


PROCEDURA DI RECLAMO E SEGNALAZIONE

Rev	Descrizione	Data	Approvazione
0	Prima emissione	20/09/2024	Amministratore Unico
1	Aggiunti riferimenti a enti esterni; aggiunte tempistiche di gestione reclamo	26/09/2024	Amministratore Unico

	Procedura di reclamo e segnalazione	Doc.: PR08
		Pagina 2 di 4
		Rev. 1
		Data: 26/09/2024

1. Scopo

Definire le modalità di gestione di segnalazioni di non conformità scritte o verbali provenienti dalle parti interessate, di reclami o suggerimenti provenienti dagli operatori CONSORZIO METRA SCARL o dalle sue parti interessate, al fine di analizzarne la causa e definirne il trattamento, individuando se del caso opportune azioni correttive o preventive.

2. Ambito di applicazione

La presente procedura si applica a tutti i suggerimenti, i reclami, le non conformità e le azioni correttive o preventive afferenti all'applicazione della SA 8000.

3. Responsabilità

La responsabilità dell'attuazione di questa procedura è del Rappresentante della Direzione e del Rappresentante dei Lavoratori, per quanto di propria competenza.


Le attività sono svolte dal Rappresentante della Direzione e dal Rappresentante dei Lavoratori, nonché dal personale incaricato dell'attuazione dell'azione correttiva.

4. Gestione dei suggerimenti/ reclami interni ed esterni

4.1 Raccolta delle informazioni

Le osservazioni/reclami realizzati direttamente e indirettamente dagli operatori CONSORZIO METRA SCARL in materia di responsabilità sociale sono raccolti attraverso:

- il modulo elettronico dei reclami/suggerimenti;
- la segnalazione verbale o scritta al Rappresentante dei Lavoratori da parte di un operatore;
- le contestazioni emesse dal Cliente e/o da altri Portatori di Interesse esterni all'Organizzazione;
- le lamentele e/o contestazioni da parte di Associazioni di Cittadini, Organizzazioni Sindacali, Enti per la tutela dei Diritti Umani, etc.

	Procedura di reclamo e segnalazione	Doc.: PR08
		Pagina 3 di 4
		Rev. 1
		Data: 26/09/2024

- diretta segnalazione all'ente di certificazione International Associates mediante e-mail a info@ia-group.ltd;
- diretta segnalazione all'ente di accreditamento SAAS mediante email a saas@saasaccreditation.org;

4.2 Analisi dei suggerimenti/reclami interni ed esterni

Tutte le segnalazioni raccolte sono oggetto di un primo esame per la verifica della veridicità, effettuato direttamente dal Rappresentante della Direzione, di concerto con il Rappresentante dei Lavoratori, se proveniente dal personale del CONSORZIO METRA SCARL.

L'esame della veridicità deve essere effettuato entro 15 giorni dalla segnalazione dell'evento.

In caso di appurata non attendibilità del reclamo/osservazione viene comunque data evidenza del trattamento comunicando il fatto direttamente all'interessato (ove questo abbia indicato il proprio nome nel modulo di reclamo) o mettendone comunicazione in bacheca della struttura.


La dichiarazione di non attendibilità deve essere effettuata entro 20 giorni dalla segnalazione dell'evento.

In caso di fondatezza del reclamo/suggerimento, il Rappresentante della Direzione di concerto con il Rappresentante dei lavoratori, se il reclamo è interno:

1. analizza le cause del suggerimento/reclamo, se necessario con il coinvolgimento delle funzioni interessate;
1. studia le possibili azioni di rimedio da intraprendere;
2. individua l'azione di rimedio da intraprendere indicandola sullo stesso modulo;
3. comunica l'azione di rimedio intrapresa nella bacheca aziendale (se il reclamo/suggerimento è pervenuto in maniera anonima) o comunica l'azione di rimedio personalmente all'interessato e se del caso anche nella bacheca aziendale (se il reclamo/suggerimento è pervenuto con l'indicazione dell'operatore che lo ha inviato).

Inoltre:

4. Il personale incaricato dell'attuazione dell'azione di rimedio approvata, realizza l'intervento programmato. **La realizzazione dell'intervento deve essere effettuata entro 30 giorni dalla segnalazione dell'evento.**

	Procedura di reclamo e segnalazione	Doc.: PR08
		Pagina 4 di 4
		Rev. 1
		Data: 26/09/2024

5. A seguito della realizzazione dell'intervento, il Rappresentante della Direzione di concerto con il Rappresentante dei lavoratori, rileva e registra i risultati dell'azione di rimedio mediante relazione al SPT;
6. Il Rappresentante della Direzione di concerto con il Rappresentante dei lavoratori valuta l'opportunità di dar seguito ad un'azione correttiva o preventiva.
7. La relazione viene archiviata e conservata.