PR/11 – Comunicazione, partecipazione e consultazione

Sistema di Gestione Integrato

SGI

Rev.	Data	Descrizione della modifica	Autore
0	12/03/15	Prima emissione	Stefania Calamari
1	21/05/17	Agg. Par. 2.4 e tabella 2-2	Stefania Calamari
2	10/10/18	Aggiornato riferimento ente certificazione	Stefania Calamari

Controllato:

RLSA — Data 10/10/2018

Autorizzato:

DIR — Data 10/10/18

Pagine totali documento:
12

Tutti i diritti sono riservati. Nessuna parte del documento può essere riprodotta, copiata o divulgata a terzi senza autorizzazione scritta della Società Tages

INDICE

1 PREMESSA **3**
1.1 SCOPO DEL DOCUMENTO 3
1.2 CAMPO DI APPLICAZIONE 3
1.3 DEFINIZIONI E ACRONIMI 3
1.4 DOCUMENTI DI RIFERIMENTO 4
2 MODALITÀ OPERATIVE **5**
2.1 PREMESSA 5
2.2 COMUNICAZIONE INTERNA 5
2.3 COMUNICAZIONE ESTERNA 7
2.4 SEGNALAZIONI 9
2.4.1 Recapiti aziendali *9*
2.4.2 Gestione della cassetta delle segnalazioni *10*
2.4.3 Recapiti ente di certificazione e SAI *10*
2.5 PARTECIPAZIONE E CONSULTAZIONE 11
3 REGISTRAZIONE ED ARCHIVIAZIONE **12**

Tutti i diritti sono riservati. Nessuna parte del documento può essere riprodotta, copiata o divulgata a terzi senza autorizzazione scritta della Società Tages

1 PREMESSA

1.1 Scopo del documento

Scopo della presente procedura è quello di:

- Garantire le comunicazioni interne e le azioni di sensibilizzazione in materia di qualità, responsabilità sociale, salute e sicurezza tra i diversi livelli del personale della struttura aziendale;
- Rispondere alle richieste delle parti interessate in relazione ai propri aspetti di salute e sicurezza, di responsabilità sociale e in merito alla qualità del servizio offerto e registrare ogni tipo di comunicazione ricevuta o effettuata.

I destinatari della procedura descritta in questo documento sono i seguenti:

- DIR
- RD
- SPT
- HSC
- Tutti i Lavoratori

1.2 Campo di applicazione

La presente procedura si applica ai processi di comunicazione interna ed esterna, alla sensibilizzazione ed il coinvolgimento di chi opera per conto dell'organizzazione.

1.3 Definizioni e acronimi

Tabella 1-1 riporta definizioni e acronimi utilizzati in questo documento.

Tabella 1-1 - Definizioni e acronimi

Acronimo	Definizione
DIR	Direzione
RD	Rappresentante della Direzione
SPP	Servizio Prevenzione e Protezione
DL	Datore di Lavoro
RSPP	Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione
RLS	Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza
SPT	Social Performance Team

Tutti i diritti sono riservati. Nessuna parte del documento può essere riprodotta, copiata o divulgata a terzi senza autorizzazione scritta della Società Tages

Acronimo	Definizione
HSC	Healt and Safety Committee
RLSA	Responsabile Lavoratori per la SA8000

1.4 Documenti di Riferimento

Tabella 1-2 riporta l'elenco dei documenti riferiti in questo documento.

I documenti di riferimento sotto riportati costituiscono un elenco non esaustivo. Si rimanda all'elenco "documenti di origine esterna" (MOD LDD), in particolare per l'elenco delle convenzioni ILO e la normativa specifica applicabile alla tipologia di azienda.

Tabella 1-2 - Documenti di riferimento

Rif. e Titolo
[1]. Tages, "Manuale della Qualità"
[2]. UNI, "UNI EN ISO 9001:2008"
[3]. SAI, Social Accountability 8000 International Standard, Luglio 2014
[4]. SAI, Drafter's Notes SA 8000:2014, Luglio 2014
[5]. Tages, PR/06 – Gestione delle Non Conformità, Azioni Correttive e Preventive, Incidenti
[6]. Tages, MOD GDS "Gestione delle segnalazioni"
[7]. Tages, "Verbale Consultazione RLS"

Tutti i diritti sono riservati. Nessuna parte del documento può essere riprodotta, copiata o divulgata a terzi senza autorizzazione scritta della Società Tages

2 MODALITÀ OPERATIVE

2.1 Premessa

Tages ritiene di fondamentale importanza l'attuazione di un adeguato flusso informativo sia per quanto attiene l'azienda e i suoi processi interni, sia per l'ambiente esterno (il mercato, la concorrenza, il cliente).

Ciascun responsabile di funzione gestisce nell'ambito del proprio lavoro le informazioni di diretto interesse ed è responsabilizzato nel trasferire alle altre funzioni aziendali le informazioni di comune interesse.

I responsabili devono, inoltre, curare il trasferimento delle informazioni, nell'ambito della propria funzione, ai collaboratori interessati affinché:

- Tutti possano disporre di informazioni/dati, necessari per la propria attività, completi e aggiornati;
- Sia incentivata la partecipazione alla vita aziendale da parte di tutti;
- Tutti i dipendenti possano ricevere tempestive e complete informazioni di interesse su aspetti legislativi, amministrativi, organizzativi etc.

2.2 Comunicazione Interna

Tages ha individuato appropriati metodi di comunicazione interna che tengono conto sia delle caratteristiche della comunicazione stessa che del destinatario al fine di ottenere la massima efficacia possibile.

La comunicazione interna è articolata sia in senso trasversale (pari livello) che in senso verticale (dall'alto al basso e viceversa) fermandosi al livello opportuno in funzione dell'obiettivo dell'informazione.

La Direzione Aziendale ha predisposto le infrastrutture e i mezzi idonei affinché la comunicazione e il trasferimento delle informazioni all'interno dell'azienda possano essere adeguatamente gestiti, quali:

- Convocazione di riunioni periodiche;
- Sala riunioni attrezzata;
- Bacheca;
- Cassetta delle segnalazioni;
- Form sul sito web istituzionale.

Inoltre la Direzione Aziendale ha previsto un momento di aggregazione fra i vari responsabili, che si riuniscono periodicamente durante le riunioni dei comitati.

Tutti i diritti sono riservati. Nessuna parte del documento può essere riprodotta, copiata o divulgata a terzi senza autorizzazione scritta della Società Tages

Le comunicazioni cartacee rilevanti vengono affisse nelle bacheche pertinenti per un periodo adeguato al loro contenuto.

La comunicazione interna consiste sostanzialmente in comunicazioni verbali, cartacee ed e-mail.

Si riassumono nella Tabella seguente le modalità di gestione degli obblighi normativi in materia di comunicazione interna:

Tabella 2-1

Tipo di Informazione	Provenienza (Resp. Comunicazione)	Modalità o mezzo di Comunicazione	Destinatari	Periodicità
Politica Aziendale	Direzione	Bacheca Sito Web	Tutti i Lavoratori Parti Interessate	Ad ogni variazione
Proposte di miglioramento	Tutti i Lavoratori		Direzione SPT HSC	Quando necessario
Audit Interni (Programma e Risultanze)	SPT HSC	E-Mail Bacheca	Direzione SPT HSC Responsabili del Processo oggetto dell'Audit Interno	Quando necessario Da Programma
Non Conformità, Azioni Correttive e Preventive	SPT	E-Mail / Modulo Cartaceo	Gli interessati	Al verificarsi
Analisi degli Incidenti	Direzione HSC	Bacheca	Tutti i Lavoratori	Ad ogni variazione
Segnalazione di incidenti e quasi incidenti	Tutti i Lavoratori	Modulo NCA	Direzione HSC	Al verificarsi
Segnalazioni in merito alla SA8000	Tutte le parti interessate	Modulo NCA Sito Web	Direzione SPT	Al verificarsi
Indicatori di monitoraggio del Sistema Integrato	Direzione SPT	Bacheca	Tutti i Lavoratori	Ad ogni aggiornamento
Riesame del Sistema di Gestione	Direzione SPT	Verbale Cartaceo Sito Web	I Partecipanti	Ad ogni Riesame
Risk Assessment	HSC	Bacheca E-Mail	Tutti i Lavoratori Le parti interessate	Ad ogni aggiornamento
Meeting sul Sistema di Gestione	SPT	Bacheca E-Mail	Tutti i Lavoratori	Quando ritenuto necessario da SPT
Comunicazioni sui	SPT	Bacheca	Tutti i Lavoratori	Trimestrale da

Tutti i diritti sono riservati. Nessuna parte del documento può essere riprodotta, copiata o divulgata a terzi senza autorizzazione scritta della Società Tages

requisiti SA8000	Direzione	E-Mail		SPT
Decisioni rilevanti a seguito del Riesame del Sistema di Gestione	Direzione SPT HSC	Bacheca E-Mail	Tutti i Lavoratori (Consultazione)	Quando ritenuto necessario da SPT

2.3 Comunicazione Esterna

La comunicazione esterna (da Tages verso parti interessate) deve essere autorizzata dalla Direzione. Può consistere principalmente in comunicazioni, cartacee ed e-mail.

Le comunicazioni cartacee vengono archiviate da Tages per un periodo adeguato al loro contenuto.

Le parti interessate esterne oggetto di comunicazione verso l'esterno possono includere:

- Cittadini;
- Enti Locali;
- Pubblica Amministrazione;
- Autorità di controllo;
- Associazioni ambientaliste e di categoria;
- Fornitori;
- Appaltatori e Sub Appaltatori;
- Consulenti;
- Clienti;
- Mass media;
- Il Medico Competente;
- Organizzazioni Sindacali;
- Altre attività di settore;
- Chiunque sia interessato alle attività aziendali.

Si riassumono nella Tabella seguente le modalità di gestione degli obblighi normativi in materia di comunicazione esterna:

Tutti i diritti sono riservati. Nessuna parte del documento può essere riprodotta, copiata o divulgata a terzi senza autorizzazione scritta della Società Tages

Tabella 2-2

Tipo di Informazione	Provenienza	Modalità o mezzo di Comunicazione	Destinatari	Periodicità
Gestione dei contratti di Appalto	Committente	E-Mail Documento Cartaceo	Direzione	Ad ogni comunicazione inerente l'appalto
Informativa generale Visitatori	HSC	Documento Cartaceo E-Mail	Visitatori	Alla prima visita
Comunicazioni verso Parti Interessate	Direzione	Documento Cartaceo E-Mail Sito Web Stampa	Enti Pubblici e Privati	Quando Necessario
Comunicazioni da Parti Interessate	Enti Pubblici e Privati	Documento Cartaceo E-Mail Stampa	Direzione	Quando Necessario
Reclami da Cliente	Clienti	Documento Cartaceo E-Mail	Responsabili dei Processi coinvolti	Ad ogni Reclamo
Reclamo a Fornitore	Responsabile Processo Acquisti	Documento Cartaceo E-Mail	Fornitore	Ad ogni Reclamo
Politica Aziendale	Direzione	Sito Web Istituzionale	Parti Interessate	Ad ogni nuova revisione
Bilancio Etico	Direzione	Sito Web Istituzionale	Parti Interessate	Ad ogni nuova revisione
Informazioni sulla salute dei Lavoratori	Medico Competente	Documento Cartaceo E-Mail	Datore di Lavoro	Quando Necessario
Informazioni stato avanzamento lavoro	Responsabile progetto interno	E-mail	Clienti	Quando necessario: in particolare per slittamento data consegna contrattuale

Tutti i diritti sono riservati. Nessuna parte del documento può essere riprodotta, copiata o divulgata a terzi senza autorizzazione scritta della Società Tages

2.4 Segnalazioni

Lo standard SA 8000 prevede che i lavoratori e le parti interessate possano segnalare eventuali problematiche o suggerimenti riguardanti i suoi contenuti.

Per garantire a tutti i lavoratori e a tutte le parti interessate una facile comunicazione di rilievi e suggerimenti in merito al Sistema di Gestione Integrato, con particolare riferimento agli aspetti inerenti la Responsabilità Sociale, la Salute e Sicurezza sul Lavoro, Tages ha istituito un sistema di inoltro di comunicazioni che consente di effettuare comunicazioni:

- Dirette in Azienda;
- Dirette ai membri dei Comitati SPT / HSC;
- In apposita cassetta presso la sede operativa;
- Dirette all'Ente di Certificazione TÜV Italia srl - TÜV SÜD Group;
- Dirette al SAI.

LE COMUNICAZIONI POSSONO ESSERE ANONIME O FIRMATE, SECONDO VOLONTÀ.

Tages non effettua discriminazioni o ritorsioni a chiunque fornisca informazioni in merito al sistema SA8000. Il SPT verifica che ciò sia attuato.

In particolare il SPT monitorerà che nei confronti del lavoratore che effettua segnalazione non anonima non vi siano discriminazioni, aggressioni verbali, variazioni di retribuzione, azioni punitive o lesive della dignità, ed altri atteggiamenti che possano dare adito ad azioni di ritorsione per la segnalazione avvenuta. L'esito di tale monitoraggio sarà verbalizzato in calce al modulo di segnalazione specifico [6].

Le segnalazioni ricevute saranno registrate nel modulo specifico [6] e trattate da SPT, in collaborazione con le funzioni interessate (es. Comitato HSC) e la Direzione Aziendale secondo le modalità definite nella procedura specifica [5].

Il Comitato SPT, è chiamato a monitorare che il rilievo sia gestito dalla funzione competente collaborando alla verifica della chiusura del rilievo/reclamo sul modulo.

Qualora si renda necessario, a fronte del trattamento di un rilievo potrà essere richiesta una azione correttiva.

In occasione della pubblicazione e consegna del Bilancio Annuale sarà comunicato lo stato di gestione delle segnalazioni ricevute in forma anonima.

2.4.1 Recapiti aziendali

Ai membri del Social Performance Team del Sistema di Gestione SA 8000:

Tutti i diritti sono riservati. Nessuna parte del documento può essere riprodotta, copiata o divulgata a terzi senza autorizzazione scritta della Società Tages

Responsabile della Direzione per la SA8000

Stefania Calamari Tel. 050 40130

e-mail: calamari@tages.it

Responsabile dei lavoratori per la SA8000

Andrea Buffoni Tel. 050 40130

e-mail: buffoni@tages.it

Responsabile dei lavoratori per la Sicurezza

Giuseppe Rossino Tel. 050 40130

e-mail: rossino@tages.it

Posta: Tages Soc. Coop., Via Carducci 64/C, 56017 La Fontina - S. Giuliano Terme (PI)

(la busta dovrà avere la dicitura "all'attenzione del Responsabile del Sistema di Gestione SA 8000")

Sito internet: sul sito www.tages.it all'interno della sezione "CERTIFICAZIONI/SA8000/Segnalazioni"

2.4.2 Gestione della cassetta delle segnalazioni

Nel caso di comunicazioni depositate nella cassetta, è responsabilità e compito di RLSA la gestione della sua apertura con frequenza almeno mensile.

A tale scopo RLSA riceverà in custodia le chiavi del contenitore dedicato a questa funzione.

2.4.3 Recapiti ente di certificazione e SAI

TÜV Italia srl - TÜV SÜD Group, Via Carducci, 125 - pal. 23, 20099 Sesto S.Giovanni (MI) – Italia – Divisione Certificazione Att.ne Responsabile Settore Etica - Email: tuv.ms@tuv.it. Tel. +39 0224130.1

Social Accountability International Global Headquarters

15 West 44th Street, 6th Floor

New York, NY 10036

tel: (212) 684-1414

fax: (212) 684-1515

Email: info@sa-intl.org

Oppure

Social Accountability Accreditation Services (SAAS) 220 East 23rd Street, Suite 605, New York, NY 10010 fax: +212-684-1515 email: saas@saasaccreditation.org

Tutti i diritti sono riservati. Nessuna parte del documento può essere riprodotta, copiata o divulgata a terzi senza autorizzazione scritta della Società Tages

2.5 Partecipazione e Consultazione

Il rappresentante dei lavoratori per la sicurezza è consultato in merito a:

- Valutazione dei rischi;
- Individuazione, programmazione, realizzazione e verifica della prevenzione;
- Designazione RSPP;
- Designazione ASPP;
- Designazione Addetti Primo Soccorso;
- Designazione Addetti Prevenzione Incendi / Evacuazione;
- Designazione Medico Competente;
- Organizzazione della Formazione;
- Gestione degli appalti.

L'attività di consultazione è verbalizzata mediante la registrazione sul modulo specifico [7]. Inoltre, l'RLS:

- Riceve le informazioni e la documentazione aziendale inerente alla valutazione dei rischi e le misure di prevenzione relative, nonché quelle inerenti alle sostanze ed ai preparati pericolosi, alle macchine, agli impianti, alla organizzazione e agli ambienti di lavoro, agli infortuni ed alle malattie professionali;
- Partecipa alle riunioni di HSC;
- Fa proposte in merito alla attività di prevenzione;
- Può fare ricorso alle autorità competenti qualora ritenga che le misure di prevenzione e protezione dai rischi adottate dal datore di lavoro o dai dirigenti e i mezzi impiegati per attuarle non siano idonei a garantire la sicurezza e la salute durante il lavoro.

Il datore di lavoro trasmette le informazioni ad RLS che, eventualmente, può richiedere al medico competente (MC) informazioni aggiuntive sul significato degli accertamenti sanitari cui sono sottoposti i lavoratori nel rispetto delle disposizioni legislative in materia di protezione dei dati personali.

Durante il sopralluogo di un organo di vigilanza viene richiesta la presenza di RLS affinché formuli le proprie osservazioni.

RLS, sulla base delle segnalazioni provenienti dai lavoratori, delle visite negli ambienti di lavoro e delle proprie conoscenze in materia di salute e sicurezza sul lavoro può promuovere mediante HSC iniziative di carattere generale finalizzate al miglioramento della sicurezza e della salute dei lavoratori.

Tutti i diritti sono riservati. Nessuna parte del documento può essere riprodotta, copiata o divulgata a terzi senza autorizzazione scritta della Società Tages

3 REGISTRAZIONE ED ARCHIVIAZIONE

Tutti i documenti in merito agli adempimenti sulla Salute e Sicurezza sono archiviati a cura del Datore di Lavoro e conservati nell'Ufficio della sede Aziendale.

I documenti in formato elettronico sono archiviati nelle cartelle pertinenti.

I documenti relativi alle segnalazioni sono archiviati a cura del SPT.

Tutti i diritti sono riservati. Nessuna parte del documento può essere riprodotta, copiata o divulgata a terzi senza autorizzazione scritta della Società Tages