



PROCEDURA GESTIONE RECLAMI, SUGGERIMENTI E MANCATI INFORTUNI

DATA REVISIONE	REVISIONE N.	APPROVATO DA	CODICE	PAGINA
09.02.2015	0	DIR	SA-PRO-002	1 di 5

File SA-PRO-002 – Procedura gestione reclami e suggerimenti

– Proprietà riservata

Procedura per la gestione dei RECLAMI, SUGGERIMENTI E MANCATI INFORTUNI



Norma di riferimento: SA8000

Organizzazione

Lem S.r.l Socio Unico, VIA Leo Valiani 55/59 52025 Levene-Bucine (Ar)

Proprietario di questo documento e dei suoi contenuti è la Organizzazione Lem S.r.l. . Non è ammessa alcuna riproduzione senza il suo consenso .
This document and the contents here in are the confidential property of Lem S.r.l and may not be reproduced, changed, or altered in any way .

DATA REVISIONE	REVISIONE N.	APPROVATO DA	CODICE	PAGINA
09.02.2015	0	DIR	SA-PRO-002	2 di 5

INDICE

TABELLA REVISIONI	3
1 - PREMESSA	3
2 - SCOPO	3
3 - CAMPO DI APPLICAZIONE	3
4 - MODALITÀ DI INOLTRO	3
5 - GESTIONE	4
5 - SEGNALAZIONI RECLAMI O PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO ALL'ORGANISMO DI CERTIFICAZIONE E AL SAI	4
6 — ALLEGATI	5

STATO DEL DOCUMENTO

IDENTIFICAZIONE

CODICE	REVISIONE	DATA	RIFERIMENTO FILE	NOTE
SA-PRO-002	0	09.02.2015		

Preparato da	Firma	Approvato da	Firma
Roberto Fani		Direzione – Daniele Gualdani	
		Resp. SA8000 lavoratori – Giada Riccomini	
		RSU – Susanna Nocentini	
		RSU – Debora Burbui	
		RSU – Liliana Guerrero	



PROCEDURA GESTIONE RECLAMI, SUGGERIMENTI E MANCATI INFORTUNI

DATA REVISIONE	REVISIONE N.	APPROVATO DA	CODICE	PAGINA
09.02.2015	0	DIR	SA-PRO-002	3 di 5

File SA-PRO-002 – Procedura gestione reclami e suggerimenti

– Proprietà riservata

TABELLA REVISIONI

Revisione	Data	Descrizione modifiche	Responsabile
0	09.02.2015	Emissione documento	Roberto Fani

1 - PREMESSA

7.2.2 Reclami, suggerimenti e mancati infortuni.

Tutti i vari stakeholders (compresi i dipendenti) dell'azienda hanno facoltà di sporgere reclami, proporre suggerimenti e mancati infortuni attraverso l'apposito modulo disponibile presso la portineria, da conferire nella cassetta postale dell'azienda (modulo SA.MOD.003). La modulistica predisposta a tal proposito è strutturata per permettere l'anonimato.

Durante le riunioni periodiche (durante il riesame della direzione), il rappresentate SA8000 della direzione rendiconta, al rappresentante dei lavoratori per la SA8000, sull'andamento dei reclami suggerimenti e mancati infortuni.

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.

I vari stakeholders hanno facoltà di informare e/o trasmettere eventuali reclami all'organismo di certificazione; per questo nella bacheca aziendale sono stati pubblicati i relativi indirizzi.

2 - 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.
- la direzione 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.

3 - CAMPO DI APPLICAZIONE

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

4 - MODALITÀ DI INOLTRO

Sia i dipendenti che le parti esterne interessate possono inoltrare i loro reclami o suggerimenti all'alta direzione scegliendo di utilizzare il modulo "Reclami, suggerimenti e segnalazioni mancati infortuni" (modulo SA.MOD.003) collocato in prossimità dei punti di accesso della timbratura badge, sul sito internet oppure tramite altra forma che ritengano più opportuna (e-mail sa8000@lemgalvanica.it, lettera all'indirizzo dell'azienda Via Leo Valiani 55/59-Levane Bucine, o fax 055 9788677). I moduli da parte del personale interno possono essere compilati e imbucati

Organizzazione

Lem S.r.l Socio Unico, VIA Leo Valiani 55/59 52025 Levane-Bucine (Ar)



PROCEDURA GESTIONE RECLAMI, SUGGERIMENTI E MANCATI INFORTUNI

DATA REVISIONE	REVISIONE N.	APPROVATO DA	CODICE	PAGINA
09.02.2015	0	DIR	SA-PRO-002	4 di 5

File SA-PRO-002 – Procedura gestione reclami e suggerimenti

– Proprietà riservata

nell'apposita cassetta per la raccolta o consegnati direttamente al RSGRS 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, il rappresentante SA8000 della direzione rendiconta, al rappresentante dei lavoratori per la SA8000, sull'andamento dei reclami, suggerimenti e mancati infortuni.

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

5 - GESTIONE

Il RSGRS, alla presenza del RLSGRS, con frequenza mensile verifica 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).

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 il RSGRS insieme al Rappresentante dei lavoratori per la SA8000 effettua una prima analisi delle cause che hanno generato il reclamo e procede secondo la modalità sopra espressa.

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 (organismo di certificazione scelto per la certificazione del Sistema di Responsabilità Sociale) segreteria, SAI (Social Accountability International con sede a New York che é l'ente che ha emanato la norma SA 8000) all'indirizzo info@sa-intl.org.

Si 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".

Organizzazione

Lem S.r.l Socio Unico, VIA Leo Valiani 55/59 52025 Levane-Bucine (Ar)

Proprietario di questo documento e dei suoi contenuti è la Organizzazione Lem S.r.l. Non è ammessa alcuna riproduzione senza il suo consenso.
This document and the contents here in are the confidential property of Lem S.r.l and may not be reproduced, changed, or altered in any way.



PROCEDURA GESTIONE RECLAMI, SUGGERIMENTI E MANCATI INFORTUNI

DATA REVISIONE	REVISIONE N.	APPROVATO DA	CODICE	PAGINA
09.02.2015	0	DIR	SA-PRO-002	5 di 5

File SA-PRO-002 – Procedura gestione reclami e suggerimenti

– Proprietà riservata

6 — ALLEGATI

- (modulo SA.MOD.003)