

## PROCEDURA

Sistema di gestione Sicurezza e Ambiente

### Indice del documento

---

- 1 SCOPO
- 2 CAMPO APPLICAZIONE
- 3 RESPONSABILITÀ
- 4 DEFINIZIONI
- 5 CONTENUTI
  - 5.1 Tipologia e modalità di comunicazione
  - 5.2 Flussi di comunicazione
  - 5.3 Strumenti di comunicazione
  - 5.4 Rintracciabilità e conservazione
  - 5.5 Partecipazione e consultazione
  - 5.6 Segnalazioni
- 6 GESTIONE DEL CAMBIAMENTO
- 7 INFORMAZIONI DOCUMENTATE

Indice di revisione:			Approvazione:		
Rev	Data	Descrizione modifica	R. Sistema	R. Funzione	Direzione
1.0	02/12/2019	Prima emissione	RSG C. PELLERINO	RSG C. PELLERINO	DIR M. PELLERINO

## 1 SCOPO

Assicurare un efficace scambio di informazioni e documenti fra i diversi soggetti dell'organizzazione e nei confronti di soggetti esterni (parti interessate).

Assicurare la corretta gestione delle comunicazioni attinenti agli obblighi di conformità.

Favorire la partecipazione e la consultazione delle parti interessate, fra cui i lavoratori ed i loro rappresentanti, nella gestione delle tematiche attinenti alla salute e sicurezza dei lavoratori e l'ambiente e nello sviluppo, pianificazione, attuazione, valutazione delle prestazioni e delle azioni per il miglioramento del sistema di gestione.

## 2 CAMPO DI APPLICAZIONE

Le comunicazioni interne ed esterne e le iniziative di partecipazione e consultazione delle parti interessate, fra cui i lavoratori ed i loro rappresentanti, pertinenti all'applicazione del Sistema di Gestione, ovvero alla gestione delle tematiche inerenti alla salute e sicurezza dei lavoratori e gli aspetti ambientali.

ESCLUSE le modalità di comunicazione attinenti alla gestione delle emergenze, le quali sono descritte all'interno della specifica procedura:

P A&S 10 Preparazione e risposta alle emergenze



## 3 RESPONSABILITÀ

### Direzione

Sottoscrizione delle comunicazioni di maggior rilevanza e con validità legale.  
Assicurare la dotazione di appropriati canali di comunicazione sia fra i soggetti interni all'organizzazione che nei confronti dell'esterno in funzione degli incarichi assunti (autorità e responsabilità).  
Sostenere le iniziative rivolte alla partecipazione e consultazione delle parti interessate.

### Resp. Sistema Gestione

Definizione dei flussi di comunicazione e delle modalità di gestione e rintracciabilità delle comunicazioni rilevanti ai fini della qualità.  
Archiviazione e conservazione delle comunicazioni concernenti l'applicazione del sistema di gestione.  
Registrazione delle comunicazioni rilevanti in ambito Ambiente e Sicurezza.  
Stabilire, attuare e mantenere processi per la consultazione e partecipazione delle parti interessate, fra cui i lavoratori ed i loro rappresentanti.

## 4 DEFINIZIONI

**Comunicazione rilevante:** atto comunicativo, in qualsiasi forma sia espresso, attinente alla gestione della salute e sicurezza dei lavoratori e all'ambientale (dal quale si generano potenziali ricadute).

<b>Comunicazione a maggior rilevanza:</b>	comunicazione scritta che costituisce un atto formale con valenza legale (es. autorizzazione, delega, ecc.).
<b>Comunicazione interna:</b>	comunicazione fra soggetti appartenenti all'organizzazione.
<b>Comunicazione esterna:</b>	comunicazione tra soggetti interni all'organizzazione e soggetti esterni (parti interessate, enti pubblici, ecc.).
<b>Partecipazione:</b>	coinvolgimento nel processo decisionale. Nota: la partecipazione include il coinvolgimento di comitati per la salute e la sicurezza e, ove istituiti, di rappresentanti dei lavoratori.
<b>Consultazione:</b>	ricerca di pareri prima di prendere decisioni. Nota: la consultazione include il coinvolgimento di comitati per la salute e la sicurezza e, ove istituiti, di rappresentanti dei lavoratori.

## 5 CONTENUTI

L'efficacia di una comunicazione è determinata dall'effetto che essa genera concretamente sui destinatari in relazione all'effetto previsto. Una comunicazione efficace è pertanto un processo bidirezionale che non attiene solo a ciò che si vuole comunicare, ma anche ciò che è stato effettivamente recepito dal destinatario.

In quest'ottica assumono notevole rilevanza le modalità adottate per comunicare ed il riscontro dei feedback generati.

La consultazione e la partecipazione dei lavoratori e dei loro rappresentanti possono essere fattori chiave per il successo di un sistema di gestione per la SSL e sono incoraggianti nell'ambito dei processi istituiti dall'organizzazione.

Per tale motivo la consultazione implica una comunicazione a due direzioni che coinvolga il dialogo e gli scambi e comporta il mettere a disposizione dei lavoratori e dei loro rappresentanti in maniera tempestiva le informazioni necessarie per fornire un feedback informato che deve essere considerato dall'organizzazione prima di prendere una decisione.

La partecipazione consente ai lavoratori di contribuire ai processi decisionali relativi alle misure delle prestazioni in termini di SSL e ai cambiamenti proposti.

### 5.1 Tipologia e modalità di comunicazione

In relazione alla tipologia di comunicazione e all'effetto previsto il mittente dovrà scegliere le modalità e strumenti di comunicazione ritenute più opportuni, attenendosi alle seguenti direttive:

► **Comunicazioni a maggior rilevanza:**

Devono essere utilizzate le modalità che offrono maggiori garanzie di corretto recapito al destinatario, riscontro di avvenuta ricezione e validità legale.

- comunicazioni scritte trasmesse via posta elettronica certificata;
- comunicazioni scritte trasmesse via posta ordinaria raccomandata;
- comunicazioni scritte trasmesse via fax;
- comunicazioni scritte consegnate a mano e controfirmate per ricevuta (deleghe, verbali di consegna, ecc);

► **Comunicazioni rilevanti:**

In funzione della finalità della comunicazione possono essere privilegiate:

- modalità che offrono maggiori praticità ed immediatezza:

- comunicazioni scritte trasmesse via posta elettronica semplice;
- comunicazioni verbali telefoniche;
- comunicazioni verbali dirette (singole o assembleari);
- modalità che offrono maggiore efficacia di diffusione:
  - comunicati interni scritti (istruzioni, avvisi, circolari, ecc.) e affissi nei luoghi più opportuni (bacheche, luoghi di interesse, ecc);
  - presentazioni grafiche o animate, ecc.

## 5.2 Flussi di comunicazione

Il **Responsabile Sistema di Gestione** individua i flussi di comunicazione previsti:

- dall'applicazione del Sistema di Gestione;
- dall'ottemperanza agli obblighi di conformità.

e ne stabilisce le modalità di attuazione.

Un flusso di comunicazione è ritenuto identificato quando sono identificati i seguenti elementi:

- il mittente ed il destinatario;
- il contenuto, ovvero le informazioni trasmesse;
- le modalità di comunicazione (strumenti, supporti, forma, ecc.);
- le tempistiche (quando, eventuali scadenze e/o periodicità);
- il riscontro di avvenuto recapito e l'effetto atteso dalla comunicazione;
- eventuali azioni conseguenti;
- le modalità di rintracciabilità e conservazione (supporto, luogo e durata).



I principali flussi individuati sono riportati nello specifico documento "**Flussi di comunicazione, consultazione e partecipazione**".



Fra i flussi identificati devono risultare quelli costituenti obblighi di conformità (prescrizioni legislative, ecc.).

## 5.3 Strumenti di comunicazione

La **Direzione**, con il supporto dello staff tecnico dell'organizzazione (generalmente **Servizio Sistemi Informativi** e **Servizio Manutenzione Generale**), assicura all'organizzazione la disponibilità degli strumenti di comunicazione previsti dai flussi di comunicazione identificati.

Le modalità di gestione e manutenzione degli strumenti di comunicazione sono descritte all'interno della specifica procedura:

P A&S 07 Infrastrutture, strumenti ed ambienti di lavoro



## 5.4 Rintracciabilità e conservazione



Le comunicazioni rilevanti devono risultare rintracciabili e disponibili per il periodo di conservazione stabilito. A tale scopo ciascun **Responsabile di funzione** è tenuto a rispettare quanto prestabilito nel documento "**Flussi di comunicazione, consultazione e partecipazione**".



Per le tipologie di comunicazione di maggior rilevanza e per quelle per le quali è espressamente previsto, il **Responsabile del Sistema di Gestione** è tenuto alla registrazione della comunicazione nello specifico "**Registro comunicazioni rilevanti**".

La registrazione prevede che siano identificati i seguenti elementi:

- data della comunicazione;
- soggetti mittenti/destinatari;

- oggetto attinente ai contenuti;
- (eventuale) identificativo che ne consente l'identificazione univoca;
- il luogo di conservazione (spazio digitale o fisico);
- (eventuali) modalità di protezione della riservatezza;
- (eventuali) modalità di protezione dal deterioramento, manomissione, ecc.
- riservatezza.

## 5.5 Partecipazione e consultazione

Rendere attivamente partecipe il personale interno all'organizzazione e le parti interessate è un elemento favorevole all'attuazione del Sistema di Gestione ed alla ricerca della sua miglior efficacia.

L'organizzazione stabilisce, attua e mantiene processi per la consultazione e la partecipazione dei lavoratori a tutti i livelli e funzioni applicabili e dei rappresentanti dei lavoratori, nello sviluppo, pianificazione, attuazione, valutazione delle prestazioni e delle azioni per il miglioramento del sistema di gestione.

A tale scopo la **Direzione**, con il supporto del **Responsabile del Sistema di Gestione** e del **Servizio Risorse Umane**:

- a) fornisce modalità, tempo, formazione e risorse necessarie per la consultazione e la partecipazione (es. rappresentanza dei lavoratori);
- b) fornisce un accesso tempestivo a informazioni chiare, comprensibili e pertinenti sul sistema di gestione;
- c) individua ed elimina gli ostacoli o le barriere (es. mancata risposta a input o suggerimenti dei lavoratori, barriere linguistiche o alfabetizzazione, ritorsioni o minacce di ritorsione, nonché politiche o prassi che scoraggiano o penalizzano la partecipazione dei lavoratori) alla partecipazione e riduce al minimo quelli che non possono essere rimossi;
- d) favorisce la consultazione dei lavoratori senza funzioni manageriali sulle seguenti attività:
  1. determinare le esigenze e aspettative delle parti interessate;
  2. stabilire la politica di SSL;
  3. assegnare ruoli, responsabilità e autorità nell'organizzazione, per quanto applicabile;
  4. determinare come soddisfare i requisiti legali e altri requisiti;
  5. stabilire gli obiettivi per la SSL e pianificarne il raggiungimento;
  6. determinare i controlli applicabili per l'affidamento all'esterno, l'approvvigionamento e gli appaltatori;
  7. determinare cosa necessita di essere monitorato, misurato e valutato;
  8. pianificare, stabilire, attuare e mantenere uno o più programmi di audit;
  9. assicurare il miglioramento continuo.
- e) favorisce la partecipazione di lavoratori senza funzioni manageriali nelle seguenti attività:
  1. determinare le modalità per la loro consultazione e partecipazione;
  2. identificare i pericoli e valutare i rischi e le opportunità;
  3. determinare le azioni per eliminare i pericoli e ridurre i rischi per la SSL;
  4. determinare i requisiti di competenza, i fabbisogni formativi, la formazione da effettuare e valutare la formazione stessa;
  5. determinare cosa è necessario comunicare e come farlo;
  6. determinare le misure di controllo e la loro attuazione e uso efficaci;
  7. investigare incidenti e non conformità e determinare azioni correttive.



Nel dettaglio le azioni di partecipazione/consultazione sono riepilogate all'interno del documento "**Flussi di comunicazione, consultazione e partecipazione**".

## 5.6 Segnalazioni

La gestione delle “**Segnalazioni**” rappresenta un flusso di comunicazione e partecipazione ritenuto particolarmente significativo sia per il concreto miglioramento delle prestazioni del sistema di gestione, sia per la potenzialità di generare consapevolezza e sensibilizzazione da parte del personale e delle parti interessate.

Il feedback sul sistema di gestione dipende dalla partecipazione dei lavoratori. L’organizzazione assicura che i lavoratori a tutti i livelli siano incoraggiati a segnalare situazioni pericolose, in modo da poter adottare misure preventive e intraprendere azioni correttive.

La ricezione di suggerimenti è più efficace se, nel fare le segnalazioni, i lavoratori non temono minacce di licenziamento, azioni disciplinari e altre ritorsioni.

In considerazione del fatto che dalle segnalazioni possono identificarsi anomalie e non conformità che devono essere successivamente opportunamente gestite, le modalità di gestione delle segnalazioni sono descritte all’interno della specifica procedura:

P A&S 13 Non conformità e azioni correttive



## 6 GESTIONE DEL CAMBIAMENTO

I principali cambiamenti e/o modifiche che possono interessare il processo di comunicazione, partecipazione e consultazione possono essere:

- Cambiamenti riguardanti l’organizzazione (figure, enti di riferimento, ecc...);
- Modifiche dei flussi dei processi che prevedono una variazione delle comunicazioni.



Tali modifiche saranno gestite mediante l’aggiornamento del documento “**Flussi di comunicazione, consultazione e partecipazione**” da parte di RSG secondo le indicazioni contenute nel paragrafo 5.1.

## 7 INFORMAZIONI DOCUMENTATE

Documenti discendenti:

M A&S 05.00.01	Flussi di comunicazione, consultazione e partecipazione
M A&S 05.00.02	Registro comunicazioni rilevanti
-	Comunicazioni digitali, cartacee, archivi, ecc.

Altri documenti richiamati:

P A&S 07	Infrastrutture e ambienti di lavoro
P A&S 13	Non conformità e azioni correttive