

SOMMARIO

1.	SCOPO	2
2.	CAMPO DI APPLICAZIONE.....	2
3.	DOCUMENTI DI RIFERIMENTO	2
4.	DEFINIZIONI.....	2
5.	MODALITÀ OPERATIVE	2
6.	REGISTRAZIONI.....	4

00	17/01/2022	Prima emissione		
Rev.	Data	Causale	verifica RDSA	Approvazione GM

 <p>ORION Valves A FARINA COMPANY</p>	PROCEDURA GESTIONE DEI RECLAMI E NON CONFORMITA'		PRO-02 SA 8000
	Rev. 00 Data 17/01/2022	Pag. 2 di 4	

1. SCOPO

La presente procedura ha lo scopo di definire le modalità di gestione dei reclami presentati dalle parti interessate (lavoratori, enti locali e nazionali, organizzazioni non governative, associazioni sindacali, associazioni di categoria, organi di stampa, mass media, clienti, ecc.) relativamente al rispetto dei requisiti dello standard di riferimento.

Scopo della presente procedura è inoltre definirne la gestione delle non conformità ai requisiti della norma SA8000, siano identificate, documentate, valutate e completamente risolte.

2 CAMPO DI APPLICAZIONE

La procedura è applicata a tutti i reclami provenienti da qualsiasi parte interessata e aventi per oggetto il rispetto della SA8000 e in generale dei diritti umani. La procedura è applicata inoltre a tutte le non conformità inerenti il Sistema di gestione SA8000.

Le non conformità rilevate e generate durante le attività 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 l'azienda 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

3 DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

- Norma SA 8000:2014
- Manuale SA 8000
- Codice Etico

4. DEFINIZIONI

SPT: Social Performance Team (Il team include una rappresentanza dei lavoratori SA8000 e della Direzione)

RECLAMO: segnalazione, commento, raccomandazione riguardanti il luogo di lavoro e/o non conformità, reali o presunte, allo standard SA8000.

5. MODALITÀ OPERATIVE

5.1 Ricezione del reclamo

Ogni lavoratore può sporgere reclami in relazione a fatti e accadimenti aventi natura di abuso, offesa o illegalità verificatisi nell'ambito lavorativo o ad esso legati e in contrasto con i principi di responsabilità sociale della norma SA8000. Il lavoratore può farsi promotore di reclami anche tramite il Rappresentante dei Lavoratori SA8000 e/o l'Ente di Certificazione SA8000. Il reclamo può avere anche forma anonima, si garantisce la massima riservatezza sui fatti denunciati o evidenziati, nei limiti della libertà di indagine, il SPT si impegna ad indagare anche in caso di segnalazioni anonime.

 <p>ORION Valves A FARINA COMPANY</p>	PROCEDURA GESTIONE DEI RECLAMI E NON CONFORMITA'		PRO-02 SA 8000
	Rev. 00 Data 17/01/2022	Pag. 3 di 4	

Le segnalazioni di reclamo avanzate da una o più parti interessate, aventi per oggetto temi inerenti al sistema di responsabilità sociale, devono essere inoltrati al SPT compilando l'apposito modulo messo a disposizione in cartaceo e su sito internet.

I reclami possono essere indirizzati a-mail: (sa8000@orionvalves.com) o via posta all'indirizzo della sede. È compito del SPT verificare che gli indirizzi citati siano correttamente riportati nelle comunicazioni interne ed esterne relative alla SA8000.

Al fine di garantire l'anonimato del personale che desidera effettuare una segnalazione/reclamo l'azienda mette a disposizione una cassetta di raccolta dei reclami nell'area spogliatoio.

Eventuali segnalazioni/reclami possono essere inoltrate a:

1. SICERT S.A.G.L. all'indirizzo reclamisa8000@sicert.net
2. SASS all'indirizzo: saas@saasaccreditation.org

5.2 Gestione del reclamo

Il reclamo è gestito dalla Direzione che, supportata dal SPT, ne coordina la risoluzione facendo intervenire le funzioni competenti ed attivando le necessarie azioni correttive, secondo quanto previsto nell'apposita procedura non conformità azione correttive, favorisce l'incontro diretto e lo scambio di valutazioni con il dipendente resosi autore del reclamo se non anonimo, eventualmente affiancato dal SPT, allo scopo di conseguire una completa conoscenza dei fatti e al fine di dare sostegno e concreto contributo al lavoratore vittima o testimone di forme di abuso, offesa o fenomeni di scorrettezza o illegalità. Si garantisce il compimento di ogni tipo di sforzo e azione concreta atti a dare soluzione al problema evidenziato e a prevenire il verificarsi di situazioni analoghe o similari non attua alcuna forma di ritorsione o discriminazione nei confronti dell'autore di un reclamo.

5.3 Risposta al reclamo

Si impegna alla fine delle valutazioni e comunque entro un tempo massimo di 2 mesi ad informare l'autore del reclamo delle azioni correttive intraprese per dare soluzione ai fatti denunciati. Nel caso di segnalazioni anonime al termine del procedimento le risposte al reclamo sono esposte in bacheca

5.4 Non conformità

A) identificazione della non conformità può avvenire:

- durante le normali attività operative

Qualora durante le normali attività operative i dipendenti vengano a conoscenza di situazioni che possano generare NC reali o potenziali, queste devono essere tempestivamente segnalate al RDSA/RO, ai fini della loro gestione. RO registra la NC segnalata sul Rapporto di Non Conformità.

- durante le attività di verifica ispettiva;

Qualora durante le attività di verifica ispettiva siano rilevate NC di sistema, queste saranno segnalate dal valutatore incaricato al responsabile di funzione, durante la riunione finale, e registrate sul Rapporto di audit

B) valutazione della non conformità può essere critica o non critica:

- critica: è critica la NC 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

	PROCEDURA GESTIONE DEI RECLAMI E NON CONFORMITA'		PRO-02 SA 8000
	Rev. 00 Data 17/01/2022		Pag. 4 di 4

aziendali diverse da quelle che l'hanno identificata e/o istruzioni o procedure create ad hoc. E' considerata critica anche la NC ripetuta.

- non critica: è non critica la NC 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 NC non critiche: è compito del RDSA/RO, che hanno rilevato e registrato la NC, valutare le azioni da intraprendere per la soluzione delle NC rilevate.

Le soluzioni da intraprendere possono essere: - attuate immediatamente (chiudendo la NC direttamente sul Rapporto di NC) - gestite attraverso la richiesta di un'azione correttiva o preventiva diretta alle funzioni interessate.

- risoluzione NC critiche: le NC critiche richiedono sempre un'azione correttiva o preventiva. La richiesta di azione correttiva o preventiva deve essere fatta anche nel caso di NC ripetute, allo scopo di individuare ed eliminare la causa del reiterarsi della NC.

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

RDSA/RO ha la responsabilità della verifica dell'efficacia della risoluzione delle NC. La verifica dell'efficacia consiste nel valutare se la soluzione intrapresa ha portato alla eliminazione definitiva della causa della NC, in modo che questa non si ripresenti.

6. REGISTRAZIONI

I reclami inoltrati sono registrati come NC a cura del SPT dove si dà evidenza dell'oggetto del reclamo, della sua origine, della persona a cui è stato dato incarico di gestirlo a livello operativo e delle azioni correttive che sono state intraprese per dargli soluzione.