

# RECLAMI E NON CONFORMITA'

	PRS 04-07		REV.	DATA	PAG	PAG
			1	29.04.2025	1	5

2. Responsabilità	2
3. Abbreviazioni	2
4. Modalità operative	2
4.1 Dati di input	2
4.2 Attività	2
4.2.1 Reclami	2
4.2.2 Non conformità	3
4.3 Dati di output	5
5. Documenti allegati	5

REV.	DATA	CAUSALE
0	29.04.2025	Prima emissione

REDATTO DA	VERIFICATO DA	APPROVATO DA

# RECLAMI E NON CONFORMITA'

	PRS 04-07		REV. 1	DATA 29.04.2025	PAG 2	PAG 5
---	-----------	--	-----------	--------------------	----------	----------

## 1. Scopo

Scopo della presente procedura è quello di descrivere le modalità seguite per assicurare che i reclami presentati dalle parti interessate (lavoratori, organizzazioni non governative, associazioni sindacali, associazioni di categoria, clienti ed altri che emergeranno nel lungo periodo) nei confronti della Cooperativa, e le non conformità ai requisiti della norma SA8000, siano identificati, documentati, valutati e completamente risolti.

## 2. Responsabilità

Le responsabilità della identificazione, documentazione, valutazione e risoluzione dei reclami e delle non conformità, sono specificate nei paragrafi che seguono.

## 3. Abbreviazioni

Presidente CdA

**RSA:** Responsabile SA8000

**RLRS:** Rappresentante Lavoratori per la Responsabilità Sociale

**NCF:** Non Conformità

**RDF:** Responsabile di Funzione

## 4. Modalità operative

### 4.1 Dati di input

Rapporti di segnalazione etica

### 4.2 Attività

#### 4.2.1 Reclami

Qualunque parte interessata può esporre un reclamo alla Cooperativa verbalmente o inviando le proprie osservazioni scritte tramite posta, fax o e-mail.

Le osservazioni raccolte verbalmente sono trascritte su apposito Rapporto di segnalazione etica (Mod. RS 04-07-02) a cura di RSA.

## RECLAMI E NON CONFORMITA'

	PRS 04-07		REV. 1	DATA 29.04.2025	PAG 3	PAG 5
---	-----------	--	-----------	--------------------	----------	----------

Nel caso in cui il reclamo sia presentato da un lavoratore della società - direttamente o tramite il RLRS - la SAID si impegna a tutelare l'anonimato del lavoratore e quello di eventuali altri lavoratori citati nel reclamo in qualità di testimoni, a meno che gli stessi comunichino alla Cooperativa la volontà di rivelare la propria identità.

A tale scopo, la SAID invia ai lavoratori il Modulo Reclami (MOD RS 04-07-01).

Entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento del reclamo, la SAID avvia l'istruttoria.

Il reclamo viene visionato dal RPS e dal RDD, allo scopo di valutarne la pertinenza nei confronti della norma SA8000, avviare un'eventuale indagine di approfondimento e definire le azioni da intraprendere.

Individuati gli elementi necessari per chiarire e risolvere il caso, il RPS con il coinvolgimento del RDD, redige una relazione in cui ne illustra la risoluzione e le motivazioni alla base della stessa.

Tale relazione, approvata dal Presidente, viene quindi inviata al reclamante entro 15 giorni dal ricevimento del reclamo, nel caso questo provenga dai lavoratori, entro 30 giorni, qualora il reclamante sia una parte interessata esterna.

La documentazione relativa al reclamo viene sottoposta ad analisi e controllo in sede del riesame del sistema da parte della Direzione.

La SAID garantisce alle parti interessate la possibilità di inoltrare reclami ai seguenti enti:

### 1 – SAAS (Social Accountability Accreditation Services)

[saas@saasaccreditation.org](mailto:saas@saasaccreditation.org)

### 2 - SICERT (Organismo di Certificazione SA8000)

[reclamisa8000@sicert.net](mailto:reclamisa8000@sicert.net)

### 3 - S.A.I.D. SOC COOP SOCIALE

[cooperativasaid.reclami@gmail.com](mailto:cooperativasaid.reclami@gmail.com)

#### 4.2.2 Non conformità

Le non conformità rilevate e generate durante le attività della SAID sono classificate in:

- Non conformità di sistema: nel caso di violazione di un requisito del sistema di gestione SA8000
- Non conformità etiche: violazione ai principi etici cui la SAID è ispirata secondo i requisiti della norma SA8000
- Non conformità normative: violazione alle norme e alle leggi di carattere nazionale e internazionale in materia di tutela del lavoratore

## RECLAMI E NON CONFORMITA'

	PRS 04-07		REV. 1	DATA 29.04.2025	PAG 4	PAG 5
---	-----------	--	-----------	--------------------	----------	----------

A) identificazione della non conformità:

l'identificazione della NCF può avvenire:

- durante le normali attività operative

Qualora durante le normali attività operative i dipendenti vengano a conoscenza di situazioni che possano generare NCF reali o potenziali, queste devono essere tempestivamente segnalate, tramite il Rapporto di segnalazione etica, al rappresentante dei lavoratori, ai fini della loro gestione.

Il RLRS registra la NCF segnalata sul Modulo Reclami (MOD RS 04-07-01) durante le attività di verifica ispettiva;

Qualora durante le attività di verifica ispettiva siano rilevate NCF di sistema, queste saranno segnalate dal valutatore incaricato al responsabile di funzione, durante la riunione finale, e registrate sul Rapporto di verifica ispettiva, secondo la procedura PRS 04-05.

B) valutazione della non conformità:

la NCF può essere critica o non critica

- critica: è critica la NCF che mina la salute e sicurezza dei lavoratori, o per la cui risoluzione devono essere necessariamente coinvolte le parti interessate esterne territorialmente competenti (sindacati, organizzazioni non governative, associazioni di tutela per i minori, associazioni di tutela per particolari categorie di lavoratori, organismi di certificazione, istituti scolastici, ecc.), o la cui risoluzione richiede il coinvolgimento di funzioni aziendali diverse da quelle che l'hanno identificata e/o istruzioni o procedure create ad hoc. E' considerata critica anche la NCF ripetuta.
- non critica: è non critica la NCF che può essere risolta autonomamente dalla funzione che l'ha identificata, sulla base delle istruzioni o delle procedure in uso in azienda.

C) Risoluzione della non conformità:

- risoluzione NCF non critiche: è compito del RLRS, che ha rilevato e registrato la NCF, valutare le azioni da intraprendere per la soluzione delle NCF rilevate. Le soluzioni da intraprendere possono essere:
  - attuate immediatamente (chiudendo la NCF direttamente sul Rapporto di NCF)
  - gestite attraverso la richiesta di un'azione correttiva o preventiva diretta alle funzioni interessate (RPS, RDD, RdF, ...)
- risoluzione NCF critiche: le NCF critiche richiedono sempre un'azione correttiva o preventiva. La richiesta di azione correttiva o preventiva deve essere fatta anche

## RECLAMI E NON CONFORMITA'

 S.A.I.D. soc.coop.sociale orf	PRS 04-07		REV. 1	DATA 29.04.2025	PAG 5	PAG 5
---	-----------	--	-----------	--------------------	----------	----------

nel caso di NCF ripetute, allo scopo di individuare ed eliminare la causa del reiterarsi della NCF.

D) Verifica dell'efficacia della risoluzione delle non conformità:

RDD ha la responsabilità della verifica dell'efficacia della risoluzione delle NCF.

La verifica dell'efficacia consiste nel valutare se la soluzione intrapresa ha portato alla eliminazione definitiva della causa della NCF, in modo che questa non si ripresenti.

### 4.3 *Dati di output*

Azioni correttive

### 5. *Documenti allegati*

MOD RS 04-07-01 apposito Modulo Reclami

MOD RS 04-07-02 apposito Rapporto di segnalazione etica.