	<b>PROCEDURA pMC.01</b>				<b>REV. 2</b>
	<i>ISO 9001:2015</i> 10	<i>ISO 14001:2015</i> 10	<i>ISO 45001:2018</i> 10	<i>SA8000:2014</i> 9.6	<i>DLgs.231/01</i>
	<b>Gestione reclami e segnalazioni</b>				<b>Pag. 1 di 3</b>


---

## GESTIONE RECLAMI E SEGNALAZIONI

---

Copia controllata n. ....	Copia <b>non controllata</b> n. ....
Consegnata al Sig. ....	
Organizzazione .....	
Data della consegna .....	

2	17/02/2021	Adeguamento nuova ragione sociale e organigramma		
1	30/07/2020	Adeguamento ISO 45001:2018		
0	05/06/2017	Prima Emissione		
Rev	DATA	DESCRIZIONE	VERIFICATO da RSG	APPROVATO da AD

	<b>PROCEDURA pMC.01</b>				<b>REV. 2</b>
	<i>ISO 9001:2015</i> 10	<i>ISO 14001:2015</i> 10	<i>ISO 45001:2018</i> 10	<i>SA8000:2014</i> 9.6	<i>DLgs.231/01</i>
	<b>Gestione reclami e segnalazioni</b>				<b>Pag. 2 di 3</b>

## SCOPO

La finalità di questa procedura è quella di fornire una guida per il personale aziendale e per le parti interessate, per segnalare in modo confidenziale ed anonimo eventuali non conformità rispetto ai principi dello standard SA8000:2014 e alla Politica e Impegno per la Responsabilità Sociale, piuttosto che suggerimenti in merito al miglioramento del sistema di Responsabilità Sociale

## APPLICABILITÀ

La presente procedura si applica a tutti i casi di *anomalia - non conformità* rilevati in fase di attuazione dei processi di gestione aziendale che generano la richiesta di una azione correttiva, e nella definizione delle azioni preventive.

## DEFINIZIONI

Alla seguente procedura si applicano le seguenti definizioni:

**Informazioni:** dati significativi

**Documento:** informazioni e il mezzo in cui sono contenute

**Informazioni Documentate:** informazioni che devono essere tenute sotto controllo e mantenute da parte di un'organizzazione ed il mezzo che le contiene

**Procedura:** Modo specificato per svolgere un'attività o un processo

**Processo:** Insieme di attività correlate o interagenti che utilizzano input per consegnare un risultato atteso

**Non-conformità:** Non soddisfacimento di un requisito

**Azione correttiva:** Un'azione atta ad eliminare la(e) causa(e) alla radice di una non conformità individuata. Nota: le azioni correttive sono intraprese per prevenire il ripetersi della non conformità

**Azione preventiva:** Un'azione atta ad eliminare la(e) causa(e) alla radice di una non conformità potenziale. Nota: le azioni preventive sono intraprese per prevenire il verificarsi di una non conformità (SA8000)


**Parti interessate:** Individuo o gruppo interessato alle, o che subisce l'influenza delle, performance sociali e/o attività dell'organizzazione.

## MODULISTICA richiamata

- **mMC.01:** Richiesta di azione correttiva/preventiva
- **mMC.02:** Elenco rilievi-non conformità ed AC/AP
- **mVP.03:** Rapporto di audit
- **mMC.03:** Segnalazione proposta migliorativa/reclamo

## DESCRIZIONE

Il personale della MONTECO S.p.a. che rilevi una non conformità relativa ai requisiti della norma SA 8000 (*come ad esempio situazioni di sopruso, discriminazione o molestia, criticità, situazioni critiche correlate con la salute e la sicurezza del posto di lavoro*), oppure voglia suggerire spunti per il miglioramento, relativi alla gestione del personale e al miglioramento del clima aziendale può segnalare verbalmente la non conformità/suggerimento direttamente al Rappresentante dei Lavoratori per la SA 8000 documentare la segnalazione utilizzando il

	<b>PROCEDURA pMC.01</b>				REV. 2
	<i>ISO 9001:2015</i> 10	<i>ISO 14001:2015</i> 10	<i>ISO 45001:2018</i> 10	<i>SA8000:2014</i> 9.6	DLgs.231/01
	<b>Gestione reclami e segnalazioni</b>				Pag. 3 di 3

modulo “Segnalazione proposta migliorativa/reclamo” **mMC.03** o su foglio bianco (inserendola in forma anonima o firmata nella cassetta delle lettere a disposizione presso le sedi).

Le chiavi della cassetta sono state consegnate dal Responsabile Sistema di Gestione RSG e alla funzione RLSSA.

Il personale quindi può:

**imbucare nell'apposito cassetta reclami, inviato 1/ 2 email:**

**[bibiana.montinaro@montecospa.it](mailto:bibiana.montinaro@montecospa.it), inviato per posta via Campania 30 73100 Lecce**

**o nei casi più gravi si può reclamare trasmettendo via fax o via mail il presente modulo corredato di una memoria dove è necessario evidenziare le motivazioni a:**

**RINA SERVICES SPA email: [sa8000@rina.org](mailto:sa8000@rina.org) o fax: 010 5351140**

**SAAS: mail: [saas@saasaccreditation.org](mailto:saas@saasaccreditation.org)**

Il Rappresentante Responsabile Sistema di Gestione RSG e la funzione RLSSA, controllano periodicamente (indicativamente ogni 15 giorni) il contenuto della cassetta, analizzano la segnalazione e ne valutano modalità e tempi di gestione.

In questa fase si identificano le risorse adeguate e appropriate alla natura e alla gravità di ogni non-conformità.

Dalla segnalazione/non conformità, può scaturire un'azione correttiva (Utilizzo del Modulo **mMC.01** Richiesta Azioni correttive/preventive).

La funzione AD approva le azioni correttive e preventive proposte dalle funzioni coinvolte.

Il Responsabile Gestione Sistema:

- ❖ archivia i moduli / fogli di segnalazione/reclami in apposito raccoglitore, mantenendo aggiornato il registro segnalazioni / non conformità / reclami
- ❖ gestisce le azioni correttive / preventive secondo gli stessi criteri indicati nel processo P\_MC “Miglioramento continuo”
- ❖ monitora periodicamente lo stato di avanzamento delle azioni e la loro efficacia.