

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura descrive le responsabilità e i criteri concernenti la gestione dei reclami e delle segnalazioni provenienti da clienti, lavoratori, committenti, utenti, famiglie, enti di categoria, associazioni del territorio e qualsiasi altra parte interessata.

I reclami riguardanti la segnalazione di non conformità rispetto ai requisiti dello Standard
Il presente documento offre indicazioni proprio rispetto alle modalità con le quali effettuare segnalazioni e reclami per possibili inadempimenti rispetto ai requisiti del sistema qualità (certificato UNI EN ISO 9001:2015) e quelli della responsabilità sociale d'impresa retto dalla norma SA8000:2014.

Scopo principale è quello di garantire:

- la risoluzione tempestiva delle problematiche evidenziate;
- il raggiungimento della soddisfazione dei Clienti e Utenti e la percezione del loro grado di soddisfazione;
- l'analisi di informazioni utili al miglioramento;
- il rispetto dei principi della norma SA8000:2014 in termini di sicurezza, salute, diritti e benessere dei lavoratori e delle parti interessate.

La presente procedura si applica a tutte le tipologie di reclamo/segnalazione che hanno ad oggetto l'attività e l'organizzazione di Margherita Soc. Coop. Soc. ONLUS.

RIFERIMENTI: Manuale Qualità, UNI EN ISO 9001:2015 punto 9.3, SA8000:2014 punto 9.6.

2. DEFINIZIONI

Per Reclamo s'intende la lamentela proveniente da un cliente, da un cittadino o da qualsiasi altra parte interessata, riguardante le attività di Margherita Soc. Coop. Soc. ONLUS, inclusi gli eventuali disservizi e i solleciti.

Per Suggerimento s'intende ogni forma di comunicazione che evidenzia criticità, spunti di miglioramento o apprezzamento rispetto all'attività e all'organizzazione della Cooperativa, anche in tema di salute e sicurezza sul luogo di lavoro.

S'intende come "anonima" una comunicazione non sottoscritta, o che comunque non consente di individuare in maniera univoca il mittente.

3. RESPONSABILITA'

Le attività inerenti alla gestione dei reclami e delle segnalazioni, di seguito dettagliate, sono attribuite ad un soggetto (di seguito denominato Addetto alla gestione Reclami/Segnalazioni – ARS) individuato dal Responsabile Risorse Umane.

Per i reclami aventi per oggetto dimensioni di competenza della norma SA8000:2014 il responsabile è il Rappresentante del Senior management definito ai fini della norma stessa.

L'ARS ed il Rappresentante del Senior Management hanno il compito di:

- garantire i flussi comunicativi interni ed esterni connessi alla gestione di reclami e/o segnalazioni;
- tenere registrazione di tutto quanto oggetto della presente Procedura; monitorare lo svolgimento e la chiusura di ogni iter aperto;
- analizzare periodicamente (almeno in occasione del riesame annuale) i dati relativi alla gestione dei reclami e delle segnalazioni.

L'analisi del reclamo/segnalazione e le decisioni in merito alle azioni conseguenti restano in capo al Responsabile competente individuato per il singolo problema.

4. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA'

4.1 Ricezione reclamo/segnalazione

Reclami e segnalazioni possono pervenire attraverso:

1. comunicazione scritta in carta libera consegnata a mano presso il Front Office, il BarGherita, direttamente agli operatori, o depositata nella "cassette reclami";
2. comunicazione a mezzo posta elettronica all'indirizzo [in-fo@cooperativamargherita.org](mailto:info@cooperativamargherita.org) o direttamente agli operatori e/o responsabili;
3. comunicazione attraverso il modulo per reclami predisposto (SQ19_201906 Modulo per presentazione reclami_rev 01) consegnato a mano, imbucato nelle apposite "cassette reclami", o inviato a mezzo email all'indirizzo [in-fo@cooperativamargherita.org](mailto:info@cooperativamargherita.org) o direttamente agli operatori e/o responsabili;
4. invio del reclamo direttamente dal sito internet della Cooperativa all'indirizzo www.cooperativamargherita.org/reclami;
5. verbalmente da operatori e/o responsabili. In questo caso il reclamo/segnalazione va trascritto dal ricevente con l'apposito modulo e inviato all'ARS.

Per quanto concerne reclami e/o segnalazioni inerenti al rispetto dei principi della norma SA8000:2014 in materia di responsabilità social e d'impresa, le modalità di invio possono essere anche:

1. Tramite mail inviata al seguente indirizzo Andrea.Scagno@sq5.ch lettera inviata all'ente di certificazione qualità al seguente indirizzo SQS Italian Branch, Piazzale Biancamano, 2 20121Milano (MI)
2. Tramite informazione rilasciata al rappresentante dei lavoratori per la norma SA8000:2014.

Il reclamo, pervenuto in una delle forme sopra descritte, deve essere trasferito all'ARS (inoltre mail o consegna modello cartaceo).

L'ARS effettua una prima valutazione della comunicazione ricevuta, operando la seguente classificazione:

R – reclamo

S – suggerimento

AP – apprezzamento

e provvede quindi a riportare nell'apposito Registro reclami/segnalazioni (SQ20_201906 Registro Reclami_rev01) gli estremi della comunicazione, alla quale attribuirà un numero progressivo.

6.2 Gestione reclamo/segnalazione

6.2.1 Reclami non ammissibili

L'ARS provvede ad una prima analisi del caso, per stabilire l'ammissibilità o meno del reclamo.

Se già da una prima analisi il reclamo viene giudicato non ammissibile (privo di senso compiuto, confuso, incomprensibile, ecc.), lo stesso viene chiuso, fornendo relativa motivazione scritta al soggetto reclamante (se ha lasciato il proprio contatto), al quale vengono date eventuali ulteriori informazioni utili.

Nel caso di reclami verbali giudicati in modo chiaro come non ammissibili, la risposta al Cliente/ utente può essere fornita anche verbalmente, annotando però il reclamo / segnalazione e inviandolo all'ARS.

6.2.2 Gestione reclami e trattamenti

Se il reclamo /suggerimento è giudicato ammissibile viene aperta una NC o un'osservazione (a seconda della gravità di ciò che viene riportato) e inserita nell'apposito registro (SQ09_201802 RegistroNC_rev01). In base all'oggetto, l'ARS trasmette la comunicazione ricevuta al Responsabile competente (di servizio, di area, di funzione) che la prende in carico.

Inoltre, l'ARS verifica se il reclamo è inerente ad una delle dimensioni di competenza della norma SA8000. In questo caso, dopo una prima registrazione lo inoltra al Rappresentante del Senior Management.

Il Responsabile competente, provvede a trattare la Non Conformità e/o l'Osservazione entro 1 mese dalla comunicazione dell'ARS. In caso di necessità, o obbligatoriamente nel caso in cui sia necessario procedere a modificare una procedura, il responsabile richiede il supporto del responsabile qualità di area e/o del coordinatore della qualità. A completamento delle azioni risultanti dalla gestione del non conforme (correzione e/o azione correttiva), viene inoltrata al reclamante una comunicazione in merito da parte di chi gestisce la NC.

Se il trattamento e/o l'azione correttiva non possono essere conclusi entro 1 mese dal ricevimento del reclamo, viene inviata al Cliente una comunicazione di recepimento reclamo.

Le comunicazioni effettuate come chiusura o come presa in carico del reclamo da parte del Responsabile dell'attività oggetto del reclamo sono inoltrate per conoscenza all'ARS, che provvede a registrarle nel registro dei reclami e/o nel registro delle non conformità. Nei registri vanno selezionati, gli appositi flag "chiusa" o "aperta" per segnalare lo stato del reclamo e/o della presa in carico.

6.2.1 Procedura specifica per la gestione dei reclami / segnalazioni inerenti le dimensioni della norma SA8000:2014

- E' compito del Rappresentante del senior Management informare immediatamente la direzione aziendale e condividerla con il Rappresentante dei Lavoratori. Di tutti i reclami pervenuti si terrà debitamente traccia. Copia dei medesimi sarà affissa in bacheca aziendale per condividerne la visione con tutti i lavoratori.
- Del contenuto del reclamo sarà informato il Social Performance Team al fine di garantire un'analisi adeguata.
- Nel corso degli audit periodici con l'ente esterno di certificazione qualità è compito del Rappresentante del senior management presentare sintesi dei reclami pervenuti e della modalità di trattamento.
- I dati principali sui reclami pervenuti sono da considerarsi a tutti gli effetti elementi in ingresso del Riesame della Direzione ai fini della norma SA8000:2014 e rappresentano indicazioni utili ai fini di aggiornare la valutazione dei rischi aziendali.
- Dai reclami possono derivare azioni correttive da gestire secondo quanto definito dal punto 6.2 della presente procedura integrata ai fini ISO9001:2015.
- In nessun caso il lavoratore coinvolto in un reclamo dovrà subire ritorsioni, minacce o comunque subire azioni restrittive per la propria mansione o livello retributivo.

6.3 Apprezzamenti

Gli apprezzamenti vengono registrati nel registro dei reclami (SQ20_201906 Registro Reclami_rev01). In caso tali apprezzamenti vengano accompagnati da richieste (es. come posso fare una donazione?) l'ARS da opportuna risposta o da incarico al responsabile di funzione/area competente di dare seguito alla richiesta.

6.4 Comunicazioni anonime (A)

Le comunicazioni anonime con contenuti denigratori generalizzati non vengono prese in considerazione.

Le comunicazioni anonime contenenti informazioni circostanziate sui servizi erogati e/o sui comportamenti del personale vengono inoltrate al Responsabile competente e gestite come segnalazioni.

6.5 Monitoraggio e analisi periodica dei reclami e delle segnalazioni

Il costante monitoraggio dei reclami aperti è compito dell'ARS.

La cassetta dei reclami viene aperta una volta al mese dall'ARS.

Ogni reclamo gestito viene classificato secondo quanto previsto nel Registro reclami.

In preparazione del riesame annuale della direzione l'ARS effettua un'analisi critica dei dati disponibili rispetto a tutte le comunicazioni ricevute.

