

Gestione delle segnalazioni

Tabella delle revisioni					
REV.	VERIFICATO	DATA	APPROVATO	DATA	MOTIVO della REVISIONE
00	RSGI	07/01/2025	DIR	07/01/2025	Nuova Emissione

1 Scopo e Campo di applicazione

Scopo della presente procedura è descrivere le attività compiute dall'Organizzazione per la gestione delle segnalazioni che possono essere inoltrate dalle parti interessate, relativamente al sistema di gestione implementato, e per la gestione delle conseguenti azioni correttive o preventive.

La presente procedura trova applicazione ogni qualvolta sia necessario inoltrare segnalazioni e gestirle mediante azioni correttive o preventive.

La responsabilità dell'applicazione della presente procedura è del RSGI, per quanto attiene la raccolta e la gestione delle segnalazioni; di tutte le parti interessate per quanto attiene la emissione e l'inoltro delle segnalazioni.

2 Modalità Operative

Qualora siano riscontrate delle anomalie relativamente a:

- ✓ lavoro infantile
- ✓ lavoro obbligato
- ✓ salute e sicurezza
- ✓ libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva
- ✓ discriminazione
- ✓ procedure disciplinari
- ✓ orario di lavoro
- ✓ retribuzione
- ✓ sistema di gestione
- ✓ Ogni segnalazione/reclamo inerente la parità di genere

ogni risorsa aziendale, ed ogni parte interessata esterna può evidenziare il verificarsi delle problematiche emerse a tale riguardo nei seguenti modi:

- compilando il form online al link <https://www.isamsrl.com/altre-segnalazioni>
- tramite mail al RSGI fabio.ciofo@isamsrl.it
- via posta ordinaria all'indirizzo: ISAM Srl – Via dei Tamarindi 21 – 00134 – Roma (RM)
- direttamente al SAI:

Social Accountability International

220 East 23rd Street, Suite 605 New York, NY 10010 – USA

Sito web: www.sa-intl.org - e-mail: info@sa-intl.org

Tali segnalazioni verranno recepite dal RSGI che provvederà ad aprire la NC e coinvolgerà, nel caso di reclami circa la norma SA8000 il Social Performance Team (SPT), nel caso della Parità di Genere il relativo Comitato Guida e nel caso di Sicurezza sul Lavoro il Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP)

Nel caso di segnalazioni/ reclami pervenuti direttamente al Rappresentante dei Lavoratori per SA 8000, questi riporta le segnalazioni pervenute a RSGI.

Il trattamento della segnalazione prevede sempre una indagine tesa a verificare la veridicità della stessa e le eventuali cause che l'hanno generata. A fronte di ogni segnalazione pervenuta, RSGI ha il compito di rispondere formalmente a chi l'ha generata.

La chiusura della segnalazione pervenuta prevede sempre l'intervento della Direzione.

Tutte le segnalazioni generano, a cura di RSGI, una registrazione nel documento "Registro delle Non Conformità", in modo da avere sempre sotto controllo la situazione complessiva.

A fronte delle segnalazioni pervenute o delle anomalie in qualsiasi modo riscontrate, RSGI provvede a rilevare la necessità o meno di adottare azioni correttive volte ad eliminare le cause che le hanno generate. Inoltre periodicamente,

Gestione delle segnalazioni

RSGI, a seguito delle segnalazioni registrate, provvede ad effettuarne una puntuale analisi al fine di valutare la presenza di eventuali anomalie “ripetute”, che possono dar luogo ad azioni correttive.

Oltre che da segnalazioni, le azioni correttive possono derivare anche da:

- ✓ verifiche ispettive interne;
- ✓ riesame del sistema di gestione;
- ✓ verifiche ispettive esterne
- ✓ informazioni di ritorno di terze parti.

La gestione delle azioni correttive prevede che RSGI, in collaborazione con il responsabile della funzione aziendale interessata alla risoluzione del problema, analizzi le cause che hanno determinato l'anomalia riscontrata, individuando nel contempo l'azione correttiva da porre in essere, i tempi di attuazione e il responsabile dell'implementazione, che può essere diverso dal responsabile della funzione interessata. Se il responsabile della funzione interessata è lo stesso RSGI, l'azione correttiva è individuata in collaborazione con la Direzione.

Il responsabile della funzione interessata ha il compito di pianificare, coordinare e verificare che l'azione correttiva sia attuata dal responsabile dell'implementazione nei tempi previsti.

Decorso il tempo di attuazione RSGI verifica la corretta attuazione dell'azione correttiva individuata registrandone l'esito nell'apposito spazio del rapporto e pianificando la successiva data di verifica dell'efficacia.

Se dalla verifica si accerta che l'azione individuata è stata parzialmente attuata o completamente disattesa, si decide, sulla base delle motivazioni addotte dai responsabili, se:

- ampliare i tempi di attuazione
- richiedere una nuova azione correttiva e/o preventiva
- segnalare il caso alla Direzione per le opportune decisioni.

Alla data di scadenza fissata per la verifica dell'efficacia, gli enti preposti verificano l'efficacia dell'azione correttiva posta in essere e ne descrivono l'esito nella parte dedicata del rapporto.

Nel caso in cui l'esito di tale verifica sia negativo, è richiesta un'ulteriore azione correttiva, esaminando in maniera più dettagliata le cause del problema.

In caso di segnalazione di minori ritrovati a lavorare all'interno dell'Organizzazione, l'azione correttiva è realizzata da RSGI congiuntamente al Responsabile del Personale ed alla Direzione. In tali casi l'azione correttiva è realizzata mediante un Piano di Recupero del Minore, della cui realizzazione sono responsabili gli enti individuati. Le modalità di gestione sono regolamentate dalla procedura PR11 “Gestione del recupero dei minori”.

A fronte delle indagini effettuate sulle segnalazioni pervenute, RSGI può riscontrare la necessità di avviare delle azioni preventive, volte ad eliminare le cause potenziali che potrebbero generare delle anomalie.

Oltre che dalle segnalazioni rilevate e registrate, le azioni preventive possono derivare dalle stesse fonti individuate a proposito delle azioni correttive.

Le modalità di gestione delle azioni preventive sono analoghe a quelle previste per le azioni correttive.

La gestione dei reclami segue lo stesso iter previsto per le segnalazioni.

3 Allegati

- R03 - Registro delle non conformità