

## **PROCEDURA RECLAMI, RIMEDI E AZIONI CORRETTIVE**

### **SCOPO**

Scopo della presente procedura è di definire:

- ✓ le possibili modalità di inoltro di: osservazioni, reclami e suggerimenti provenienti da dipendenti ed altre parti interessate riguardanti le tematiche della norma SA 8000;
- ✓ eventuali segnalazioni di non conformità rispetto alla politica di responsabilità sociale della Giorgio Fedon & Figli spa o ai requisiti della norma SA 8000;
- ✓ le corrette modalità di gestione di azioni correttive e preventive da attuare a seguito del ricevimento di osservazioni, reclami, suggerimenti e segnalazioni e, in generale, della individuazione di situazioni di non conformità rispetto ai requisiti SA 8000.

### **GARANZIE DI ANONIMATO E DI NON DISCRIMINAZIONE**

La Giorgio Fedon & Figli spa garantisce:

- il diritto all'anonimato di chiunque intenda inoltrare osservazioni, reclami e segnalazioni senza rendersi riconoscibile;
- la gestione di tutte le segnalazioni pervenute indipendentemente dalla presenza o meno dell'indicazione o meno di chi le ha inviate;
- nel caso in cui la segnalazione non sia anonima o comunque sia evidente l'identità di chi l'ha inviata, la Giorgio Fedon & Figli spa garantisce che non attuerà nessuna forma di discriminazione nei suoi confronti.

### **INOLTRO DI RECLAMI E SEGNALAZIONI DA PARTE DEI LAVORATORI**

#### **Attraverso il Rappresentante SA 8000 dei Lavoratori**

Qualsiasi dipendente può segnalare, al Rappresentante SA 8000 dei lavoratori, attraverso il modulo allegato, una situazione che ritiene non conforme rispetto ai requisiti SA 8000 o alla Politica chiedendo che venga portata all'attenzione del Responsabile SA 8000.

E' suo diritto chiedere al Rappresentante SA 8000 di rimanere anonimo.

Il Rappresentante SA 8000 provvede a formalizzare sempre i contenuti del colloquio su carta apponendo la data e la sua firma e a consegnarne copia personalmente al Responsabile SA 8000.

#### **Attraverso la cassetta dei reclami**

Presso la sede della Giorgio Fedon & Figli spa, è presente la specifica cassetta per i reclami.

Nella cassetta è possibile inserire un reclamo (o segnalazione/osservazione) attraverso l'apposito modulo possibilmente, ma non necessariamente, in busta chiusa specificando il destinatario: "Alla Cortese Attenzione del Responsabile SA 8000".

I lavoratori possono scegliere se indicare il proprio nome o rimanere anonimi.

Il Responsabile SA 8000 verifica con frequenza almeno settimanale la presenza di eventuali segnalazioni e provvede, nell'eventualità, ad attivarsi come più avanti indicato.

## INOLTRO DI RECLAMI E SEGNALAZIONI DA PARTE DELLE ALTRE PARTI INTERESSATE

### Attraverso il Responsabile del Sistema di Gestione SA 8000

Qualsiasi parte interessata può segnalare al Responsabile SA 8000 una situazione che ritiene non conforme rispetto ai requisiti SA 8000 chiedendo che venga attentamente analizzata.

Le segnalazioni possono essere inoltrate tramite:

- posta: Giorgio Fedon & Figli spa, via dell'Industria, 9 – Pieve d'Alpago;
- telefono: 0437 9823;
- fax: 0437 982423;
- e-mail: [paolagenovese@fedon.it](mailto:paolagenovese@fedon.it)

Referente: Responsabile del Sistema di Gestione SA 8000: Paola Genovese.

È riconosciuto il diritto di qualsiasi richiedente di rimanere anonimo.

Il Responsabile del Sistema di Gestione SA 8000 provvede a formalizzare i contenuti del colloquio per iscritto ed apporre la data e la propria firma.

Qualora la parte interessata non dovesse sentirsi idoneamente rappresentata e tutelata dalle figure previste dal Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale, **ha facoltà di rivolgersi direttamente all'organismo di certificazione oppure all'ente di Accredimento:**

#### Organismo di **Certificazione**

DNV, Via Energy Park, 14 20871 Vimercate (MI)

[feedback.italia@dnv.com](mailto:feedback.italia@dnv.com)

#### Ente di **Accreditamento**

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

### AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE

La gestione delle azioni correttive e preventive compete al Responsabile SA 8000 che, in relazione ai singoli casi, provvede a coinvolgere le figure competenti.

Le azioni correttive e preventive possono essere intraprese sulla base di non conformità scaturite, tipicamente, a seguito di:

- osservazioni, reclami e segnalazioni da parte di dipendenti;
- osservazioni, reclami e segnalazioni da parte delle altre parti interessate;
- attività di monitoraggio;
- audit da parte dell'ente di certificazione;
- audit svolti presso i fornitori.

In particolare, tutti le segnalazioni ed i reclami ricevuti vengono aperti in presenza del Rappresentante SA 8000 dei lavoratori. Sempre con il Rappresentante SA 8000 dei lavoratori vengono quindi analizzati, verificati nella loro fondatezza quindi gestiti rispetto alle decisioni da prendere, le azioni da intraprendere e la conseguente verifica di efficacia.

Tutte le azioni correttive e preventive vengono gestite dal Responsabile SA 8000 e formalizzate attraverso il documento "Azione correttiva/preventiva" attraverso il quale viene programmato l'iter di risoluzione della non conformità e verificato l'esito dell'azione intrapresa.

### COMUNICAZIONI DI RITORNO

La Giorgio Fedon & Figli spa si impegna a fornire a tutti coloro che inoltrano osservazioni, reclami e segnalazioni, informazioni di ritorno su quanto sia stato deciso e attuato in relazione ad ogni singolo caso, in tempi brevi e con modalità individuabili di volta in volta da parte del Responsabile SA 8000, in modo da garantire la conoscenza degli esiti risultanti dalle azioni intraprese.