

# SEGNALAZIONI/ GESTIONE RECLAMI

<b>Autore:</b>		<b>Verifica:</b>	
<b>Approvazione:</b>			
<b>Versione</b>	<b>Data</b>	<b>Motivo della Revisione</b>	<b>Par.</b>
0	10.11.2023	PRIMA EMISSIONE	
1	06.03.2024	PRINCIPI PREVISTI DA GOTS. 7.0	

# A N G H I A R I

## T E X I L G R O U P

*Procedure del Sistema di Gestione Integrato*

*Segnalazioni/Gestione Reclami*

*Ver. 1*

PRO 13A

pag 2/7

## **INDICE**

<b>1. SCOPO</b> .....	<b>3</b>
<b>2. RIFERIMENTI</b> .....	<b>3</b>
<b>3. RESPONSABILITÀ E MODALITÀ PROCEDURALI</b> .....	<b>3</b>
3.1 GESTIONE DEI RECLAMI (IN CONFORMITÀ ALLA NORMATIVA ISO 9001:2015).....	3
3.1.1 Reclami da parte dei Clienti.....	3
3.1.2 Registrosioni.....	3
3.1.3 Allegati .....	4
3.2 SEGNALAZIONI E/O RECLAMI (IN CONFORMITÀ NORMATIVA SA-8000:2014) .....	4
3.2.1 Segnalazioni e/o reclami da parte dei Lavoratori.....	4
3.2.2 Segnalazioni e/o reclami da parte delle altre parti interessate.....	5
3.2.3 Garanzia di anonimato e non discriminazione .....	5
3.2.4 Gestione della Segnalazione e/o Reclamo.....	6
3.2.5 Risposta al reclamo .....	6
3.2.6 Registrosioni.....	7

## 1. SCOPO

La presente procedura ha lo scopo di fornire alle parti interessate (lavoratori, clienti, fornitori, etc.) le modalità con cui effettuare segnalazioni e/o reclami di eventuali non conformità da parte di *ANGHIARI TEXIL GROUP* ai requisiti espressi dalle norme GRS, GOTS, REGENAGRI, SA8000:2014, ISO 9001:2015, CONVENZIONE ILO E OCSE.

## 2. RIFERIMENTI

Politica sociale

## 3. RESPONSABILITÀ E MODALITÀ PROCEDURALI

### 3.1 GESTIONE DEI RECLAMI (in conformità alla normativa ISO 9001:2015)

#### 3.1.1 Reclami da parte dei Clienti

La Società ha definito le responsabilità e modalità per indirizzare, controllare, annotare, risolvere ogni reclamo proveniente dal cliente relativamente alle attività e ai servizi a lui forniti al fine di migliorare il servizio offerto ed erogato.

#### 3.1.2 RegISTRAZIONI

Il reclamo del cliente comunque ricevuto (a mezzo lettera, fax, E-mail, telefono) viene registrato compilando il **MOD\_13 B** "Segnalazione/Reclami", vistato dal Responsabile di funzione competente e inoltrato al RSGI per la sua registrazione sul registro dei reclami.

Il dipendente della azienda che ha ricevuto un reclamo telefonico, deve compilare il **MOD\_13 B** "Segnalazione/Reclami", con tutti i dati che è riuscito ad ottenere dal cliente che ha reclamato ed inoltrarlo al Responsabile di funzione per una prima analisi ed eventuale proposta di trattamento, e successivamente al RSGI.

Il reclamo ricevuto in forma scritta, allegato alla Scheda reclamo per la sua registrazione, deve essere trasmesso da chi lo riceve al Responsabile di funzione, per una prima analisi ed eventuale proposta di trattamento, e successivamente al RSGI.

Le segnalazioni e/o reclami inoltrati a *ANGHIARI TEXIL GROUP* sono registrati in un apposito registro (*Mod. 13 C: Elenco Reclami, Non Conformità, Azioni Correttive*) dove si dà evidenza dell'oggetto del reclamo, della sua origine e delle azioni correttive che sono state intraprese per dargli soluzione.

Le annotazioni sul registro sono affidate al Responsabile dei principi etici.

### **3.1.3 Allegati**

MOD 13 B MODULO SEGNALAZIONE/RECLAMI

MOD 13 C REGISTRO SEGNALAZIONE RECLAMI

## **3.2 SEGNALAZIONI E/O RECLAMI (in conformità normativa SA-8000:2014)**

### **3.2.1 Segnalazioni e/o reclami da parte dei Lavoratori**

Per garantire a tutti i lavoratori e a tutte le parti interessate una facile comunicazione di rilievi e suggerimenti in merito alla corretta applicazione delle politiche aziendali, *ANGHIARI TEXIL GROUP* ha istituito un sistema di inoltro di comunicazioni basato sui seguenti punti fermi quali legittimità, accessibilità, prevedibilità, equità, trasparenza, basati sul dialogo.

Il sistema consente di effettuare:

- comunicazioni dirette in Azienda al responsabile
- segnalazioni in apposite cassette presso la sede aziendale
- segnalazione al consulente F&R Consulting Srl

I lavoratori possono effettuare segnalazioni e/o reclami in relazione a fatti e accadimenti aventi natura di abuso, offesa o illegalità verificatisi nell'ambito lavorativo ed in contrasto con i principi di responsabilità sociale contenuti nelle norme etiche adottate dall'azienda come segue:

**“LE COMUNICAZIONI POSSONO ESSERE ANONIME O FIRMATE, SECONDO VOLONTÀ”**

- DIRETTE IN AZIENDA

### **Al Responsabile dei principi etici Corsi Federica**

- Tel. 0575 1782609
- e-mail [info@anghiaritexilgroup.it](mailto:info@anghiaritexilgroup.it)
- Sito internet [www.anghiaritexilgroup.it](http://www.anghiaritexilgroup.it)

### **Nella “Cassetta Segnalazioni e/o Reclami SA8000”**

Nel caso di comunicazioni depositate nelle cassette, sarà compito del DL di gestire la loro apertura con frequenza almeno mensile.

- DIRETTE AL CONSULENTE

F&R CONSULTING SRL  
TEL. 0585 040796  
MAIL: [FR@FRCONSULENTI.IT](mailto:FR@FRCONSULENTI.IT)

### **3.2.2 Segnalazioni e/o reclami da parte delle altre parti interessate**

Le parti interessate possono effettuare segnalazioni e/o reclami in relazione a fatti e accadimenti aventi natura di abuso, offesa o illegalità verificatisi nell’ambito lavorativo ed in contrasto con i principi di responsabilità sociale contenuti nella norma SA 8000 come segue:

- tramite il Responsabile etico inoltrando la segnalazione e/o reclamo per scritto utilizzando il modulo 13 B o su carta bianca, firmato o in forma anonima, da recapitare in **Via Roberto Procelli, 30 - Loc. San Leo - Anghiari 52031 (AR)**
- tramite account mail che garantisce e ne assicura la ricezione in anonimato
- Consulente F&R Consulting 0585 040796 – [fr@frconsulenti.it](mailto:fr@frconsulenti.it)

### **3.2.3 Garanzia di anonimato e non discriminazione**

ANGHIARI una volta ricevuto la segnalazione e/o reclamo, garantisce:

- la massima riservatezza sui fatti contenuti nello stesso;
- il diritto al mantenimento dell’anonimato;

nel caso di segnalazione e/ reclamo non anonimo, o qualora sia possibile identificare il soggetto che lo ha inoltrato, di non attuare alcuna forma di discriminazione nei confronti del soggetto mittente.

### **3.2.4 Gestione della Segnalazione e/o Reclamo**

*ANGHIARI TEXIL GROUP* si impegna a gestire tutte le segnalazioni e/o reclami pervenuti anonimi e non. Il reclamo è gestito dal Responsabile che ne coordina la risoluzione attivando le necessarie azioni correttive. Tutti i reclami sono gestiti con la stessa priorità e con lo stesso rispetto.

Il responsabile dei principi etici in collaborazione con la direzione, verificheranno con cadenza mensile, la presenza di segnalazioni e/o reclami nella apposita cassetta e nell'account di posta elettronica.

Nei casi in cui la segnalazione e/o reclamo non sia in forma anonima, *ANGHIARI TEXIL GROUP* favorisce l'incontro diretto e lo scambio di valutazioni con il lavoratore/parte interessata autore dello stesso, affiancato dal Rappresentante, al fine di acquisire completa conoscenza dei fatti allo scopo di dare concreto sostegno al lavoratore 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.

*ANGHIARI TEXIL GROUP* garantisce sempre il compimento di ogni tipo di sforzo e azione concreta necessari alla risoluzione del problema evidenziato e a prevenire il verificarsi di situazioni similari.

L'Ente di Certificazione e l'Organismo di Accreditamento gestiscono i reclami attraverso proprie procedure.

### **3.2.5 Risposta al reclamo**

*L'Azienda* si impegna a dare evidenza della ricezione della segnalazione e/o reclamo entro 3 gg. lavorativi dalla presa visione dello stesso dal responsabile per mezzo di *avviso di ricevimento* affisso in bacheca all'ingresso dell'azienda, consentendo così al soggetto

interessato di verificarne la presa in carico da parte dell'organizzazione ed i tempi dalla stessa stimati e necessari alla sua risoluzione, a seconda dell'oggetto.

*L'Azienda* si impegna altresì a fornire ai soggetti interessati dalla segnalazione e/o reclamo, risposta e quanto è stato *deciso* ed *attuato* per la risoluzione dello stesso con modalità diverse da stabilire di volta in volta da parte del Responsabile del Sistema a seconda dell'oggetto, entro 7 gg. lavorativi dalla presa visione.

### **3.2.6 Registrosi**

Le segnalazioni e/o reclami inoltrati all'Azienda sono registrati in un apposito *registro* (*Mod. 13C: Elenco Reclami, Non Conformità, Azioni Correttive*) dove si dà evidenza dell'oggetto del reclamo, della sua origine e delle azioni correttive che sono state intraprese per dargli soluzione.

Le annotazioni sul registro sono affidate al Responsabile del Sistema di Gestione Integrato.

Le segnalazioni e/o reclami sono conservati agli atti e gestiti in conformità alla politica aziendale.