

### **5.3. NON CONFORMITA' DEL SISTEMA DI GESTIONE DELLA RESPONSABILITÀ SOCIALE**

Nell'ambito del Sistema di Gestione della responsabilità sociale si identificano come Non Conformità:

- I reclami, le problematiche e gli appelli provenienti da tutte le parti interessate;
- Il mancato rispetto dei requisiti etici indicato dalla norma SA8000 e dalla politica del SGI (vedi DVSQ0106).

#### **5.3.1. RECLAMI, PROBLEMATICHE E APPELLI**

La MIDAC S.P.A. stabilisce e mantiene attive procedure documentate per garantire una risposta efficace ed efficiente per problematiche, reclami e appelli provenienti dall'interno e dalle parti interessate esterne.

##### **5.3.1.1. RECLAMI INTERNI**

L'azienda ha definito nel/nei rappresentante dei lavoratori per la sicurezza (RLS) la figura aziendale che deve fare da portavoce dei **reclami** del personale, in particolar modo per quanto attiene al rispetto dei diritti dei lavoratori.

Nel caso lo ritenga necessario, il lavoratore può richiedere l'assistenza del rappresentante dei lavoratori per la sicurezza (RLS, l'organigramma esposto riporta il nominativo), il quale si farà portavoce presso il rappresentante indicato dalla Direzione per gli aspetti etici (RdD AS) di quanto esposto nel reclamo immesso nell'apposita cassetta dal lavoratore.

Il RdD AS può richiedere il supporto di RdD, RAM o RGQ, a seconda della natura del reclamo e della problematica esposta.

Il rappresentante dei lavoratori (RLS) ha l'obbligo di garantire la riservatezza di quanto esposto dal lavoratore (per quanto non espresso dal reclamo scritto), e di tenere nascosta l'identità del medesimo.

Il rappresentante della Direzione (RdD AS) ha l'obbligo di fornire in un tempo ragionevole risposta in merito al **reclamo** (fa testo la natura del reclamo), formulando una risposta che può contenere:

1. Analisi della causa primaria, al fine di determinare il motivo della non conformità ai requisiti etici;
2. Azioni correttive, seguenti all'analisi del reclamo, volte a risolverne le motivazioni;
3. Azioni preventive, volte ad assicurare il non ripetersi del reclamo.

Le **segnalazioni** o **reclami** devono essere imbucate nelle apposite cassette, predisposte in zone in cui viene garantita la privacy dell'operazione. Il RdD AS garantisce che la cassetta dei reclamo e appelli non è controllata da telecamere.

La locazione della cassetta o delle cassette viene definita nel documento informativo periodicamente distribuito a tutto il personale.

Se l'azienda, tramite il rappresentante della Direzione, non dà risposta entro **un termine di 20 (venti) giorni lavorativi**, o la risposta non è soddisfacente, il rappresentante dei lavoratori (RLS) può chiedere espressamente al RdD AS o al RGQ che il reclamo venga riconsiderato, motivando la richiesta e le carenze manifestate dalla risposta dell'azienda.

Se la situazione specifica lo richiede il RLS può inoltrare l'**appello** e le motivazioni all'organismo di certificazione che ha emesso il certificato secondo la norma SA8000. I recapiti dell'ente di certificazione sono reperibili sul certificato appeso nella bacheca aziendale, sono riportati nella cassetta dei reclami e possono essere richiesti al RGQ.

Le problematiche, i reclami e gli appelli provenienti dai lavoratori e le relative risposte vengono sottoposte all'attenzione del riesame della direzione, a cura del RdD AS (per i contenuti) e del RGQ (per l'elaborazione statistica dei risultati e il loro trattamento).

Il RGQ predispone opportuno modulo al fine di favorire una corretta esposizione del reclamo da parte dei lavoratori.

Il modulo specifico (DCPN0102) è disponibile presso la cassetta dei reclami, al fine di garantire una corretta comunicazione interna.

### 5.3.1.2. RECLAMI PROVENIENTI DALL'ESTERNO

Il RdD AS è la figura aziendale che deve garantire la risposta a tutti i reclami, appelli e problematiche provenienti dall'esterno.

Il canale informativo preferenziale per il recepimento di reclami e problematiche viene definito nel sito internet aziendale.

Nella sezione dedicata al sistema di gestione vengono fornite opportune indicazioni in merito a come strutturare la richiesta, che deve essere indirizzata via email all'indirizzo [midac@midacbatteries.com](mailto:midac@midacbatteries.com), specificando nell'oggetto che si tratta di segnalazione in merito alla responsabilità sociale.

L'addetto alla reception trasmette la lettera al RdD AS, il quale entro **un termine di 10 (dieci) giorni lavorativi** deve fornire risposta in merito. Il RdD AS può richiedere il supporto di RdD, RAM o RGQ, a seconda della natura del reclamo e della problematica esposta.

Le problematiche provenienti dall'esterno e le relative risposte vengono sottoposte all'attenzione del riesame della direzione, a cura del RdD AS (per i contenuti) e del RGQ (per l'elaborazione statistica dei risultati e il loro trattamento).

Per le modalità di comunicazione verso l'esterno vedere la procedura DIR03 e il relativo allegato 1.

### 5.3.2. MANCATO RISPETTO DEI REQUISITI ETICI

Le non conformità riferite al mancato rispetto dei requisiti etici vengono definite come NC di sistema. In questo ambito vengono considerate anche le non conformità per la SSL.

I requisiti etici sono gestiti dalle procedure ZRC(xx) relative agli aspetti della salute e sicurezza sul lavoro e dalla procedura GAF02 (gestione dei requisiti del personale).

Le NC specifiche dei requisiti della SA8000 e della politica del SGI possono scaturire da:

- Audit interni;
- Audit presso il fornitore;
- Svogimento dei processi.

Le NC vengono aperte sul sistema informativo dal RGQ, dal RdD AS o dal RAM, secondo lo schema di gestione standard.