

LAVANDERIA D'ALESSIO SRL	Sistema Gestione Parità di Genere Diversità e inclusione PROCEDURA PR 18
	GESTIONE RECLAMI, NON CONFORMITA' E AZIONI CORRETTIVE

INDICE

1. GENERALITÀ E SCOPO	2
2. APPLICABILITÀ E RESPONSABILITÀ	2
2.1 APPLICABILITÀ	2
2.2 RESPONSABILITÀ	4
3. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ	4
3.1 RILEVAZIONE e CLASSIFICAZIONE	4
3.2 ANALISI, TRATTAMENTO/CORREZIONE	5
3.4 REGISTRAZIONE, CONSERVAZIONE ED ARCHIVIAZIONE	6
4. TERMINI, DEFINIZIONI, ABBREVIAZIONI E NORME	6
5. DISTRIBUZIONE	6
6. DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO	6
7. ARCHIVIAZIONE E CONSERVAZIONE REGISTRAZIONI	6

LAVANDERIA D'ALESSIO SRL	Sistema Gestione Parità di Genere PROCEDURA PR 18
	GESTIONE RECLAMI, NON CONFORMITÀ E AZIONI CORRETTIVE

1. GENERALITÀ E SCOPO

La normativa di riferimento del Sistema adottato impone che l'azienda predisponga e applichi apposita procedura per la gestione dei reclami, delle Non Conformità e delle Azioni correttive.

Un reclamo è un esposto da parte di uno stakeholder in ordine al mancato rispetto di uno dei principi espressi nella politica Uni/Pdr 125:2022.

Per Non Conformità (NC) si intende il "non soddisfacimento di requisiti specificati" ed in particolare lo "scostamento" o assenza di una o più caratteristiche di elementi del Sistema di gestione" e il non soddisfacimento dei target specifici (KPI) della politica Uni/Pdr 125:2022.

Il controllo delle Non Conformità, attuato in **LAVANDERIA D'ALESSIO SRL** riguarda tutti i processi aziendali coperti dal presente Manuale e tutti gli aspetti legati a Uni/Pdr 125:2022 e Parità di Genere.

La procedura in esame richiede che all'atto del verificarsi di una situazione di reclamo e/o di Non Conformità, il rilevatore della stessa debba mettere in atto una serie di attività che ne consentano la registrazione formale e sistematica e il trattamento e le correzioni messe in atto, al fine di ripristinare le condizioni di conformità.

Le registrazioni dei reclami, delle Non Conformità, in concomitanza delle attività di Riesame sono sottoposte periodicamente all'attenzione della Direzione per analisi e valutazione.

La registrazione, il trattamento e la correzione delle Non Conformità risultano quindi essere uno strumento fondamentale nell'attività dell'Azienda per creare una reale base di dati che possa consentire, opportunamente organizzata, di attuare azioni di miglioramento delle attività aziendali e dei prodotti e delle realizzazioni stesse.

2. APPLICABILITÀ E RESPONSABILITÀ

2.1 APPLICABILITÀ

L'applicabilità della presente procedura è rivolta al trattamento e alla correzione dei reclami/segnalazioni che interessano gli stakeholder e delle Non Conformità che riguardano le prassi e le prescrizioni in materia di Parità di Genere.

Gli strumenti a disposizione dei lavoratori e degli stakeholder sono i seguenti:

-Lettera anonima indirizzata all'attenzione del Comitato Guida presso a mezzo posta ordinaria all'indirizzo **VIA CONSORTILE ZONA A.S.I. – 81032 CARINARO (CE)**

-Tramite email: help@lavanderiadalessio.it;

LAVANDERIA D'ALESSIO SRL	Sistema Gestione Parità di Genere PROCEDURA PR 18
	GESTIONE RECLAMI, NON CONFORMITA' E AZIONI CORRETTIVE

- Segnalazione/reclamo diretto ai sindacati territoriali;
- Cassetta depositata presso l'area riposo, Sarà cura del Responsabile Uni/Pdr 125:2022 prelevare il contenuto della cassetta almeno 1 volta al mese e sottoporre i moduli all'attenzione dell'AU e RPR, membri del Comitato Guida;
- il Metodo di Segnalazione a Tre Buste. Tale metodo cartaceo garantisce l'anonimato del Segnalante al team istruttore, prevedendo l'inserimento dell'identità (Busta N. 1) e dei dettagli dell'illecito (Busta N. 2) separate e sigillate all'interno di un Plico di Invio (Busta N. 3) indirizzato in via esclusiva al Gestore del Canale di Segnalazione Interna (Comitato Guida), assicurando che solo il Gestore acceda ai dati anagrafici per gli adempimenti di legge (avviso di ricevimento entro 7 giorni e riscontro entro 3 mesi, come da D.Lgs. 24/2023), mentre l'istruttoria di merito viene condotta in assenza di identificativi.

La nostra organizzazione indaga, tratta e risponde alle problematiche mosse dai lavoratori e dalle altre parti interessate riguardo alla conformità/non-conformità della politica aziendale e ai requisiti della PRD 125.

A fronte di ogni segnalazione il Comitato si riunisce e provvede, ciascuno per le proprie competenze, all'analisi della segnalazione ed alla ricerca della causa della non conformità, alla definizione dell'azione di rimedio e all'apertura della necessaria azione correttiva. In ogni caso l'azione di rimedio e l'eventuale azione correttiva verranno portate a conoscenza del lavoratore e/o della parte interessata che ha effettuato la segnalazione.

Il comitato favorisce l'incontro diretto e lo scambio di valutazioni con il dipendente resosi autore del reclamo, 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. La gestione avviene entro tre giorni, qualora si valuti che non sussiste nessuna violazione dei requisiti della PRD 125, viene archiviata la segnalazione e si provvede a informare le parti interessate.

Qualora la segnalazione sia avvenuta in forma anonima, l'azione di rimedio e l'eventuale azione correttiva verranno portate a conoscenza della parte interessata che ha effettuato la segnalazione, mediante affissione in bacheca della comunicazione del piano di miglioramento in atto, o l'attuazione dell'azione di rimedio al problema rilevato.

LAVANDERIA D'ALESSIO SRL favorisce l'incontro diretto e lo scambio di valutazioni con il lavoratore/Parte Interessata autore della stessa, al fine di acquisire completa conoscenza dei fatti e dare, poi, concreto sostegno al lavoratore/Parte Interessata eventualmente destinatario o testimone di forme di abuso, offesa o altri fenomeni di scorrettezza o illegalità, sempre garantendone l'anonimato nei confronti degli altri soggetti; la gestione avviene entro 7 gg. lavorativi dalla presa visione.

Dalla segnalazione, può scaturire un'azione correttiva (Utilizzo del Modulo Azioni correttive/preventive).

Dal suggerimento / proposta può scaturire un'azione preventiva o di miglioramento (Utilizzo del Modulo Azioni correttive/preventive).

LAVANDERIA D'ALESSIO SRL	Sistema Gestione Parità di Genere PROCEDURA PR 18
	GESTIONE RECLAMI, NON CONFORMITA' E AZIONI CORRETTIVE

La nostra organizzazione si astiene dal prendere provvedimenti disciplinari, licenziare o altrimenti discriminare qualsiasi lavoratore che fornisca informazioni riguardanti la conformità alla PRD 125 oppure che abbia avanzato reclami relativi al luogo di lavoro.

LAVANDERIA D'ALESSIO SRL non attua alcuna forma di ritorsione o discriminazione nei confronti dell'autore del reclamo.

Relativamente alle Non Conformità di applicazione del Sistema di gestione, poiché esse sono generalmente rilevate nell'ambito delle attività di Audit di prima parte, si rimanda alla **PR 17 GESTIONE DEGLI AUDIT** che ne definisce le modalità di rilevazione, registrazione, trattamento e correzione.

2.2 RESPONSABILITÀ

RESPONSABILE SISTEMA DI GESTIONE (RSG)

RESPONSABILE UFFICIO DEL PERSONALE (HR)

ALTA DIREZIONE

COMIATO GUIDA

3. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ

Nell'ambito della gestione di un reclamo o di una Non Conformità (NC) distinguiamo le seguenti attività:

- Reazione al reclamo / non conformità;
- Rilevazione e Classificazione;
- Analisi, Trattamento e Correzione
- Registrazione, Conservazione ed Archiviazione.

3.1 REAZIONE AL RECLAMO / NON CONFORMITA'

In caso di reclamo e/o non conformità, l'azienda pone in essere tramite il coordinamento del comitato guida per:

- impostare azioni immediate di contenimento;
- impostare azioni correttive di risoluzione.

In particolare, valuta azioni di eliminazione della causa radice della segnalazione/non conformità attraverso una serie di attività sotto indicate:

- indagando la segnalazione / riesaminando la non conformità;
- determinando la causa della segnalazione / non conformità;
- determinando se si sono verificati incidenti simili, se esistano non conformità simili oppure se possano potenzialmente verificarsi;

3.2 RILEVAZIONE E CLASSIFICAZIONE

Le Non Conformità possono essere individuate e segnalate sia dal Personale interno sia da enti o organismi esterni.

Il reclamo/segnalazione/suggerimenti è gestito dall' RSG Uni/Pdr 125:2022 con il supporto di RPR e AU. Una volta rilevata la segnalazione provvederà a registrarla nel

LAVANDERIA D'ALESSIO SRL	Sistema Gestione Parità di Genere PROCEDURA PR 18
	GESTIONE RECLAMI, NON CONFORMITA' E AZIONI CORRETTIVE

MOD. 18-01-RAPPORTO DI NON CONFORMITÀ (RNC) con la verifica delle azioni correttive eseguite e l'archiviazione finale.

In tutti i casi, il responsabile della registrazione deve provvedere immediatamente a classificare la Non Conformità rilevata tra:

- Reclami;
- NC relative ai fornitori in appalto;
- NC relative al comportamento dei lavoratori aziendali;
- Altre NC (quali segnalazioni enti ed organismi vari, NC relative alle varie funzioni aziendali e agli altri sistemi di gestione ecc.);
- NC di Sistema di Gestione relative alle attività di Audit di prima parte (vedi procedura **PR 17 GESTIONE DEGLI AUDIT**).

e barrando la casella relativa all'uso prevista indicando il nominativo del rilevatore della NC e la data di rilevazione della NC.

Provvede quindi a registrare la descrizione della NC rilevata in maniera sintetica ed esauriente nello spazio previsto, allegando eventuale documentazione.

3.3 ANALISI, TRATTAMENTO/CORREZIONE

L'analisi dell'incidente/Non Conformità riscontrata e registrata viene svolta dal responsabile della registrazione, il quale, in funzione della classificazione e dell'anomalia registrata definisce con il supporto di RSG modalità, tempistiche e responsabilità da mettere in campo per il trattamento e la correzione; tali modalità sono da questi indicate in modo sintetico ma esauriente nello spazio previsto del **MOD.18-01 <RISOLUZIONE ADOTTATA>**.

Lo scopo di questa fase è quello di trovare una **soluzione efficace e rapida** per il superamento delle NC riscontrate e dei reclami e/o segnalazioni.

Si prevede comunque nel **MOD. 18-01** di registrazione, uno spazio per eventuali **SUGGERIMENTI** che possano servire a individuare e definire Azioni Correttive (vedi **PR 20 AZIONI DI MIGLIORAMENTO**) atte a superare le eventuali cause che hanno generato la Non Conformità registrata.

Dopo aver definito le modalità, le responsabilità ed il termine per l'esecuzione dell'azione di trattamento e correzione con l'ausilio del RSGQ, il responsabile della registrazione provvede ad informare HR al fine di far eseguire al Personale le azioni di superamento, al termine delle quali verrà **verificata l'efficacia** circa il ripristino delle condizioni di Conformità; registra quindi nello spazio **<CHIUSURA NC>** l'esito delle azioni di trattamento e consegna il **MOD.18-01** a RSG per le attività di registrazione, elaborazione, conservazione ed archiviazione.

LAVANDERIA D'ALESSIO SRL	Sistema Gestione Parità di Genere PROCEDURA PR 18
	GESTIONE RECLAMI, NON CONFORMITÀ' E AZIONI CORRETTIVE

3.4 REGISTRAZIONE, CONSERVAZIONE ED ARCHIVIAZIONE

RSG, ricevute da HR i **MOD.18-01-RAPPORTI DI NON CONFORMITÀ** provvede a registrarli sinteticamente nel **MOD.18-02-REGISTRO NON CONFORMITÀ** e ad assegnare loro un n° identificativo.

Tale registro consente di elaborare le NC di periodo suddividendole per tipologia e per settore e di sottoporle in maniera organizzata e sintetica all'attenzione del vertice durante le attività di Riesame della Direzione (vedi **PR 9.3 GESTIONE DEI RIESAMI**) al fine di individuare possibili azioni correttive e di miglioramento (vedi **PR 10.3-AZIONI DI MIGLIORAMENTO**).

I **MOD.18-01** sono quindi raccolti anno per anno da RSG nel folder informatico <**NON CONFORMITÀ**> disponibile presso il suo Ufficio e conservati ed archiviati per un periodo di almeno 5 anni, come da prospetto al p.to 7.

4. LISTA ABBREVIAZIONI E NORME

Per i termini, le definizioni e le abbreviazioni utilizzate in questa procedura si fa riferimento alla norma UNI ISO 30415:2021 e prassi UNI/PdR 125:2022 ed al Manuale Diversità e Inclusione di **LAVANDERIA D'ALESSIO SRL**.

5. DISTRIBUZIONE

RSG ALTA DIREZIONE ACQ AMM SER

6. DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO

MOD. 18-01 - RAPPORTO DI NON CONFORMITÀ;

MOD. 18-02 - REGISTRO NON CONFORMITÀ;

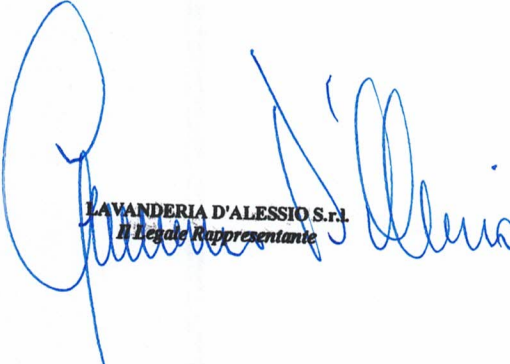
7. ARCHIVIAZIONE E CONSERVAZIONE REGISTRAZIONI

TABELLA DI CONTROLLO DELLE REGISTRAZIONI

Descrizione Registrazione	Origine	Id.	R Q	Resp. Appro vazioni	Resp Registra z ed Archivia z	Luogo Archivia z	Resp. Elimin azione	Tempo di archivi az.	Protezi one	Destin azione Finale
------------------------------	---------	-----	--------	---------------------------	---	------------------------	---------------------------	-------------------------------	----------------	----------------------------

LAVANDERIA D'ALESSIO SRL	Sistema Gestione Parità di Genere PROCEDURA PR 18									
	GESTIONE RECLAMI, NON CONFORMITA' E AZIONI CORRETTIVE									

Rapporto di NC	INT	Mod. 18-01	X	RSG	HR	HR	RSG	5 anni	/	Supp. Attivit à vertice organi zz - Riesam e
Registro NC	INT	Mod. 18-02	X	RSG	HR	HR	RSG	5 anni	/	Supp. Attivit à vertice organi zz - Riesam e


 LAVANDERIA D'ALESSIO S.r.l.
 Il Legale Rappresentante