

Freschi & Vangelisti Srl

PGE ETICA N. 4 - "GESTIONE RECLAMI, SEGNALAZIONI e PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO"

TABELLA DELLE RESPONSABILITA' DELLA PROCEDURA

ATTIVITÀ	FUNZIONE	FIRMA
Approvazione	DL (Stefano Freschi)	
Redazione e Verifica	RGE (Alessandro Giannotti)	

Consegnata in dataa

INDICE

1. SCOPO
2. CAMPO DI APPLICAZIONE
3. MODALITÀ DI INOLTRO
4. GESTIONE
5. REGISTRO NC-AC
6. NORME E DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

TABELLA DELLE REVISIONI

Ediz.	Rev.	Data	Motivo della Emissione/Revisione
1	0		Prima emissione
	1	30-06-09	Adeguamento a SA 8000:2008
2	0	19-04-17	Adeguamento a SA 8000:2014
	1	04-05-20	Rilettura e revisione in vista del rinnovo 2020
	2	01/07/2022	Modifica nominativo RSE
3	3	08-03-2023	Adeguamento ai requisiti della UNI PdR125:2022

1 SCOPO

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

- Il personale dipendente o le altre parti interessate possono sporgere reclami, suggerire miglioramenti o segnalare mancati infortuni nei confronti dell'alta direzione / SPT SA8000 / Comitato RJC / Comitato Guida PdR125 (Gender Equality Commitee);
- la Direzione / SPT SA8000 / Comitato RJC / Comitato Guida PdR125 (Gender Equality Commitee) attraverso il Responsabile Gestione Etica (RGE), gestisce i reclami e i suggerimenti del personale dipendente 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 SA8000 / Comitato RJC / Comitato Guida PdR125 (Gender Equality Commitee) attraverso il Responsabile Gestione Etica (RGE), gestisce l'attuazione di azioni correttive e di azioni di miglioramento e 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 dal personale dipendente che da tutte le parti interessate all'azienda, e a tutte le azioni correttive e di miglioramento, che possono prevenire una qualsivoglia problematica.

3 MODALITÀ DI INOLTRO

Sia il personale dipendente che le parti esterne interessate possono inoltrare i loro reclami o suggerimenti all'Alta Direzione / SPT / Comitato RJC / Comitato Guida (Gender Equality Commitee) scegliendo di utilizzare il modulo MDE 02 – RECLAMI E PREVENZIONE DISCRIMINAZIONI (*modulo unico per i vari sistemi*) a disposizione del personale e collocato presso le cassette dei suggerimenti negli spazi comuni aziendali (ad es. refettori, spogliatoi), oppure tramite altra forma che ritengano più opportuna (e-mail comitatoetico@frevan.com (vale per tutti i sistemi) lettera all'indirizzo dell'azienda Viale Europa 1 - Castel San Niccolò -AR-).

I moduli da parte del personale interno possono essere compilati e imbucati nell'apposita cassetta per la raccolta o consegnati direttamente ad un membro del SPT o del Comitato RJC o del Comitato Guida (Gender Equality Commitee) 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.

Il controllo delle cassette avviene in presenza di almeno due membri del SPT (uno rapp. Direzione e uno rapp. lavoratori) e da un membro del Comitato Guida (Gender Equality Commitee) e del Comitato RJC. Le chiavi per l'apertura delle cassette saranno custodite in modo da permetterne l'accesso solo ai membri sopra indicati.

Durante le riunioni periodiche SPT / Comitato Guida (Gender Equality Commitee) e Comitato RJC si confrontano sull'andamento dei reclami, suggerimenti, mancati infortuni, azioni correttive e di miglioramento.

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 agli indirizzi degli Organismo di certificazione.

Oltre ai seguenti eventuali destinatari:

- Responsabile Gestione Etica
- Rappresentante SA8000 dei lavoratori
- Rappresentante Sicurezza Lavoratori
- Social Performance Team
- Comitato Guida (Gender Equality Committee)

4 GESTIONE

Due membri del Social Performance Team (direzione e lavoratori) con frequenza mensile verificano la presenza di eventuali reclami, suggerimenti e mancati infortuni nella cassetta apposita e ne appura la fondatezza (le chiavi della cassetta sono custodite insieme alla documentazione di sistema), ed eventuali azioni correttive e di miglioramento. I membri compilano il registro riportando l'eventuale presenza di segnalazioni.

Se necessario, RGE 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.

RGE fornisce al personale 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 sia il Sistema di Responsabilità Sociale che il Sistema RJC che il sistema di gestione per la parità di Genere e i vari comitati effettuano una prima analisi delle cause che hanno generato il reclamo e procedono secondo la modalità sopra espressa.

I risultati sono sempre resi pienamente disponibili al personale e, su richiesta, alle parti interessate.

L'organizzazione si impegna a non applicare azioni disciplinari, licenziare o in alcun modo discriminare il personale o le parti interessate che abbiano fornito informazioni sulla conformità a SA8000, a RJC o a PdR125 che abbia avanzato reclami relativi al luogo di lavoro.

In particolare, relativamente al proprio personale dipendente e collaboratori/trici, cura la diffusione della politica aziendale, ne promuove l'addestramento e l'aggiornamento professionale, l'iniziativa e la responsabilizzazione, coinvolgendoli nell'attività di miglioramento. L'evidenza oggettiva degli incontri formativi può risultare dal mod.

MDE 04 – Verbale formazione-addestramento o altro documento equipollente o altre comunicazioni periodiche.

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 Sa8000 DNV all'indirizzo mail: Feedback.Italia@dnv.com
- Ente di accreditamento SAAS Social Accountability Accreditation Services – 15 West 44th Street, 6th floor – New York – NY tel. +1-212-684-1515 fax +212 684 1515, mail: saas@saasaccreditation.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.

5 REGISTRO NC-AC

Il SPT, il Comitato RJC e il Comitato Guida (Gender Equality Committee) mantengono, attraverso il RGE, un elenco di tutti i reclami, delle non conformità relative a SA8000, RJC e PdR125, delle loro cause, delle azioni correttive e preventive/di miglioramento intraprese e dei risultati conseguiti. Il registro è mantenuto aggiornato da RGE e i risultati sono fonte di elemento in ingresso delle riunioni dei membri dei comitati. La presa in carico delle NC / Reclami da parte di Freschi & Vangelisti e le successive azioni correttive sono formalizzate in un registro in grado di poter fornire quanti più dati statistici utili: ricorrenze, concentrazioni, tempi di reazione. Freschi & Vangelisti intraprende azioni per evitare che la NC/reclamo possa ripetersi in futuro o per mitigarne gli effetti. Questa attività, di competenza sia del SPT che del Comitato Guida (Gender Equality Committee) avviene attraverso le seguenti sottofasi:

- 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 e nella procedura PGE 7 monitoraggio e misurazioni.

6 NORME E DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

Norma SA 8000:2014

Manuale SA 8000:2014

Standard RJC

Norma UNI PdR125:2022

MDE 02 – RECLAMI E PREVENZIONE DISCRIMINAZIONI SA8000 e Parità di Genere PdR125:2022

MDE 04 – Verbale formazione-addestramento