	Gestione segnalazioni SA8000		SA002
	Versione n.	Data di decorrenza	Pagina 1 di 5
	1	01-04-2021	

Scopo:


La presente procedura ha lo scopo di definire le modalità di inoltro di segnalazioni da parte delle parti interessate (lavoratori, clienti, fornitori ecc.) relativamente al rispetto dei requisiti dello standard di riferimento SA8000 da parte di STERIS S.p.A e la loro gestione, comprensiva di definizione delle cause, azioni correttive e azioni preventive.

Ambito di applicazione:

Questa procedura si applica a tutte le strutture e ai dipendenti di STERIS S.p.A.

Definizioni/Acronimi:

SPT	Social Performance Team. Il team include una rappresentanza equilibrata di rappresentanti dei lavoratori SA8000 e Dirigenza.
Segnalazioni	Non conformità (NC), reclami (RC) e/o suggerimenti di miglioramento (SG) inerenti i requisiti dello standard SA8000.
Non conformità (NC)	Problematica inerente i requisiti dello standard, identificata prima di ricevere una lamentela (reclamo) da parte di una parte interessata, ad esempio durante le attività di audit interno ed esterno da parte degli organismi di controllo
Reclamo (RC)	Problematica inerente i requisiti dello standard, identificata da parte di una parte interessata (es. lavoratori STERIS, clienti, fornitori)
Suggerimenti di miglioramento (SG)	Proposta di miglioramento in merito ai requisiti dello standard SA8000
Analisi delle cause	Processo di analisi di una non conformità/reclamo, volto a identificarne le cause per stabilire un idoneo piano di correzioni, azioni correttive e azioni preventive (CAPA plan).
Correzione/azione di contenimento	Azione intrapresa per eliminare una non conformità/reclamo rilevata.
Azione correttiva	Un'azione atta ad eliminare la(e) causa(e) alla radice di una non conformità individuata. Nota: le azioni correttive sono intraprese per prevenire il ripetersi della non conformità.
Azione preventiva	Un'azione atta ad eliminare la(e) causa(e) alla radice di una non conformità potenziale. Nota: le azioni preventive sono intraprese per prevenire il verificarsi di una non conformità. Tali azioni possono derivare, ad esempio, dalle attività di Riesame della Direzione

	Gestione segnalazioni SA8000		SA002
	Versione n.	Data di decorrenza	Pagina 2 di 5
	1	01-04-2021	

Verifica dell'efficacia	Processo di verifica nel corso del tempo che il piano di azioni correttive e preventive implementato ha con successo eliminato la causa della non conformità/reclamo.
-------------------------	---

Documenti di riferimento:

SA8000:2014 - 9.6 Gestione e risoluzione dei reclami.

GUIDANCE DOCUMENT FOR SOCIAL ACCOUNTABILITY 8000

Allegati:

Nessuno

Moduli/Elenchi/Modelli:

SA002-FR-001 Modulo segnalazione SA8000

SA002-FR-001 SA8000 reports form

SA002-FR-002 Registro segnalazioni SA8000

Istruzione operativa:


1. Invio della segnalazione

Ogni parte interessata (lavoratori, Clienti, fornitori ecc) può inoltrare segnalazioni in relazione a fatti e accadimenti aventi natura di abuso, offesa o illegalità verificatisi nell'ambito lavorativo o ad esso legati, nonché inoltrare suggerimenti per il miglioramento degli aspetti legati alla responsabilità sociale.

La segnalazione di reclamo può essere effettuata:

- Al Rappresentante dei Lavoratori SA8000, il quale provvederà a inoltrarla agli altri membri del Social Performance Team;
- al Social Performance Team di STERIS S.p.A.;
- a STERIS Corporate;
- all'Ente di Certificazione SA8000;
- alla SAAS

I contatti sono riportati nella Politica della Responsabilità Sociale e/o negli organigrammi esposti presso le sedi.

	Gestione segnalazioni SA8000		SA002
	Versione n.	Data di decorrenza	Pagina 3 di 5
	1	01-04-2021	

Per le sedi applicabili, la segnalazione può essere inserita in apposita cassetta: tale cassetta verrà aperta una volta al mese dal Rappresentante dei Lavoratori per verifica della presenza di segnalazioni e loro inoltro al SPT.

Per le parti interessate esterne (quali Clienti e fornitori) è resa disponibile sul sito web aziendale la presente procedura o suo estratto e modulistica SA002-FR-001 per l'invio di segnalazioni.

La segnalazione può essere effettuata anche in forma anonima: STERIS garantisce in ogni caso la massima riservatezza sui fatti denunciati o evidenziati, nei limiti della libertà di indagine e si impegna ad indagare anche in caso di segnalazioni anonime.

Le segnalazioni avanzate da una o più parti interessate e indirizzate a STERIS, aventi per oggetto temi inerenti il sistema di responsabilità sociale, sono raccolte dal SPT e mantenute confidenziali all'interno dell'azienda.

I suggerimenti di miglioramento invece possono essere inoltrate al SPT con le medesime modalità esposte sopra.

2. Gestione delle segnalazioni e definizione di azioni di contenimento e correttive

Le segnalazioni sono gestite dalla Direzione tramite il proprio Rappresentante che, supportato dal SPT ed eventuali altre funzioni per competenza, ne coordina la risoluzione ed attiva le necessarie azioni correttive.

Nel dettaglio, il processo di gestione di una segnalazione prevede le seguenti fasi:

- Valutazione della pertinenza della segnalazione, ossia se la segnalazione si ritiene giustificata o meno.


Qualora la segnalazione risulti essere pertinente, si procede con:

- Analisi delle cause
- Definizione di un piano di azioni di contenimento e azioni correttive
- Definizione delle modalità di verifica dell'efficacia.

In tale processo di gestione, STERIS favorisce l'incontro diretto e lo scambio di valutazioni con il dipendente resosi autore del reclamo, eventualmente affiancato dal SPT, allo scopo di conseguire una completa conoscenza dei fatti e al fine di dare sostegno e concreto contributo al lavoratore vittima o testimone di forme di abuso, offesa o fenomeni di scorrettezza o illegalità.

Si specifica che STERIS non attua alcuna forma di ritorsione o discriminazione nei confronti dell'autore di un reclamo.

Infine, STERIS garantisce il compimento di ogni tipo di sforzo e azione concreta atti a dare soluzione al problema evidenziato e a prevenire il verificarsi di situazioni analoghe o similari.

	Gestione segnalazioni SA8000		SA002
	Versione n.	Data di decorrenza	Pagina 4 di 5
	1	01-04-2021	

3. Risposta alla segnalazione

STERIS si impegna ad informare l'autore della segnalazione, qualora possibile, circa la pertinenza della segnalazione e, ove applicabile, circa le azioni pianificate e/o intraprese entro 2 mesi dalla ricezione della segnalazione.

Qualora la segnalazione fosse anonima, l'informazione in merito alla sua gestione verrà condivisa, ove applicabile, con tutto il personale del sito/azienda.

4. Pianificazione e implementazione di azioni preventive

Nell'ambito delle attività di Riesame della Direzione e definizione dei relativi output, la Direzione STERIS può pianificare l'implementazione di azioni di miglioramento che, nell'ottica della presente procedura, sono considerate azioni preventive.

5. Registrazioni

Le segnalazioni inoltrate a STERIS sono registrate in un apposito modulo (riferimento modulo SA002-FR-001) dove si dà evidenza della segnalazione ricevuta e del suo processo di gestione, con relativa valutazione di pertinenza, pianificazione delle azioni di contenimento/correttive, approvazione del piano di azioni da parte delle funzioni coinvolte e implementazione di tali azioni.

In merito alle azioni preventive, la loro pianificazione è tracciata e approvata tramite il verbale di Riesame della Direzione pertinente.

Tutte le segnalazioni ricevute e le azioni (contenimento, correttive e preventive) pianificate e intraprese sono infine complessivamente rendicontate nel registro SA002-FR-002.

Tale registro riporta nel complesso tutte le segnalazioni emerse, comprese:

- Reclami da parte delle parti interessate
- Suggerimenti di miglioramento
- Rilievi riscontrati durante gli audit interni
- Rilievi riscontrati durante gli audit esterni da parte dell'ente certificatore
- Segnalazioni indirizzate ai fornitori
- Segnalazioni indirizzate ai Clienti

STERIS 	Gestione segnalazioni SA8000		SA002
	Versione n.	Data di decorrenza	Pagina 5 di 5
	1	01-04-2021	

Cronologia delle versioni del documento:

Versione	Descrizione delle modifiche	Data di decorrenza
1	Prima emissione	01-04-2021