



## Procedura gestione reclami, suggerimenti e mancati infortuni, AC e AP

Norma di riferimento: SA8000

Approvato Il 26.04.2024



Codice	Revisione	Pagina
SA-PRO-002	14/07/2023	2 di 5

## INDICE

1.	SCOPO .....	3
2.	CAMPO DI APPLICAZIONE .....	3
3.	MODALITÀ DI INOLTRO .....	4
4.	GESTIONE .....	4
5.	SEGNALAZIONI RECLAMI O PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO ALL'ORGANISMO DI CERTIFICAZIONE E AL SAI. ....	4
6.	REGISTRO NC-AC-AP.....	5
7.	ALLEGATI .....	5

**Stato del documento**

## Identificazione

CODICE	REVISIONE	DATA	RIFERIMENTO FILE	NOTE
SA.PRO.002	00	26-04-2024		

Preparato da	Firma	Approvato da	Firma
Vladimiro Pasquini Supporto RSGRS		Rappresentante della Direzione per l'SA 8000 - RSGRS	Eleonora Anselmi

## Tabella Revisioni

Revisione	Data	Descrizione modifiche	Responsabile

**1. SCOPO**

La presente procedura ha lo scopo di descrivere le modalità attraverso le quali:

- i dipendenti o le altre parti interessate possono sporgere reclami, suggerire miglioramenti o segnalare mancati infortuni nei confronti dell'alta direzione / SPT.
- la direzione / SPT gestisce i reclami e i suggerimenti dei dipendenti e delle altre parti interessate, al fine di individuare eventuali aree di intervento nelle quali l'azienda si è dimostrata più carente, attraverso l'attuazione di azioni di miglioramento.
- la direzione / SPT gestisce l'attuazione di azioni correttive e preventive. Il SPT deve garantire che queste azioni siano realmente applicate.

**2. CAMPO DI APPLICAZIONE**

La presente procedura si applica a tutte le forme di reclamo sia scritte che verbali, a tutte le proposte di miglioramento sia scritte che verbali provenienti sia dai dipendenti che da tutte le parti interessate all'azienda, e a tutte le azioni correttive e preventive.

Codice	Revisione	Pagina
SA-PRO-002	14/07/2023	4 di 5

### 3. 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, suggerimenti e segnalazioni mancati infortuni" (*modulo SA.MOD.002*) collocato in prossimità dei punti di accesso della timbratura badge, sul sito internet oppure tramite altra forma che ritengano più opportuna (*e-mail etica@chimeragold.com* o tramite lettera all'indirizzo Via della Chianicella, 7, 52100 Ceciliano (AR) – ITALY). 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.

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

### 4. GESTIONE

Uno o più membri del Social Performance Team con frequenza almeno mensile verifica/monitora 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 avanzato 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. 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 ai seguenti contatti:

#### 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)

Codice	Revisione	Pagina
SA-PRO-002	14/07/2023	5 di 5

**Accreditation Body:****SOCIAL ACCOUNTABILITY ACCREDITATION SERVICES (SAAS)**

9 East 37th Street, 10th Floor  
New York, NY 10016  
United States of America  
[saas@saasaccreditation.org](mailto:saas@saasaccreditation.org)  
+1 (212)-391-2106

## 6. 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 CHIMERA GOLD 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.

CHIMERA GOLD 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.

### 1. ALLEGATI

- (modulo SA.MOD.002)