

GESTIONE DEI RECLAMI**Indice:**

- 1. - Scopo
- 2. - Riferimenti
- 3. - Responsabilità
- 4. - Campo di applicazione
- 5. - Descrizione del processo
 - 5.1 Tipologie
 - 5.2 Principi generali
 - 5.3 Modalità operative/responsabilità
 - 5.3.1 Inoltro-ricezione
 - 5.3.2 Analisi ed istruttoria del reclamo interno
 - 5.4 Archiviazione

N. REV.	DATA	MOTIVO DELLA REVISIONE
0	06/12/2023	Prima emissione

REDAZIONE E VERIFICA	EDIZIONE	REVISIONE	APPROVAZIONE
RSGI 	Numero: 1 Data: 06/12/2023	Numero: 0 Data: 06/12/2023	Senior Manager FNMAutoservizi SpA Direttore di Esercizio (dott. Stefano Picotti) 

1. - Scopo

Regolamentare il processo di gestione dei suggerimenti/reclami provenienti dal personale aziendale e dalle altre parti interessate relativi alla mancata applicazione di uno o più requisiti della norma SA 8000.

2. - Riferimenti

Norma SA 8000:2014 – requisito 9.6 Gestione e risoluzione dei reclami.

3. - Responsabilità

Le responsabilità sono definite nel paragrafo 5.3.

4. - Campo di applicazione

La presente procedura si applica a tutto il personale aziendale e alle altre parti interessate e riporta le responsabilità inerenti.

5. - Descrizione del processo

5.1 Tipologie

Il reclamo/suggerimento può essere sollevato secondo le seguenti modalità:

- Reclamo verbale o di persona (solo personale interno e solo reclami per mancata conformità ai requisiti di SA8000) anche tramite i Rappresentanti dei Lavoratori per SA 8000;
- Suggerimento/Reclamo scritto (fax/lettera/e-mail);
- Reclamo inoltrato direttamente all'organismo di certificazione (verbale o di persona/ Fax / lettera / e-mail).

5.2 Principi generali

Obiettivo aziendale è:

- Indagare e trattare i rilievi (suggerimenti/reclami).
- Astenersi dal discriminare il personale aziendale che fornisce rilievi sull'osservanza della norma SA 8000.
- Implementare rimedi e azioni correttive e predisporre adeguate risorse, che siano appropriate alla natura e alla gravità di ogni situazione non conforme.

Il supporto documentale per la gestione dei reclami/suggerimenti è costituito dal modulo "Suggerimento/Reclamo/Segnalazione" disponibile sulla bacheca aziendale e dal registro NC e segnalazioni dove si riportano in elenco le segnalazioni e una sintesi circa la loro gestione. Ovviamente è possibile inoltrare reclamo in qualsivoglia forma.

5.3 Modalità operative/responsabilità

EDIZIONE	REVISIONE
Numero: 1 Data: 06/12/2023	Numero: 0 Data: 06/12/2023

Il processo di gestione dei suggerimenti/reclami si costituisce delle seguenti fasi:

- inoltro-ricezione
- classificazione
- analisi e istruttoria del reclamo
- risposta alle parti interessate
- supervisione dell'attività di gestione dei reclami.

5.3.1 Inoltro-ricezione

Qualora il personale o altre parti interessate ritengano che l'azienda non abbia rispettato i principi di responsabilità sociale di impresa, può inoltrare un reclamo, ANCHE IN FORMA ANONIMA in questo modo:

- a) scrivendo una lettera, una mail o un fax da far recapitare alla Direzione aziendale di FNMA Spa – VIA Gorizia 47 – Saronno email: fnma@legalmail.it oppure info@fnma.it – fax 02/85114231;
- b) compilando l'apposito modulo disponibile nella bacheca aziendale da introdurre, in busta chiusa, nella cassa continua dell'Area Commerciale;
- c) scrivendo una lettera o contattando il Responsabile del Sistema SA8000;
- d) scrivendo una lettera o contattando i Rappresentanti dei Lavoratori per SA 8000;
- e) contattando direttamente con lettera, per telefono o per email l'Ente di Certificazione RINA SERVICES Via Gran S. Bernardo Palazzo R Milano - telefono 02 52876 000 - e-mail: sa8000@rina.org;
- f) contattando direttamente l'Ente che gestisce lo standard e che controlla gli enti certificatori all'indirizzo: sa8000@sa-int.org.

Sia il Responsabile del Sistema di gestione che i Rappresentanti dei Lavoratori che l'Ente di Certificazione garantiranno in maniera assoluta la privacy del lavoratore che presenta reclamo o segnalazione.

Il responsabile del Sistema invia periodici aggiornamenti ai lavoratori circa i recapiti da usare mediante Portale e bacheche.

5.3.2 Analisi ed istruttoria del reclamo interno

Il responsabile del Sistema:

- a) contatta le aree coinvolte nel reclamo denunciato per raccogliere le relative informazioni;
- b) avvia l'istruttoria rivolta alla definizione delle azioni necessarie per la risoluzione del reclamo;
- c) al termine dell'istruttoria definisce l'azione di rimedio necessaria con le aree preposte, la tipologia di non conformità rilevata (occasionale o sistematica) e l'argomento;
- d) assicura l'attuazione del piano di rimedio a cura delle funzioni aziendali coinvolte, la documentazione dell'esito delle attività e la loro efficacia sulla modulistica prevista.

EDIZIONE	REVISIONE
Numero: 1 Data: 06/12/2023	Numero: 0 Data: 06/12/2023

Il reclamo può essere di tipo:

- **positivo** quando il reclamo risulta confermato dai fatti, evidenziando anche il provvedimento intrapreso;
- **negativo** quando il reclamo non risulta confermato dai fatti;
- **indeterminato**: quando non è stato possibile accertare la veridicità della dichiarazione, oppure quando le informazioni erano insufficienti per poter iniziare l'iter di gestione della segnalazione stessa.

5.3.3 Risposta ai reclami

Il Responsabile del Sistema di Gestione per SA 8000 (o suo delegato), per ciascun reclamo si assicura che sia:

- data la prima risposta al reclamo, anche verbale, entro 30 giorni dalla data in cui è pervenuta la segnalazione;
- data la risposta definitiva, preferibilmente per iscritto o comunque in maniera documentata, alle parti interessate. Tipicamente si procederà alla risposta all'interessato che ha presentato il reclamo e ai Rappresentanti dei Lavoratori per SA 8000.

5.4 Archiviazione

Tutti i documenti sviluppati dalla gestione dei suggerimenti/reclami dei dipendenti sono archiviati e conservati presso l'Ufficio del Responsabile del Sistema di gestione per SA8000 per la durata di un anno dalla data di apertura del reclamo.

EDIZIONE	REVISIONE
Numero: 1 Data: 06/12/2023	Numero: 0 Data: 06/12/2023

SISTEMA DI GESTIONE PER LA RESPONSABILITÀ SOCIALE (SA 8000)**Suggerimento/Reclamo/Segnalazione**

Data..... Nome e cognome (FACOLTATIVO)

Si segnala il seguente suggerimento/reclamo:

Contrassegnare il/i requisito/i della Norma che si ritiene violato/i:

<input type="radio"/>	1 Lavoro infantile	<input type="radio"/>	6 Pratiche disciplinari
<input type="radio"/>	2 Lavoro obbligato	<input type="radio"/>	7 Orario di lavoro
<input type="radio"/>	3 Salute e sicurezza	<input type="radio"/>	8 Retribuzione
<input type="radio"/>	4 Libertà di associazione	<input type="radio"/>	9 Gestione del SGE
<input type="radio"/>	5 Discriminazione	<input type="radio"/>	Altro _____