

PROCEDURA PER LA GESTIONE NC, AC E MIGLIORAMENTO

REV	DESCRIZIONE	EMESSO RDSA - DATA	VERIFICATO E APPROVATO AMMINISTRATORE - DATA
0	I^a Emissione	02/03/2021	02/03/2021
1	Cambio ragione sociale	01/02/2023	01/02/2023

DOSA8000_2	ED. 0	REV. 1	DATA 01/02/2023	PAG. 1/5
Copia <input checked="" type="checkbox"/> Controllata <input type="checkbox"/> Non Controllata				Data Stampa 01/02/2023

Sommario

SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE.....	3
RESPONSABILITÀ.....	3
MODALITÀ OPERATIVE.....	3
Gestione reclami, suggerimenti/proposte, elogi	3
Gestione dei reclami	3
Gestione segnalazioni SA8000.....	3
REGISTRAZIONI.....	5

SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Scopo della procedura è quello di definire e descrivere le responsabilità e le modalità di raccolta, gestione ed elaborazione dei reclami e delle segnalazioni degli utenti, dei familiari, dei genitori dei bambini e della Committenza in merito all'erogazione del servizio. La procedura definisce inoltre le modalità di gestione delle segnalazioni/reclami in merito ai requisiti definiti dallo Standard SA 8000.

La procedura si applica all'intera organizzazione aziendale di B.M. Tecnologie S.p.A. Società Benefit e afferisce al processo di misurazione del livello di soddisfazione dei clienti e all'applicazione dei principi dello Standard SA 8000.

RESPONSABILITÀ

Il Responsabile della corretta applicazione della procedura è il Rappresentante della Direzione per la SA 8000

MODALITÀ OPERATIVE

Gestione reclami, suggerimenti/proposte, elogi

Gli utenti dei servizi hanno il diritto di sporgere un reclamo ogniqualvolta ne ravvisino le condizioni. Gli utenti possono sporgere un reclamo attraverso la compilazione del documento di riferimento *DOCSA8000_09 Modulo di segnalazione/reclami*, mediante e-mail o lettera, da inviare all' Ufficio Qualità. E' responsabilità aziendale mettere a disposizione degli utenti e dei familiari, mediante consegna al momento dell'accesso al servizio e mediante posizionamento in appositi spazi organizzati (es. bacheche):

- *DOCSA8000_09 Modulo di segnalazione/reclami*

Gestione dei reclami

Il Responsabile della Direzione per il Sistema SA8000 provvede a registrare il reclamo ricevuto sul *DOCSA8000_09 Modulo di segnalazione/reclami* e a inoltrare il reclamo ricevuto all'RDSA per una attenta valutazione. Qualora venisse ravvisata una NC, si provvede a compilare il *Rapporto di non conformità e pianificazione azioni correttive e preventive* e ad aprire, se necessario, una Azione correttiva o preventiva, eventualmente coinvolgendo altri soggetti interessati.

Gestione segnalazioni SA8000

Tutti lavoratori e le parti interessate, qualora ravvisino una situazione di contrasto o violazione dei principi di responsabilità sociale definiti nello Standard SA 8000, possono effettuare una segnalazione al

Rappresentante della Direzione SA 8000. Le segnalazioni possono essere effettuate secondo le seguenti modalità:

- Direttamente a B.M. Tecnologie S.p.A. Società Benefit
 - Mediante e-mail
 - Posta
 - Mediante sito web
 - Mediante cassetta reclami

Le segnalazioni possono avere forma anonima. In ogni caso B.M. Tecnologie S.p.A. Società Benefit garantisce che nessuna forma di discriminazione viene esercitata su lavoratori e parti interessate in seguito ad eventuali segnalazioni in merito ai principi di Responsabilità sociale.

Analogamente i lavoratori e le parti interessate possono effettuare suggerimenti in merito alle modalità di applicazione dei principi dello Standard SA 8000. I suggerimenti possono essere inviati secondo le medesime modalità sopra indicate.

Al ricevimento della segnalazione il Rappresentante della Direzione (RDSA), con la collaborazione del Rappresentante dei lavoratori avvia un percorso di accertamento dei fatti e/o situazioni segnalate al fine di individuare le eventuali criticità derivanti dal mancato rispetto dei requisiti dello Standard SA 8000. Nel caso in cui l'iter evidenzi che non sussiste nessuna violazione dei requisiti SA 8000 il RDSA ne fornisce comunicazione in forma scritta all'autore della segnalazione argomentandone le motivazioni e gli esiti degli accertamenti eseguiti.

Nel caso in cui la segnalazione sia stata inoltrata in forma anonima il Rappresentante della Direzione formalizza gli esiti dell'iter di accertamento e ne effettua opportuna registrazione. Nel caso in cui l'accertamento delle situazioni/fatti segnalati evidenzi un mancato rispetto dei requisiti dello Standard SA 8000, il RDSA provvede alla apertura di una NC e ad avviare le azioni necessarie al superamento delle criticità; qualora la NC riscontrata sia tale da comportare per la sua soluzione azioni di particolare complessità o che interessano l'intera organizzazione è aperta un AC in cui sono pianificate le azioni da attuare per la soluzione della criticità, sono definite le responsabilità e le modalità di verifica dell'efficacia delle azioni intraprese. Il RDSA ha il compito di verificarne l'efficacia e i risultati delle azioni e in caso di superamento della criticità, effettuare la chiusura della AC.

Le eventuali segnalazioni da parte di parti interessate esterne, sono oggetto di valutazione da parte di RDSA il quale avvia l'iter di indagine volta ad accertare la situazione e i fatti segnalati. Qualora l'esito delle

indagini non evidenziano la presenza di non conformità rispetto ai requisiti della norma, il RDSA invia una comunicazione scritta a chi ha avanzato il reclamo/segnalazione descrivendo gli esiti dell'indagine. Se l'esito dell'indagine rivela la presenza di fatti e/o situazioni riconducibili ad una violazione dei requisiti definiti nello Standard SA 8000, il RDSA apre una NC ed eventualmente una AC come descritto nel precedente paragrafo. Le NC/AC aperte sono oggetto di monitoraggio e valutazione da parte della Direzione aziendale in sede di Riesame, come sopra indicato.

REGISTRAZIONI

Il RDSA provvede ad assicurare adeguate registrazioni delle azioni intraprese e il costante aggiornamento della documentazione.