

CONSULTAZIONE, PARTECIPAZIONE E COMUNICAZIONE ESTERNA/INTERNA

Revisione	Data	Motivo
0	01/06/2007	Originale
1	21.01.08	Modifiche 4.1 e 6, introduzione all. E
2	05.01.09	Integrazione ISO 9001 e 14001
3	22/05/2017	Integrazione ISO 14001, ISO 9001 e SA 8000
4	14/05/2021	Aggiornamento questionario anonimo e modulo segnalazione reclami

Funzioni	Nome	Firma	Data
Redatto e verificato da: Responsabile Sistema di Gestione Integrato	Rosone Giuliana		14/05/2021
Approvato da: Direttore Generale	Palombella Giampiero		14/05/2021

Indice

1.0 - Scopo

2.0 - Campo di applicazione

3.0 – Responsabilità

4.0 – Modalità operative

4.1 – Comunicazione interna

4.2 – Comunicazione esterna

5.0 – Pianificazione e registrazione delle comunicazioni

6.0 – Consultazione

7.0 – Allegati

1.0 Scopo

Scopo della presente procedura è quello di garantire le comunicazioni interne ed esterna tra i diversi livelli e le diverse funzioni dell'azienda e di descrivere come l'azienda:

- risponde alle richieste esterne dei clienti relativamente al servizio offerto;
- risponde alle richieste delle parti interessate in relazione al suo sistema di gestione integrato e ai propri aspetti, etico-sociali;
- registra ogni tipo di comunicazione ricevuta o effettuata relativamente alle parti esterne interessate.

Inoltre, la procedura ha lo scopo di documentare quanto predisposto per il coinvolgimento e la consultazione delle parti interessate.

2.0 Campo di applicazione

La presente procedura si applica a:

- comunicazioni con le parti interessate esterne (ONG, sindacati, istituzioni, consumatori, etc.) in materia di responsabilità sociale, ambiente e sicurezza poiché la Direzione ritiene importante trasmettere la sua politica aziendale, gli elementi in uscita dal riesame della Direzione ed i risultati delle attività di verifica ispettiva interna/esterna, nonché tutte le prestazioni e i risultati connessi al SGI;
- comunicazioni interne in materia di SGI;
- comunicazioni relative ad aspetti riguardanti la sicurezza e alla sensibilizzazione e coinvolgimento del personale rispetto alle esigenze del SGI

3.0 Responsabilità

Funzione	Responsabilità
DIR	<ul style="list-style-type: none">• Approva le Comunicazioni interne ed esterne• Individua i canali divulgativi
RSGI	<ul style="list-style-type: none">• Raccoglie e valuta le segnalazioni esterne e i suggerimenti interni• Redige e divulga le comunicazioni interne ed esterne

4.0 MODALITÀ operative

4.1 Comunicazione interna

La Politica è diffusa a tutto il personale a cura di DIR tramite apposita riunione di formazione ed esponendola contestualmente nei luoghi di lavoro. DIR comunica alle funzioni interessate gli Obiettivi e Traguardi dell'azienda ed i relativi Programmi di gestione per la sicurezza e la responsabilità sociale durante il riesame della Direzione.

Principali argomenti della comunicazione e sensibilizzazione nei confronti dei lavoratori sono:

- l'importanza del rispetto della Politica;
- l'importanza della conformità alle procedure e ai requisiti del SGI;
- le potenziali conseguenze di scostamenti rispetto alle procedure specificate;
- la prevenzione dei rischi, per la protezione della salute e della sicurezza negli ambienti di lavoro;
- la gestione delle situazioni di pericolo e di emergenza.
- lo stato di raggiungimento degli Obiettivi e l'efficacia del SGI;
- le situazioni non conformi e le azioni correttive e preventive;

Tali argomenti sono oggetto di specifiche attività di addestramento pianificate, gestite e documentate secondo quanto previsto dalla PR 4.4.2 formazione.

Ai fini della prevenzione è necessario segnalare e descrivere ai lavoratori i rischi per la sicurezza e l'ambiente presenti nell'ambiente di lavoro e i provvedimenti attuati, compresi quelli specifici legati alla singola mansione. In genere, l'informazione sui rischi connessi all'attività dell'azienda è effettuata preventivamente all'inserimento del lavoratore nell'attività produttiva.

Per quanto riguarda le figure specifiche previste dal D.Lgs. 81/2008, si precisa che:

- le persone facenti parte della squadra antincendio, primo soccorso ed evacuazione riceveranno adeguata formazione circa i compiti che devono svolgere mediante corsi specifici;
- il rappresentante per la sicurezza riceve adeguata formazione in accordo con quanto concordato in sede di commissione paritetica;
- tutti i lavoratori sono istruiti sulle persone responsabili e sulle modalità di attivazione in caso di pericoli, rischi ed emergenze.

La Direzione, ritiene fondamentale, la conoscenza delle opinioni del personale ed i comportamenti reciproci all'interno dell'azienda, al fine di garantire un ambiente di lavoro sano, salubre, adeguato ed incentrato sui principi di rispetto reciproco; a tal fine RSGI somministra ad ogni dipendente con frequenza semestrale un questionario anonimo (Allegato D "Questionario anonimo"), consegnandolo al momento del ritiro della busta paga; il questionario può anche essere inviato via posta all'azienda.

L'azienda dispone di una cassetta per le segnalazioni anonime posizionata all'interno del magazzino, in cui il personale può lasciare il modulo SRO "Modulo di segnalazione reclami/opportunità" dopo averlo compilato o qualunque altro genere di segnalazione. La chiave della cassetta viene data in consegna alla Dottoressa Katia Rosone, la quale ispezionerà la stessa con frequenza settimanale. Ogni tipo di documento prelevato dalla cassetta verrà consegnato ai membri del SPT.

Sia il questionario anonimo che il Modulo di segnalazione reclami/opportunità verranno successivamente analizzati dal SPT al fine di individuare eventuali azioni correttive da intraprendere da parte della direzione.

L'anonimato garantisce che l'azienda intende mettersi a disposizione del personale per la risoluzione di eventuali problemi senza intraprendere provvedimenti disciplinari, licenziamenti o qualsiasi forma di discriminazione.

Nel caso la Direzione non intraprenda nessuna azione correttiva dopo la presa visione del questionario che evidenzia, una grave non conformità rispetto alle norme SA8000, eventuali reclami possono essere indirizzati a:

- 1) Organizzazioni Territoriali (Sindacato esterno, RLS, RSE SA 8000, Ispettorato e ASL ecc.)**
- 2) Ente di certificazione**
- 3) Ente internazionale di accreditamento**

Gli indirizzi a cui fare tali segnalazioni sono riportati direttamente sulla politica aziendale, affissa in tutti i luoghi di lavoro.

La compilazione del questionario può essere effettuata anche con l'aiuto di una persona di fiducia (familiare, rappresentante dei lavoratori, sindacalista esterno, ecc.) a tale scopo RSGI consegna ai lavoratori insieme al questionario una guida che semplifichi ulteriormente la pur semplice compilazione (Allegato E "questionario di soddisfazione del personale").

Nel caso in cui tali reclami o segnalazioni non fossero presi in carico dall'azienda deve essere riconosciuta la possibilità, per i lavoratori e le altre parti interessate, di comunicare i propri reclami in forma scritta direttamente a Rina Services Spa Via tiburtina Valeria 97/49 Pescara Tel 085.27547 o tramite mail al sa8000@rina.org Fax 0105351140.

Qualora RINA SPA si dimostrasse carente nell'applicazione della procedura, descritta al successivo paragrafo, deve essere riconosciuta la possibilità, per i lavoratori e le altre parti interessate, di comunicare i propri reclami in forma scritta direttamente all'ente di accreditamento al seguente indirizzo, che l'azienda provvederà a comunicare al proprio interno: Social Accountability Accreditation Services (SAAS) 15 West 44th Street, 6th Floor, New York, NY 10036 fax: +1-(212)-684-1515 email: saas@saasaccreditation.org

4.2 Comunicazione esterna

Parallelamente alla comunicazione interna, si ritiene necessario regolamentare gli aspetti di comunicazione (volontaria o di legge) verso l'esterno e, in particolare, verso gli enti pubblici di controllo.

Il principio ispiratore di base è, al di là del rispetto di quanto previsto dalla normativa, manifestare un'apertura verso l'esterno, una disponibilità a comunicare attivamente con il mondo esterno

Le comunicazioni e segnalazioni esterne sono quelle provenienti dalle parti interessate (Autorità territoriali competenti, Associazioni ONG, Comuni limitrofi, Provincia, Comitati cittadini ed altri) indicate nell'apposito elenco (Allegato A) predisposto e mantenuto aggiornato da RSGI.

Le comunicazioni verso gli stakeholders esterni avvengono prevalentemente con l'inoltro di corrispondenza cartacea o elettronica per mezzo di e-mail e/o tramite accesso al sito web aziendale. Tali comunicazioni vengono controllate mediante la posta elettronica.

Attraverso il sito internet aziendale avviene anche la comunicazione della politica integrata aziendale.

5.0 PIANIFICAZIONE E REGISTRAZIONE DELLE COMUNICAZIONI

RSGI, mette a disposizione di tutti i documenti inerenti all'implementazione e lo stato di mantenimento del SGI da inoltrare alle parti interessate interne ed esterne.

RSGI deve mantenere in un apposito archivio copia di tutte quelle effettuate.

6.0 CONSULTAZIONE

L'azienda documenta quanto è stato predisposto per il coinvolgimento e la consultazione dei dipendenti e per fornire informazioni alle parti interessate.

I dipendenti dovranno essere:

- coinvolti nella messa a punto e nella revisione della politica e delle procedure per la gestione dei rischi;
- consultati ogniqualvolta ci siano cambiamenti che influiscono sulla salute e sicurezza sul posto di lavoro;
- rappresentati in tema di salute e sicurezza;
- informati su chi è il loro rappresentante in materia di Sicurezza e Salute sul Lavoro e sull'identità del rappresentante della direzione per la gestione del Sistema Integrato;
- informati, preventivamente, dei cambiamenti tecnologici che comportano mutamenti nell'organizzazione del lavoro.

L'azienda, per adempiere a quanto su detto, consulta preventivamente il RLS che a sua volta coinvolge i dipendenti e riferisce quanto di loro interesse.

Inoltre, il RLS dovrà essere:

- consultato, preventivamente, dal datore di lavoro sull'effettuazione della valutazione del rischio e sull'elaborazione, in collaborazione del RSPP e del MC, del DVR;
- consultato sulla designazione degli addetti al SPP e sull'organizzazione della formazione degli stessi;
- informato, preventivamente, dei cambiamenti tecnologici che comportano mutamenti nell'organizzazione del lavoro;
- consultato, preventivamente, dal datore di lavoro nel caso di determinate operazioni lavorative per le quali, nonostante l'adozione di tutte le misure di prevenzione tecnicamente applicabili, è prevedibile un'esposizione rilevante dei lavoratori addetti.

Il verbale della riunione periodica della sicurezza e tutta la documentazione inerente la sicurezza deve essere tenuto a disposizione dei partecipanti, per la sua consultazione e gestito come documento controllato di origine esterna.

L'azienda, inoltre, coinvolge e consulta i propri fornitori tutte le volte che intervengono cambiamenti organizzativi, procedurali, tecnologici che influiscono sulla SSL e, in generale sul SGI. Il coinvolgimento e la consultazione dei fornitori avvengono durante le visite effettuate presso i fornitori e comunque durante l'attività di qualifica e riquifica secondo quanto previsto dalla Procedura "Approvvigionamento".

7.0 ALLEGATI

Allegato A: Elenco Parti Interessate

Allegato D: Questionario anonimo

Allegato E: Questionario di soddisfazione dipendenti

Mod. SRO: Modulo segnalazione reclami/opportunità