durante le Verifiche di Sorveglianza effettuate dagli Organismi di Controllo di Parte Terza.

Le non conformità vanno registrate nel modulo mod. NC. In caso di Non conformità il Rappresentante della Direzione di concerto con il Rappresentante dei lavoratori, in caso di non conformità interna:

- analizza le cause della non conformità, se necessario coinvolgendo le funzioni interessate;
- studia le possibili azioni di rimedio da intraprendere;
- individua l'azione di rimedio da intraprendere indicandola sullo stesso modulo Mod. NC.

I membri del SPT sono incaricati dell'attuazione dell'azione di rimedio approvata e realizza l'intervento programmato.

A seguito della realizzazione dell'intervento, il Rappresentante del SPT e della Direzione di concerto, eventualmente, con il Rappresentante dei lavoratori, rileva e registra i risultati dell'azione di rimedio sullo stesso modulo;

Rappresentante del SPT e della Direzione di concerto, eventualmente, con il Rappresentante dei lavoratori valuta l'opportunità di dar seguito ad un'azione correttiva o preventiva (vedi avanti).

I membri del SPT e della direzione decidono quante risorse destinare alla risoluzione della NC.

Il rapporto Mod. NC viene archiviato secondo procedura

4.5 Gestione delle Azioni correttive

Per azione correttiva si intende tutto ciò che viene messo in atto per eliminare le cause di una non conformità/reclamo, al fine di prevenirne il ripetersi.

Le azioni correttive vanno registrate nel modulo Mod. NC dal Rappresentante del SPT e della Direzione di concerto, eventualmente, con il Rappresentante dei lavoratori che:

- analizzate le cause della non conformità/reclamo (se necessario coinvolgendo le funzioni interessate), studiano le possibili azioni correttive da intraprendere;
- individuata l'azione correttiva da intraprendere viene indicata sullo stesso modulo Mod. NC.

Il personale incaricato dell'attuazione dell'azione correttiva realizza l'intervento programmato

A seguito della realizzazione dell'intervento, il Rappresentante del SPT e della Direzione di concerto, eventualmente, con il Rappresentante dei lavoratori, definisce la tempistica per la verifica dell'efficacia dell'azione intrapresa.

Il Rappresentante del SPT e della Direzione di concerto, eventualmente, con il Rappresentante dei lavoratori alla data stabilita valuta l'efficacia dell'azione intrapresa. Se positiva l'azione correttiva viene chiusa. Se negativa viene ripercorso l'iter.

Il rapporto Mod. NC viene archiviato secondo procedura

4.6 Gestione delle Azioni preventive

Per azione preventiva si intende tutto ciò che l'azienda definisce ed attua per eliminare le cause di potenziali non conformità/reclami al fine di prevenirne il verificarsi. Le fonti di informazione per l'avvio di un'azione preventiva sono le stesse che possono originare la necessità di un'azione correttiva; ad esse vanno aggiunte le informazioni che possono derivare dall'esperienza degli operatori, di ogni livello e funzione; dal rilevamento di problemi reiterati, anche a carattere non critico, occorsi durante fasi del processo che, se trascurati, potrebbero innescare una non conformità e conseguente azione correttiva; variazioni e/o aggiornamenti di linee guida sia tecniche che normative riguardante la sicurezza degli operatori; mutate esigenze dell'ambiente socio economico e/o istituzionale.

In caso di necessità d'innescare di un'azione preventiva si procede con le stesse modalità previste per l'azione correttiva utilizzando lo stesso Mod. NC; il modulo utilizzato segue le stesse modalità di compilazione e conservazione previste per le azioni correttive.

4.7 Comunicazioni di ritorno

La IDROMETAL SRL si impegna a fornire a tutti coloro che inoltrano osservazioni, reclami e segnalazioni, informazioni di ritorno su quanto sia stato deciso e attuato in relazione ad ogni singolo caso, in tempi brevi e con modalità individuabili di volta in volta da parte del Responsabile SA 8000, in modo da garantire la conoscenza degli esiti risultanti dalle azioni intraprese.

Se entro 30 giorni IDROMETAL SRL non comunica azioni intraprese, lo stesso reclamo può essere inoltrato direttamente all'organismo di certificazione all'indirizzo:

SI.CERT . SAGL	Via SS 18 N°119-12 / 84047 / Capaccio – Paestum (SA) – Italia. / Email: reclamisa8000@sicert.net
-----------------------	---

<i>SAI - Social Accountability International</i>	/ 15 West 44th Street New York, NY 10036 / Phone: 212-684-1414 Fax. 212-684-1515 / Email: info@sa-intl.org
<i>SAAS - Social Accountability Accreditation Services</i>	/ 15 West 44th Street, 6th Floor New York, NY 10036 / Phone : (212) 391-2106 fax: (212) 684-1515 / Email : saas@saasaccreditation.org