

SUGGERIMENTI E RECLAMI

Si definiscono le modalità di gestione di segnalazioni di non conformità scritte o verbali provenienti dalle parti interessate, di reclami o suggerimenti provenienti dagli operatori LGR MEDICAL SERVICES SRL, al fine di analizzarne la causa e definirne il trattamento, individuando se del caso opportune azioni correttive o preventive.

La presente procedura si applica a tutti i suggerimenti, i reclami, le non conformità e le azioni correttive o preventive afferenti l'applicazione della SA 8000.

1.1 Responsabilità

La responsabilità dell'attuazione di questa procedura è del Social Performance TEAM, per quanto di propria competenza. Le attività sono svolte dal Social Performance TEAM, nonché dal personale incaricato dell'attuazione dell'azione correttiva.

La gestione delle NC emerse in fase di audit o tramite segnalazione, sono gestite dal SPT.

1.2 Gestione dei suggerimenti/ reclami interni ed esterni

Le osservazioni/reclami realizzati direttamente e indirettamente dagli operatori LGR MEDICAL SERVICES SRL in materia di responsabilità sociale e le contestazioni emesse dal Cliente e/o da altri Portatori di Interesse esterni all'Organizzazione le lamenti e/o contestazioni da parte di Associazioni di Cittadini, Organizzazioni Sindacali, Enti per la tutela dei Diritti Umani, etc. sono raccolti attraverso:

- [modulo reclami/suggerimenti o attraverso modulo on-line](#);
- [segnalazione verbale](#) al Rappresentante dei Lavoratori da parte di un operatore (registrata poi dallo stesso Rappresentante dei lavoratori sul [modulo reclami/suggerimenti](#));

Al fine di stimolare le segnalazioni la Direzione ha reso disponibile il [modulo reclami/suggerimenti](#) presso delle cassette dedicate ai "suggerimenti/reclami" disponibili la sede e presso le strutture LGR MEDICAL SERVICES SRL ed un modulo online compilabile sul nostro sito internet.

1.3 Garanzie di anonimato e di non discriminazione

La LGR MEDICAL SERVICES SRL garantisce:

- il diritto all'anonimato di chiunque intenda inoltrare osservazioni, reclami e segnalazioni senza rendersi riconoscibile;
- la gestione di tutte le segnalazioni pervenute indipendentemente dalla presenza o meno dell'indicazione o meno di chi le ha inviate.
- In caso di segnalazione non darà sostegno o tollererà l'utilizzo di punizioni corporali, coercizione mentale o fisica, abuso verbale nei confronti del personale.

1.4 Analisi dei suggerimenti/ reclami interni ed esterni

Tutte le segnalazioni raccolte sono oggetto di un primo esame per la verifica della veridicità, effettuato direttamente dal SPT.

In caso di appurata non attendibilità del reclamo/osservazione viene comunque data evidenza del trattamento comunicando il fatto direttamente all'interessato (ove possibile) o mettendone comunicazione in bacheca degli Uffici e sito internet dedicato.

In caso di fondatezza del reclamo/suggerimento:

se il reclamo è interno, SPT

- analizza le cause del suggerimento/reclamo, se necessario con il coinvolgimento delle funzioni interessate;
- studia le possibili azioni di rimedio da intraprendere;
- individua l'azione di rimedio da intraprendere indicandola sullo stesso [modulo reclami/suggerimenti](#).
- comunica l'azione di rimedio intrapresa nella bacheca aziendale e pagina dedicata del sito internet (se il reclamo/suggerimento è pervenuto in maniera anonima) o comunica l'azione di rimedio personalmente all'interessato e se del caso anche nella bacheca aziendale (se il reclamo/suggerimento è pervenuto con



l'indicazione dell'operatore che lo realizzò).

se il reclamo è esterno, SPT

- analizza le cause del suggerimento/reclamo, se necessario con il coinvolgimento delle funzioni interessate;
- studia le possibili azioni di rimedio da intraprendere;
- individua l'azione di rimedio da intraprendere indicandola sullo stesso [modulo reclami/suggerimenti](#).
- comunica l'azione di rimedio intrapresa nella bacheca aziendale e pagina dedicata del sito internet (se il reclamo/suggerimento è pervenuto in maniera anonima) o comunica l'azione di rimedio personalmente all'interessato e se del caso anche nella bacheca aziendale (se il reclamo/suggerimento è pervenuto con l'indicazione dell'operatore che lo realizzò).

Il personale incaricato dell'attuazione dell'azione di rimedio approvata, realizza l'intervento programmato.

A seguito della realizzazione dell'intervento, SPT, rileva e registra i risultati dell'azione di rimedio sullo stesso modulo; SPT valuta l'opportunità di dar seguito ad un'azione correttiva o preventiva.

Il rapporto viene archiviato secondo procedura

1.5 Gestione dei reclami e delle non conformità

Sono definiti reclami e Non Conformità quelle problematiche riscontrate su Attività non condotte secondo le Modalità previste dallo Standard SA8000, oppure eseguite con insufficiente chiarezza nelle Modalità e nei Compiti (chiara definizione dei Ruoli, delle Responsabilità e delle Autorità). Esse possono essere riscontrate durante le Verifiche Ispettive oppure durante le Verifiche di Sorveglianza effettuate dagli Organismi di Controllo di Parte Terza.

Le non conformità vanno registrate nel [Registro NC / AC](#). In caso di Non conformità la Direzione di concerto con il Rappresentante dei lavoratori, in caso di non conformità interna:

- analizza le cause della non conformità, se necessario coinvolgendo le funzioni interessate;
- studia le possibili azioni di rimedio da intraprendere;
- individua l'azione di rimedio da intraprendere indicandola sullo stesso modulo [Registro NC / AC](#).

I membri del SPT sono incaricati dell'attuazione dell'azione di rimedio approvata e realizza l'intervento programmato.

A seguito della realizzazione dell'intervento, i membri del SPT e della Direzione, rilevano e registrano i risultati dell'azione di rimedio sullo stesso modulo;

Rappresentante del SPT e della Direzione di concerto, eventualmente, con il Rappresentante dei lavoratori valuta l'opportunità di dar seguito ad un'azione correttiva o preventiva (vedi avanti).

I membri del SPT e della direzione decidono quante risorse destinare alla risoluzione della NC.

Il rapporto [Registro NC / AC](#) viene archiviato secondo procedura

1.6 Gestione delle Azioni correttive

Per azione correttiva si intende tutto ciò che viene messo in atto per eliminare le cause di una non conformità/reclamo, al fine di prevenirne il ripetersi. Ad esse vanno aggiunte le informazioni che possono derivare dall'esperienza degli operatori, di ogni livello e funzione; dal rilevamento di problemi reiterati, anche a carattere non critico, occorsi durante fasi del processo che, se trascurati, potrebbero innescare una non conformità e conseguente azione correttiva; variazioni e/o aggiornamenti di linee guida sia tecniche che normative riguardante la sicurezza degli operatori; mutate esigenze dell'ambiente socio economico e/o istituzionale.

Le azioni correttive vanno registrate nel modulo [Registro NC / AC](#) dal Rappresentante del SPT e della Direzione che:

- analizzate le cause della non conformità/reclamo (se necessario coinvolgendo le funzioni interessate), studiano le possibili azioni correttive da intraprendere;
- individuata l'azione correttiva da intraprendere viene indicata sullo stesso modulo [Registro NC / AC](#).

Il personale incaricato dell'attuazione dell'azione correttiva, realizza l'intervento programmato

A seguito della realizzazione dell'intervento, i membri del SPT e della Direzione, definiscono la tempistica per la verifica dell'efficacia dell'azione intrapresa.

I membri del SPT e della Direzione di concerto, alla data stabilita valuta l'efficacia dell'azione intrapresa. Se positiva l'azione correttiva viene chiusa. Se negativa viene ripercorso l'iter.

Il rapporto [Registro NC / AC](#) viene archiviato secondo procedura



1.7 Comunicazioni di ritorno

La LGR MEDICAL SERVICES SRL si impegna a fornire a tutti coloro che inoltrano osservazioni, reclami e segnalazioni, informazioni di ritorno su quanto sia stato deciso e attuato in relazione ad ogni singolo caso, in tempi brevi e con modalità individuabili di volta in volta da parte del Responsabile SA 8000, in modo da garantire la conoscenza degli esiti risultanti dalle azioni intraprese.

Si comunica l'azione di rimedio intrapresa nella bacheca aziendale e pagina dedicata del sito internet (se il reclamo/suggerimento è pervenuto in maniera anonima) o comunica l'azione di rimedio personalmente all'interessato e se del caso anche nella bacheca aziendale (se il reclamo/suggerimento è pervenuto con l'indicazione dell'operatore che lo realizzò).

RECLAMI E SUGGERIMENTI DEL PERSONALE

LGR MEDICAL SERVICES S.r.l.,

Si impegna di rispondere ad ogni reclamo/suggerimento del personale, realizzato in forma anonima e non, comunicando azioni intraprese entro 30 giorni dal ricevimento dello stesso.

La gestione della presente cassetta è tenuta sotto controllo direttamente dal Rappresentante dei Lavoratori SA 8000 incaricato presso la sede di Roma e di Bologna, che periodicamente ne verifica la presenza di reclami/suggerimenti.

LA PROCEDURA PER I RECLAMI

I reclami che intendete rivolgere all'azienda, ma anche semplici segnalazioni o consigli che riguardano i punti della norma sulla Responsabilità Sociale, La LGR MEDICAL SERVICES garantisce il diritto all'anonimato di chiunque intenda inoltrare osservazioni, reclami e segnalazioni senza rendersi riconoscibile. Possono essere inviati in azienda con le seguenti modalità:



PER ISCRITTO

Avete a Vostra disposizione in azienda e presso le sedi, dei moduli per i reclami e segnalazioni. Detti moduli potranno essere inseriti all'interno dell'apposita cassetta presente in azienda.



PER POSTA

Le comunicazioni possono essere inviate all'indirizzo di BOLOGNA: Via G. Dozza, 96 – 40069 – Zola Predosa (BO) Sede operativa ROMA: Viale A.G. Eiffel, 100 – Commercium M42 M43 – 00148 Roma



PER EMAIL

Le email possono essere inviate all'indirizzo spt@lgrmedical.it



COMUNICAZIONE VERBALE

Nel caso di segnalazioni verbali, anche telefoniche, il RLSA ha il dovere di mantenere l'anonimato se richiesto dal lavoratore.



ONLINE

Tramite compilazione modulo online, inquadrare il codice QR



Sig. Gaetano Godano

Sig. Michele Fusco

Sig. Federico Purificati

Sig. Daniele De Iuliis

Sig. Giuseppe Polito

Direzione SA8000

Rappresentante dei Lavoratori SA8000 - bologna

Responsabile sistema di gestione SA8000

Rappresentante dei Lavoratori SA8000 - Roma

Rappresentante dei Lavoratori SA8000 - Roma

Se entro 30 giorni la LGR MEDICAL SERVICES non comunica azioni intraprese, lo stesso reclamo può essere inoltrato direttamente all'organismo di certificazione all'indirizzo:

SAI - Social Accountability International	Indirizzo: 15 West 44th Street New York, NY 10036 Telefono: 212-684-1414 Fax: 212-684-1515 Email: info@sa-intl.org
SAAS - Social Accountability Accreditation Services	Indirizzo: 15 West 44th Street, 6th Floor New York, NY 10036 Telefono: (212) 391-2106 fax: (212) 684-1515 Email: saas@saasaccreditation.org
SI Cert S.A.G.L.	Strada statale 18, 119/121 84047 Capaccio Paestum (SA) – IT - Reclamisa8000@sicert.net

Vi ringrazia di partecipare al nostro obiettivo

Cordiali saluti.