


	ISTITUTO IMMACOLATA A.S.P. AZIENDA PUBBLICA DI SERVIZI ALLA PERSONA – GALATINA	REV. 0
	PROCEDURA pMAM.03	
	<i>Gestione reclami e segnalazioni</i>	SA 8000:2008 Pag. 1 di 4

AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE

Copia controllata n.	Copia non controllata n.
Consegnata al Sig.	
Organizzazione	
Data della consegna	

o	30.06.2013	Prima Emissione		
Rev	DATA	DESCRIZIONE	VERIFICATO da RE	APPROVATO da DG

	ISTITUTO IMMACOLATA A.S.P. AZIENDA PUBBLICA DI SERVIZI ALLA PERSONA – GALATINA	REV. 0
	PROCEDURA pMAM.03	
	<i>Gestione reclami e segnalazioni</i>	SA 8000:2008 Pag. 2 di 4

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 SA 8000: 2008 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.

FUNZIONI COINVOLTE

PRE	Presidente Cda
DG	Direttore Generale
RE	Responsabile Sistema Gestione Responsabilità Sociale
UT	Ufficio Tecnico - Servizio Patrimonio e Manutenzioni
RLRS	Rappresentante lavoratori per la Responsabilità Sociale

DEFINIZIONI e ACRONIMI

Definizioni

Alla seguente procedura si applicano le seguenti definizioni:

Documento: informazioni con il loro mezzo di supporto


Non conformità: mancato soddisfacimento di un requisito

Azione correttiva: azione tesa ad eliminare la causa di una non conformità *rilevata* o di una situazione indesiderabile *rilevata*

Azione preventiva: azione tesa ad eliminare la causa di una non conformità *potenziale* o di una situazione *potenziale* indesiderabile

Acronimi

- **AC:** Azione correttiva
- **AP:** azione preventiva
- **EGDV:** Elenco Generale Documenti del SG in vigore
- **MG:** Manuale del Sistema di Gestione

	ISTITUTO IMMACOLATA A.S.P. AZIENDA PUBBLICA DI SERVIZI ALLA PERSONA – GALATINA	REV. 0
	PROCEDURA <i>pMAM.03</i>	
	<i>Gestione reclami e segnalazioni</i>	SA 8000:2008
		Pag. 3 di 4

- **SG:** Sistema di gestione
- **MAM:** Misurazioni Analisi e Miglioramento

MODULISTICA richiamata

- **mMAM.01:** Richiesta di azione correttiva/preventiva
- **mMAM.02:** Elenco rilievi-non conformità ed AC/AP
- **mMAM.06:** Rapporto di audit
- **mMAM.07:** Segnalazione proposta migliorativa/reclamo

DESCRIZIONE

Il personale dell'*ISTITUTO IMMACOLATA A.S.P. azienda pubblica di servizi alla persona* 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 modulo "Segnalazione proposta migliorativa/reclamo" mMAM.07 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 RE e al Rappresentante dei lavoratori per la SA 8000.

Il personale quindi può:

**imbucare nell'apposita cassetta reclami, inviato 1/ 2 email: info@istitutoimmacolata.org,
inviato per posta via scalfo 5 73013 Galatina**

**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 o fax: 010 5351140


SAAS: mail : saas@saasaccreditation.org

Il Rappresentante Responsabile Sistema di Gestione RE e al Rappresentante dei lavoratori per la SA 8000, controllano periodicamente (indicativamente ogni 15 giorni) il contenuto della cassetta, analizzano la segnalazione e ne valutano modalità e tempi di gestione..

In questa fase di 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 mMAM.01 Azioni correttive/preventive) .

La DG approva le azioni correttive e preventive proposte da RLRS e RE.

	ISTITUTO IMMACOLATA A.S.P. AZIENDA PUBBLICA DI SERVIZI ALLA PERSONA – GALATINA	REV. 0
	PROCEDURA pMAM.03	
	<i>Gestione reclami e segnalazioni</i>	SA 8000:2008 Pag. 4 di 4

Il Responsabile Gestione Sistema SA 8000:

- ❖ 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 adottati nella procedura pMAM02 "Azioni correttive/preventive"
- ❖ monitora periodicamente lo stato di avanzamento delle azioni e la loro efficacia.