

DATA REVISIONE	REV.	CODICE	PAGINA
17.07.2023	02	PG 05	1 di 7

## PG 05

# Reclami, Non Conformità, azioni correttive/preventive, Segnalazioni parti interessate



	DATA	REDAZIONE	VERIFICA E APPROVAZIONE
<b>Emissione</b>	31/07/2014		
		FIRMA	FIRMA
<b>1° Rev</b>	10/05/2017		
		FIRMA	FIRMA
<b>2° Rev</b>	17/07/2023		
		FIRMA	FIRMA

DATA REVISIONE	REV.	CODICE	PAGINA
17.07.2023	02	PG 05	2 di 7

## INDICE

1. SCOPO.....	3
2. CAMPO DI APPLICAZIONE.....	3
3. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO.....	3
4. DEFINIZIONI E ABBREVIAZIONI.....	3
5. MODALITÀ OPERATIVE.....	3
5.1. MODALITÀ DI INOLTRO .....	3
5.2. GESTIONE .....	4
5.3. SEGNALAZIONI RECLAMI O PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO ALL'ORGANISMO DI CERTIFICAZIONE E AL SAI.....	4
5.4. REGISTRO NC-AC-AP.....	5
5.5. Identificazione e classificazione delle Non Conformità .....	5
5.6. Rilevazione e Registrazione delle Non Conformità .....	6
5.7. Trattamento delle Non Conformità e delle azioni correttive.....	6
5.8. Azioni preventive.....	7
5.9. Archiviazione della documentazione .....	7
5.10. RESPONSABILITÀ .....	7
6. ALLEGATI.....	7

DATA REVISIONE	REV.	CODICE	PAGINA
17.07.2023	02	PG 05	3 di 7

## 1. SCOPO

Scopo della presente procedura è stabilire e delineare le modalità e le responsabilità per identificare e documentare le non conformità della responsabilità sociale per implementare azioni correttive e preventive al fine di eliminare le cause di non-conformità, effettive o potenziali, riguardanti le attività svolte dall'Azienda che abbiano un qualsiasi impatto sulla responsabilità sociale dell'Azienda.

## 2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La procedura si applica a tutte le attività coinvolte nel Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale di Mantegari.

## 3. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

La presente procedura è redatta in conformità a:

- norma sa8000:2014 punto 9.6 – 9.8
- Manuale SGRS

## 4. DEFINIZIONI E ABBREVIAZIONI

**Non conformità:** Non soddisfacimento di un requisito specificato.

**Azione correttiva:** Un'azione atta ad eliminare la(e) causa(e) alla radice di una non conformità individuata. Nota: le azioni correttive sono intraprese per prevenire il ripetersi della non conformità.

**Azione preventiva:** Un'azione atta ad eliminare la(e) causa(e) alla radice di una non conformità potenziale. Nota: le azioni preventive sono intraprese per prevenire il verificarsi di una non conformità.

**Miglioramento continuo:** Attività ricorrente mirata ad accrescere la capacità di soddisfare i requisiti.

**NC:** Non Conformità

**AC:** Azione Correttiva

**AP:** Azione Preventiva

**SGRS:** Sistema di Gestione Integrato per l'ambiente e l'etica

**RSA8000:** Responsabile del Sistema di Gestione Integrato per la parte Ambientale

**DL:** Datore di lavoro

**RL SA8000:** Rappresentante dei Lavoratori per la responsabilità sociale

**SPT:** Social Performance Team

## 5. MODALITÀ OPERATIVE

### 5.1. MODALITÀ DI INOLTRO

Sia i dipendenti che le parti esterne interessate possono inoltrare i loro reclami o suggerimenti all'alta direzione / SPT scegliendo di utilizzare il modulo "Reclami e suggerimenti" collocato negli spogliatoi, sul sito internet oppure tramite altra forma che ritengano più opportuna (e-mail amministrazione@tomaificiomantegari.it, lettera all'indirizzo dell'azienda Via Venere 2/4 Levane, Montevarchi). I moduli da parte del personale interno possono essere compilati e imbucati nell'apposita cassetta per la raccolta o consegnati direttamente ad un membro dell'SPT mentre per il fornitore e le parti interessate possono essere inviati tramite gli strumenti sopra indicati.

La modulistica predisposta a tal proposito è strutturata per permettere l'anonimato.

DATA REVISIONE	REV.	CODICE	PAGINA
17.07.2023	02	PG 05	4 di 7

Durante le riunioni periodiche SPT si confronta sull'andamento dei reclami, suggerimenti, mancati infortuni, azioni correttive e preventive

Tutti i vari stakeholders sono stati formati sull'uso del modulo e sull'iter che lo stesso segue in azienda per la risoluzione delle eventuali non conformità attraverso la consegna di una lettera accompagnatoria e di un modulo fac-simile. I vari stakeholders hanno facoltà di informare e/o trasmettere eventuali reclami all'organismo di certificazione; per questo nelle bacheche aziendali, poste nei luoghi di maggior afflusso, sono stati pubblicati gli indirizzi relativi a:

- Responsabile del sistema di gestione SA8000
- Organismo di certificazione
- Medico competente
- Rappresentante SA8000 dei lavoratori
- Rappresentante Sicurezza Lavoratori
- Social Performance Team

## 5.2. GESTIONE

Uno o più membri del Social Performance Team con frequenza mensile verifica/no la presenza di eventuali reclami, suggerimenti e mancati infortuni nella cassetta apposita e ne appura la fondatezza (le chiavi della cassetta sono state affidate al RSGRS), ed eventuali azioni correttive e preventive.

Se necessario, RSGRS apre un'azione correttiva finalizzata all'attuazione di un piano di miglioramento con indicazione di responsabilità e tempistiche entro le quali esso deve essere attuato. Il RSGRS fornisce al dipendente o al personale esterno che ha sporto la segnalazione (qualora questi abbia dichiarato la sua identità) la comunicazione del piano di miglioramento in atto o l'attuazione della azione di rimedio al problema sollevato. Nel caso in cui la segnalazione sia anonima si rende pubblica la soluzione adottata affiggendo in bacheca la comunicazione del piano di miglioramento in atto o l'attuazione della azione di rimedio al problema sollevato.

Per reclami o proposte di miglioramento riguardanti il Sistema di Responsabilità Sociale l'SPT effettua una prima analisi delle cause che hanno generato il reclamo e procede secondo la modalità sopra espressa. I risultati sono sempre resi pienamente disponibili al personale e, su richiesta, alle parti interessate.

## 5.3. SEGNALAZIONI RECLAMI O PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO ALL'ORGANISMO DI CERTIFICAZIONE E AL SAI.

Relativamente al Sistema di Responsabilità Sociale, le segnalazioni o i reclami possono essere inoltrate anche all'organismo di certificazione (organismo di certificazione scelto per la certificazione del Sistema di Responsabilità Sociale).

### Ente di Certificazione - Sede Italia

**BUREAU VERITAS ITALIA SPA**  
Viale Monza, 347 - 20126 Milano (MI)  
**Telefono:** (+39) 02 270911  
**E-mail:** [csr@it.bureauveritas.com](mailto:csr@it.bureauveritas.com)

### Ente di Certificazione - Sede Internazionale Holding - :

**BUREAU VERITAS CERTIFICATION HOLDING SAS**  
Le Triangle de l'Arche, 8, cours du Triangle - CS 90096  
92937 Paris la Defense Cedex - France  
**Email:** [cersa8000clientfeedback.in@in.bureauveritas.com](mailto:cersa8000clientfeedback.in@in.bureauveritas.com)

### Accreditation Body:

#### **SOCIAL ACCOUNTABILITY ACCREDITATION SERVICES (SAAS)**

9 East 37th Street, 10th Floor  
New York, NY 10016 United States of America **Tel:** +1 (212)-391-2106 **E-mail:** [saas@saasaccreditation.org](mailto:saas@saasaccreditation.org)  
[http://www.saasaccreditation.org/Complaints\\_Submission\\_Form](http://www.saasaccreditation.org/Complaints_Submission_Form)

DATA REVISIONE	REV.	CODICE	PAGINA
17.07.2023	02	PG 05	5 di 7

Fa riferimento alla procedura/regolamento per la Certificazione dei sistemi di gestione "Sistemi di gestione per la Responsabilità Sociale SA 8000". Il contenuto di questa procedura non è in contrasto con il contratto collettivo nazionale del lavoro di categoria del 15/10/2009 Titolo VII "Articolo 7- Reclami e controversie".

#### 5.4. REGISTRO NC-AC-AP

Il SPT mantiene un elenco di tutti i reclami, le non conformità relative a SA8000, delle loro cause, delle azioni correttive e preventive intraprese e dei risultati conseguiti.

Il registro è mantenuto aggiornato da un membro dell'SPT e i risultati sono fonte di elemento in ingresso delle riunioni dei membri dell'SPT.

La presa in carico delle NC / Reclami da parte di Mantegari di Mantegari Stefano e la successive azioni correttive sono formalizzate in un registro in grado di poter fornire quanti più dati statistici utili : ricorrenze, concentrazioni, tempi di reazione..

Il registro consiste in un foglio di registrazione contenuto all'interno della Matrice Unica dei Sistemi di gestione Qualità MSI001.

Mantegari di Mantegari Stefano intraprende azioni per evitare che la NC/reclamo possa ripetersi in futuro o per mitigarne gli effetti.

Questa attività, di competenza dell'SPT avviene attraverso le seguenti sotto fasi :

- Gestione delle conseguenze
- Azioni per eliminare le cause
- Riesame ed analisi della non conformità;
- Gestione delle impossibilità ad eliminare le cause della non conformità;
- Riesame dell'efficacia di ogni azione correttiva intrapresa;

Una descrizione più dettagliata su come gestire le AC è riportata nel manuale di responsabilità sociale.

#### 5.5. IDENTIFICAZIONE E CLASSIFICAZIONE DELLE NON CONFORMITÀ

Le Non Conformità (NC) possono riguardare:

- la non corretta applicazione di quanto previsto dalla documentazione del SGRS (procedure, istruzioni operative, ecc.);
- la non adeguatezza della documentazione e delle registrazioni stesse rispetto alla situazione aziendale o alla norma di riferimento;
- l'inefficacia del SGRS nell'attuare i principi della politica per la responsabilità sociale, nel garantire le prestazioni sociali fissate e il raggiungimento degli obiettivi dall'azienda nel perseguimento del miglioramento continuo;
- il verificarsi di eventi accidentali (es. reclami) e/o incidentali (es. emergenze in genere).

Le NC riscontrate o potenziali possono essere classificate in gravi o lievi. Sono da considerarsi gravi nei seguenti casi:

- mancato rispetto delle prescrizioni legislative;
- non raggiungimento degli obiettivi di miglioramento;

DATA REVISIONE	REV.	CODICE	PAGINA
17.07.2023	02	PG 05	6 di 7

- situazioni in disaccordo con i principi enunciati nella politica;
- assenza di una procedura richiesta dalla norma di riferimento;
- verificarsi di eventi accidentali,
- rilevazione di reclami anonimi interni o reclami esterni provenienti da più parti e aventi per oggetto lo stesso aspetto;
- rilevazione di numerose non conformità lievi correlate tra loro;

Le NC sono da considerarsi lievi nei seguenti casi:

- inadeguatezza o incompletezza delle procedure del SGRS;
- inadeguatezza o incompletezza delle Istruzioni Operative (quando ciò non conduce ad una NC grave);
- non corretta attuazione delle procedure e dalle istruzioni operative;
- mancato o non corretto uso dei moduli previsti dalle procedure e dalle istruzioni operative;
- mancata registrazione e archiviazione della documentazione del SGRS.

Tutte le altre possibili situazioni non pienamente corrispondenti ai principi e alle prescrizioni contenute nel SGRS di Mantegari e non elencate nei punti precedenti verranno classificate nell'ambito della stesura del Rapporto di Non Conformità.

#### 5.6. RILEVAZIONE E REGISTRAZIONE DELLE NON CONFORMITÀ

Le NC e potenziali NC possono essere identificate tramite:

- Audit interni /esterni;
- Riesami della direzione;
- Reclami e comunicazioni interni e/o esterni;
- Risultati di monitoraggi e misurazioni
- Analisi sistematiche delle problematiche ambientali e della responsabilità sociale.

Oltre che durante queste attività, le NC possono essere identificate e segnalate durante le normali attività aziendali da tutte le persone che operano in Mantegari. Si rimarca che ogni operatore ha la responsabilità di segnalare tempestivamente e in qualsiasi momento ogni attività o situazione che possa porsi in contrasto con i requisiti della norma SA8000.

Un'eventuale NC riscontrata viene comunicata da chi la rilevasse al RSA8000, il quale effettua, per quanto di sua competenza, l'analisi delle cause e provvede ad emettere un "Rapporto di Non Conformità" (DREG01/05) nel quale sono indicati:

- il numero del rapporto e la data di compilazione;
- l'origine (audit, segnalazione, reclami, ecc.);
- il peso della NC (grave o lieve);
- la descrizione della NC o della potenziale situazione di NC che si vuol evitare tramite azione preventiva;
- l'individuazione delle cause;
- la descrizione dell'azione correttiva o preventiva da intraprendere;
- uno spazio dedicato alla verifica dell'efficacia dell'azione correttiva/preventiva

#### 5.7. TRATTAMENTO DELLE NON CONFORMITÀ E DELLE AZIONI CORRETTIVE

DATA REVISIONE	REV.	CODICE	PAGINA
17.07.2023	02	PG 05	7 di 7

Una volta riscontrata una NC e analizzatene le possibili cause, RSA8000 provvede ad individuare degli interventi per la risoluzione, o se del caso, le azioni correttive (con tempistica per l'attuazione) che ne evitino il ripresentarsi e ne riporta una descrizione nella parte dedicata del DREG01/05 "Rapporto di Non Conformità".

Una volta stabilita l'azione correttiva RSA8000 verifica nel tempo previsto per l'intervento la corretta attuazione delle azioni correttive intraprese. La verifica delle azioni correttive viene registrata attraverso la compilazione dell'ultima parte del Rapporto di NC, a cura di RSA8000. Nel caso in cui l'esito della verifica sia negativo, si riavvia l'iter attraverso l'apertura di una nuova NC.

Le NC gravi devono essere immediatamente comunicate a DL, che può intervenire per l'approvazione delle azioni correttive o per misure cautelative nel più breve tempo possibile.

#### 5.8. AZIONI PREVENTIVE

Al fine di evitare una potenziale situazione di non conformità ancora non verificata, RSA8000 può decidere di intraprendere un'azione preventiva (AP). In questo caso verrà comunque compilato il DREG01/05, riportando in luogo della descrizione della NC, la possibile situazione futura che si vuol evitare.

RSA8000, con la collaborazione di RL SA8000, può intraprendere una azione preventiva anche a seguito di segnalazioni verbali da parte dei dipendenti su possibili provvedimenti attuabili per il miglioramento delle performance ambientali e della responsabilità sociale dell'azienda.

L'iter di apertura dell'AP intrapresa e la verifica dell'efficacia avviene secondo quanto stabilito per le AC.

#### 5.9. ARCHIVIAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE

I Rapporti di NC ed eventuale documentazione allegata, sono raccolti e archiviati da RSA8000, a seconda delle rispettive competenze, per un periodo di tre anni dalla loro data di emissione.

#### 5.10. RESPONSABILITÀ

RSA8000 ha la responsabilità dell'applicazione della presente procedura.

Tutti i dipendenti di Mantegari hanno la Responsabilità di segnalare una NC.

RSA8000 ha la responsabilità di registrare le NC e di concordare trattamento e azioni correttive e preventive con DL e di verificare l'efficacia delle AC intraprese.

### 6. ALLEGATI

- DREG01/05 "Rapporto di NC"
- Matrice del sistema di gestione