

AZIONI CORRETTIVE, PREVENTIVE E RECLAMI

26.08.2025

INDICE

1	SCOPO	2
2	CAMPO DI APPLICAZIONE	2
3	RESPONSABILITÀ.....	2
4	MODALITÀ OPERATIVE	2
4.1	Gestione azioni correttive e preventive	2
4.1.1	Azioni correttive e preventive	2
4.1.2	Verifica	3
4.1.3	Modifiche derivanti dalle azioni correttive/preventive	3
4.2	GESTIONE DEI RECLAMI	3
5	RIFERIMENTI.....	4
6	REGISTRAZIONI.....	4
7	ARCHIVIAZIONE.....	4

Rev.	Data	Causale	Redazione	Verifica	Approvazione
00	12.03.2025	Prima Emissione	RGRS	RGRS	DGE
01	26.08.2025	VARIAZIONE DENOMINAZIONE	RGRS	RGRS	DGE

1

SCOPO

La presente procedura ha lo scopo di descrivere le modalità adottate dall'azienda per identificare ed eliminare le cause di effettive o potenziali non conformità relative alla politica aziendale ed ai requisiti dello Standard normativo SA 8000.

2

CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura si applica a:

- reclami da parte del personale dell'azienda e da tutte le altre parti interessate;
- reclami dei dipendenti;
- inadeguatezza o mancanza di procedure e documentazione;
- non rispondenza alle procedure;
- inadeguato controllo del processo;
- carenza di programmazione;
- carenza di formazione addestramento e sensibilizzazione;
- condizioni di lavoro inadeguate;
- risorse (umane o infrastrutturali) inadeguate.

3

RESPONSABILITÀ

Il Responsabile SA 8000 per la Direzione ha il compito di:

- definire le azioni correttive e preventive da intraprendere;
- verificare lo stato di attuazione delle azioni correttive/preventive;
- gestire e provvedere tempestivamente alla risoluzione del reclamo dei clienti e/o dei dipendenti.

4

MODALITÀ OPERATIVE

La gestione dell'azione correttiva, preventiva e dei reclami si articola nelle seguenti fasi:

- identificazione della non conformità o del reclamo;
- definizione dell'azione correttiva o preventiva più idonea, con relative responsabilità di esecuzione e tempistica;
- implementazione della stessa;
- verifica dello stato di attuazione.

4.1

Gestione azioni correttive e preventive

4.1.1

Azioni correttive e preventive

Le azioni correttive e preventive vengono registrate dal Responsabile SA 8000 per la Direzione nell'apposito campo del Mod 08.01 "Rapporto di non azione correttiva/preventiva".

Le azioni correttive sono attuate dopo l'identificazione delle non conformità, mentre quelle preventive vengono attuate quando si identifica una potenziale non conformità come risultato dell'analisi di registrazioni e di altre pertinenti fonti di informazione.

Il grado dell'azione correttiva o preventiva adottata corrisponde ed è riferito direttamente al rischio, alla dimensione ed alla natura dei problemi.

Il Responsabile SA 8000 per la Direzione, determina le azioni correttive e preventive da attuare ed indica come devono essere eseguite e come se ne deve verificare l'efficacia; inoltre ha il compito di raccogliere la documentazione comprovante l'implementazione delle azioni correttive individuate.

L'azienda non necessariamente attua per ciascun evento o per incidenti isolati di una entità minore un'azione correttiva per eliminare la causa di una non conformità e non necessariamente attua un'azione preventiva per eliminare ogni

potenziale non conformità rilevata, ma prende in considerazione l'analisi periodica dei tipi di non conformità effettive e potenziali per individuare delle opportunità di miglioramento.

4.1.2

Verifica

Il Responsabile SA 8000 per la Direzione alla scadenza dei tempi stabiliti, verifica, mediante riscontro di evidenza oggettiva, la corretta attuazione delle azioni correttive. Se ritenuto opportuno, tale verifica viene condotta nel corso di una verifica ispettiva programmata. Eseguita la verifica se ne annota l'esito negli appositi campi del Mod 08.01. Nell'eventualità in cui, alla scadenza stabilita, l'azione correttiva o preventiva non è stata implementata o non ha dato i risultati previsti, viene informata la Direzione Generale che prenderà le opportune decisioni in merito.

4.1.3

Modifiche derivanti dalle azioni correttive/preventive

Quando l'esito di un'azione correttiva e/o preventiva determina la necessità di eseguire modifiche alla documentazione di riferimento, tali modifiche sono gestite in accordo a quanto previsto dalla Procedura Pro 10 "Gestione di documenti".

4.2

GESTIONE DEI RECLAMI

Il personale può inoltrare reclami e/o suggerimenti nei confronti dell'azienda in maniera anonima utilizzando i Mod 08.02 "Reclamo e/o suggerimento", immettendoli presso la cassetta postale dell'azienda, ed inoltre segnalare problematiche direttamente all'organismo di certificazione.

Le modalità per la presentazione dei reclami e delle segnalazioni che la NOVA OFFICIA S.P.A. ha implementato sono 3 e specificatamente:

1. **Attraverso la mail** segnalazioni@novaofficiaitalia.it oppure attraverso **la cassetta postale** Presso la sede della NOVA OFFICIA S.P.A., è presente la cassetta della posta dove è possibile inserire una segnalazione o reclamo in busta chiusa. I lavoratori possono scegliere se indicare il proprio nome o rimanere anonimi. I membri del SPT (Social Performance Team) verificano con frequenza giornaliera la presenza di eventuali buste e provvedono, nell'eventualità, ad attivarsi come più avanti indicato. L'apertura delle buste avviene a seguito convocazione di riunione del SPT.

2. I dipendenti possono inoltrare un reclamo . **Attraverso il SAI** info@sa-intl.org
INOLTRO DI RECLAMI E SEGNALAZIONI DA PARTE DI ALTRE PARTI INTERESSATE Qualsiasi parte interessata può segnalare al SPT una segnalazione / reclamo in busta chiusa nell'apposita cassetta della posta situata all'ingresso degli uffici amministrativi, una situazione che ritiene non conforme rispetto ai requisiti SA 8000 chiedendo che venga attentamente analizzata e successivamente portata all'attenzione del Direttore Generale. E' riconosciuto il diritto di qualsiasi richiedente a rimanere anonimo. Il SPT provvede a formalizzare i contenuti della segnalazione/reclamo per iscritto ed apporre la data e la propria firma sul Mod. 08 02 (Modulo reclamo o suggerimento per il sistema di gestione della responsabilità).

3. I dipendenti possono inoltrare un reclamo **direttamente all' Ente di Certificazione** DNV Business Assurance Italy Srl
all'indirizzo e-mail feedback.italia@dnv.com;

I tempi di gestione delle segnalazioni pervenuteci, indipendentemente dalla modalità di inoltro, sarà di circa un mese dal ricevimento.

La NOVA OFFICIA S.P.A. non applica azioni disciplinari, licenzia o in alcun modo discriminare il personale o le parti interessate che abbiano fornito informazioni sulla conformità a SA8000 o che abbiano avanzato reclami relativi al luogo di lavoro.

4.3**Verifica esterna e coinvolgimento delle parti interessate**

Le parti interessate sono identificate nel MOD. 09 01 "Elenco Parti interessate e possono essere coinvolte nel processo di conformità con la SA8000 nelle seguenti modalità:

- consultazione durante audit interni ed esterni;
- riunioni per discutere aspetti di conformità alla SA8000;
- formazione dei lavoratori e/o manager su aspetti di conformità alla SA8000;
- relazione su reclami e relative risoluzioni riguardanti aspetti di conformità alla SA8000;
- collaborazione in indagini presso i lavoratori su aspetti di conformità alla SA8000.

5**RIFERIMENTI**

Manuale della responsabilità sociale
Procedura 07 "Gestione delle non conformità"

6**REGISTRAZIONI**

Mod 08.01 "Rapporto di non azione correttiva/preventiva"
Mod 08.02 "Reclamo e/o suggerimento"

7**ARCHIVIAZIONE**

L'archiviazione della documentazione relativa alle azioni preventive/correttive viene eseguita dal Responsabile SA 8000 per la Direzione, per un periodo di 5 anni.