

MORANDO	Segnalazioni	Ed. 01 Rev. 04 Data: 21/01/2025
	PG14	Pagina 1 di 4

INDICE

1.	SCOPO.....	2
2.	NORMATIVA DI RIFERIMENTO.....	2
2.1	Riferimenti internazionali.....	2
2.2	Altri riferimenti.....	2
3.	RESPONSABILITA’.....	2
4.	MODALITÀ OPERATIVE.....	2
4.1	Analisi dei reclami.....	3
5.	COMUNICAZIONE.....	4
6.	AGGIORNAMENTO.....	4

STATO DI REVISIONE E MODIFICHE			
N. Revisione	Data revisione	Pagina/e modificate	Note
01	21/01/2022	3 e 4	CB, SAAS e parti interessate
02	02/03/2022	2, 3 e 4	Segnalazioni e comunicazione Equalitas
03	01/09/2022	3	Azioni ritorsive
04	21/01/2025	2, 3 e 4	Abbandono SA8000

MORANDO	Segnalazioni	Ed. 01 Rev. 04 Data: 21/01/2025
	PG14	Pagina 2 di 4

1. SCOPO

La presente procedura ha lo scopo di definire le modalità di gestione dei reclami/suggerimenti presentati dalle parti interessate (lavoratori, enti locali e nazionali, organizzazioni non governative, associazioni sindacali, associazioni di categoria, organi di stampa, mass media, clienti, confinanti, ecc...) relativamente al rispetto dei requisiti dello standard Equalitas da parte di Casa Vinicola Morando.

La procedura è applicata a tutti i reclami/suggerimenti provenienti da qualsiasi parte interessata interna ed esterna ed aventi per oggetto il rispetto dello standard Equalitas, ed in generale della sostenibilità.

2. NORMATIVA DI RIFERIMENTO

2.1 Riferimenti internazionali

- ♣ Equalitas

2.2 Altri riferimenti

- ♣ Sistema di Gestione Integrato aziendale
- ♣ Politica aziendale
- ♣ Codice etico

3. RESPONSABILITA'

GQ e CQ sono responsabili della presente procedura e della sua applicazione, avvalendosi della collaborazione delle altre figure presenti nell'organigramma aziendale.

La presente procedura viene, a cura di CQ, portata a conoscenza del personale:

- ♣ interno: distribuzione in busta paga a tutti i lavoratori impiegati nell'organizzazione ed affissione nella bacheca aziendale
- ♣ esterno: sito internet e comunicazione via mail alle parti interessate esterne

4. MODALITÀ OPERATIVE

Il lavoratore e le altre parti interessate possono effettuare suggerimenti e/o reclami sia in modo formale, sia in modo informale (attraverso telefonata o comunicazione verbale a GQ o CQ).

Il reclamo/suggerimento formale avviene con le seguenti modalità di inoltro:

- ♣ suggerimento/reclamo scritto a GQ/CQ, compilato sull'apposito modello A.6.3 "Segnalazioni anonime" da collocarsi nell'apposito "Box" posizionato in prossimità della timbratrice
- ♣ canali previsti da Whistleblowing
- ♣ casella di posta elettronica qualita@morando.it
- ♣ posta ordinaria: CASA VINICOLA MORANDO S.r.l. Piazza Stazione 41 – 14056 COSTIGLIOLE D'ASTI all'attenzione del GQ/CQ
- ♣ fax: +39.0141.968612, all'attenzione di GQ/CQ

In tutti i casi l'organizzazione si impegna assolutamente a non intraprendere alcuna azione ritorsiva nei confronti dei soggetti (interni od esterni) che abbiano presentato commenti, raccomandazioni, segnalazioni o reclami riguardanti il luogo di lavoro e/o non conformità a fronte degli standard di certificazione.

MORANDO	Segnalazioni	Ed. 01 Rev. 04 Data: 21/01/2025
	PG14	Pagina 3 di 4

L'azienda, consapevole dell'importanza del ruolo che svolge la collettività in tutte le attività legate alla Sostenibilità ed al miglioramento degli stili di vita, ha predisposto un "Questionario Collettività" (A.1.5).

Il questionario ha lo scopo di raccogliere le segnalazioni inerenti alle tematiche della Sostenibilità provenienti dalle diverse comunità presenti nelle vicinanze e approfondire i rapporti tra la realtà aziendale e la comunità locale (es. questionario on line, comitato di quartiere, accordi con le associazioni locali, circoli no profit, società civile etc.).

Casa Vinicola Morando ha deciso di identificare una "Lista parti interessate" (AG.14.1) a cui mandare il "Questionario Collettività" (AG.14.2), inoltre il documento è reperibile anche online.

CQ è responsabile del controllo mensile della cassetta reclami dipendenti per verificare costantemente la presenza di reclami dei lavoratori e di tutte le altre forme di comunicazione previste dalla procedura; è inoltre responsabile di inserire le comunicazioni all'interno del "Registro Comunicazioni" (AG.14.3).

I reclami presentati dovranno essere presi in esame immediatamente dalla data di reperimento della segnalazione.

Al ricevimento di un suggerimento/reclamo, che può essere fatto anche in forma anonima, è compito di CQ, ove ritenga che il suggerimento/reclamo sia pertinente, aprire una NC e, in ogni caso, riportarlo nel Registro delle Non conformità (con conseguente evidenza della gestione dello stesso).

GQ inoltre sulla base del rapporto di suggerimento/reclamo, relativo ad un fornitore (nel caso il suggerimento/reclamo si riferisca ad un fornitore), decide le azioni necessarie alla soluzione, da proporre alla Direzione.

Casa Vinicola Morando ha definito un semplice modulo (AG.14.4), disponibile on-line, attraverso cui dare la possibilità di mettersi in contatto con l'azienda e comunicare o richiedere informazioni. Le comunicazioni saranno successivamente prese in esame da CQ che deciderà come procedere con la segnalazione, quindi se inserirla all'interno del "Registro Comunicazioni" (AG.14.3) o all'interno del "Registro non conformità" (A.8.4).

Nel caso in cui CQ decida di prendere in carico il suggerimento/reclamo, individua le azioni necessarie per la risoluzione immediata del suggerimento/reclamo ed a tale scopo compila il Registro delle Non conformità, riportando sullo stesso le seguenti informazioni:

- ♣ soluzioni da adottare
- ♣ tempi di attuazione
- ♣ responsabile/i dell'attuazione
- ♣ esito del suggerimento/reclamo
- ♣ data di chiusura

Il rapporto viene archiviato da CQ nell'apposito raccoglitore in conformità alle prescrizioni previste per la documentazione di registrazione del sistema.

La gestione delle segnalazioni viene portato a conoscenza delle parti interessate interne ed esterne.

4.1 Analisi dei reclami

Prima di ogni Riesame della Direzione CQ effettua sulla base del Registro delle Non conformità un'analisi di tutti i reclami ricevuti per verificare se esistano delle ripetitività nei reclami stessi, allo scopo di individuare eventuali azioni correttive e/o preventive, che si rendessero necessarie ad eliminare e/o prevenire il ripetersi dei reclami stessi.

In tale fase provvede inoltre a riportare, nel piè di pagina di ogni rapporto registrazione reclami, la data e la propria firma per attestare l'avvenuto esame del rapporto.

Nel caso in cui il reclamo sia stato presentato in forma anonima, CQ non potrà chiaramente comunicare all'interessato la risoluzione proposta e pertanto dovrà farsi carico di informare tutti i dipendenti dell'avvenuta presentazione del reclamo e delle azioni che l'azienda intende intraprendere per la risoluzione.

Al termine dell'azione correttiva intrapresa, CQ comunica al diretto interessato od a tutti i dipendenti l'efficacia dell'attuazione della azione correttiva intrapresa.

MORANDO	Segnalazioni	Ed. 01 Rev. 04 Data: 21/01/2025
	PG14	Pagina 4 di 4

La risposta a tutti i suggerimenti/reclami ricevuti da parte dell'azienda, viene data in forma pubblica mediante affissione della stessa in bacheca.

L'azienda effettua attività divulgative per portare a conoscenza dei lavoratori e delle parti interessate della possibilità di invio delle segnalazioni/reclami in maniera anonima.

5. COMUNICAZIONE

La presente procedura viene portata a conoscenza delle parti interessate (AG.14.1):

- interne:
 - ♣ divulgazione al personale in busta paga
 - ♣ affissione nella bacheca aziendale
 - ♣ pubblicazione nel sito internet dell'azienda
 - ♣ formazione ed informazione del personale aziendale
- esterne:
 - ♣ pubblicazione nel sito internet dell'azienda

L'organizzazione ha definito le regole aziendali precise e trasparenti per comunicare tutte le informazioni riguardanti la sostenibilità e quelle sulle caratteristiche del prodotto che immette sul mercato.

In particolare ogni documento od altre forme di comunicazione vengono verificate ed approvate da DIR in collaborazione con COM.

Tutte le informazioni riportate nei vari documenti, od in altre forme, possono essere verificabili e di facile comprensione, attraverso opportuni documenti di approfondimento e sono coerenti con la politica di sostenibilità e tra loro.

Le comunicazioni riguardanti la sostenibilità e lo standard di certificazione Equalitas sono validate dall'ente di certificazione così come le singole etichette, in cui appare il logo di certificazione.

6. AGGIORNAMENTO

La presente procedura viene revisionata ogni qualvolta se ne ravvisi la necessità.