

## ALLEGATO N. 11

# ESEMPIO DI PROCEDURA PER LA GESTIONE DELLA COMUNICAZIONE INTERNA ED ESTERNA

### Indice

1	<u>Scopo.....</u>	<u>2</u>
2	<u>Campo di applicazione .....</u>	<u>2</u>
3	<u>Definizioni .....</u>	<u>2</u>
4	<u>Modalità Operativa .....</u>	<u>2</u>
4.1	<u>Generalità .....</u>	<u>2</u>
4.2	<u>Comunicazione interna.....</u>	<u>4</u>
4.3	<u>Comunicazione esterna.....</u>	<u>4</u>
4.3.1	<u>Comunicazione generale sui sistemi di gestione aziendali .....</u>	<u>4</u>
4.3.2	<u>Comunicazione con pubbliche autorità ed organismi di controllo .....</u>	<u>5</u>
4.3.3	<u>Comunicazioni coi Clienti .....</u>	<u>6</u>
4.3.4	<u>Comunicazioni con fornitori, terzisti e appaltatori .....</u>	<u>6</u>
4.3.5	<u>Comunicazioni con altri enti terzi esterni .....</u>	<u>7</u>
4.3.6	<u>Comunicazioni in emergenza .....</u>	<u>7</u>
4.3.7	<u>Comunicazioni con l'Ente di certificazione .....</u>	<u>7</u>
4.3.8	<u>Comunicazioni con Federchimica .....</u>	<u>8</u>
5	<u>Gestione registrazioni e archiviazione documenti .....</u>	<u>8</u>
6	<u>Modalità di segnalazione delle Non-Conformità.....</u>	<u>8</u>
7	<u>Riferimenti normativi .....</u>	<u>8</u>

---

## **1 Scopo**

Scopo della procedura è quello di definire e attuare un efficace ed efficiente processo di comunicazione da/verso le parti interessate, interne ed esterne, al fine di aiutare a migliorare le prestazioni dell'organizzazione e coinvolgere direttamente il personale dell'organizzazione nel perseguimento degli obiettivi per la qualità, l'ambiente e la sicurezza per la prevenzione dei rischi di incidente rilevante. La direzione incoraggia il ritorno di informazioni e la comunicazione tra il personale dell'organizzazione come mezzo per il suo coinvolgimento. L'organizzazione attua e tiene aggiornati tali processi di comunicazione anche verso l'esterno per assicurare una adeguata comprensione delle esigenze e delle aspettative delle parti interessate e per una loro traduzione in requisiti per l'organizzazione.

## **2 Campo di applicazione**

La presente procedura si applica a tutti i processi di comunicazione da/verso le parti interessate nei sistemi di gestione della qualità, dell'ambiente, della salute e sicurezza nel luogo di lavoro, e per la prevenzione dei rischi di incidente rilevante.

## **3 Definizioni**

Sono valide le definizioni e le abbreviazioni riportate nel glossario del Manuale Integrato QAS.

## **4 Modalità Operativa**

### **4.1 Generalità**

- I principali argomenti di comunicazione e sensibilizzazione delle parti interessate riguardano:
  - ✓ politica Qualità-Ambiente-Sicurezza (QAS)
  - ✓ politica per la prevenzione dei rischi di incidenti rilevanti
  - ✓ requisiti dei sistemi di gestione QAS
  - ✓ obiettivi e programmi QAS
  - ✓ risultati raggiunti

- ✓ le potenziali conseguenze di scostamenti dalle procedure operative specificate;
  - ✓ le situazioni non conformi e le azioni correttive e preventive;
  - ✓ le situazioni di pericolo e di emergenza
  - ✓ gli incidenti e/o quasi incidenti
- La comunicazione interna e la sensibilizzazione riguardo alle problematiche QAS avviene con varie modalità, la cui efficacia deve essere valutata e verificata nell'ambito degli audit e del riesame del sistema. La scelta dei mezzi di comunicazione più efficaci tra quelli disponibili viene effettuata da chi è responsabile della specifica comunicazione e può includere:
    - ✓ Incontri plenari di tutti i lavoratori;
    - ✓ Riunioni di settore;
    - ✓ Messaggi e lettere personali ai lavoratori;
    - ✓ Messaggi collettivi in bacheca, notiziari, periodici aziendali;
    - ✓ Riviste o bollettini interni;
    - ✓ mezzi audiovisivi ed elettronici, come la posta elettronica ed i siti web;
    - ✓ comunicazioni nei luoghi di lavoro a cura dei responsabili;
    - ✓ inchieste tra il personale e suggerimenti da parte dei dipendenti.
  - La comunicazione con le parti interessate esterne in materia QAS viene effettuata nei confronti di: enti di controllo, pubbliche autorità, clienti, fornitori, terzi, appaltatori e cittadini.

L'organizzazione può utilizzare diversi mezzi per comunicare o per rispondere alle richieste delle parti, tra cui:

- ✓ Lettere;
- ✓ Telefono, fax e posta elettronica;
- ✓ Bollettini della Società;
- ✓ Trasmissione di documentazione del SGA: Manuale, Rapporti Ambientali, ecc.;
- ✓ Trasmissione della documentazione relativa al Sistema di Gestione della Sicurezza
- ✓ Visite guidate allo stabilimento;
- ✓ Partecipazione a convegni, conferenze, riunioni pubbliche;
- ✓ Partecipazione a incontri tecnici o politici con le amministrazioni o gli organismi di controllo;
- ✓ Incontri formali o informali con fornitori, terzi e appaltatori, clienti, fornitori.

## 4.2 Comunicazione interna

### **L'Amministratore Delegato deve:**

- diffondere a tutto il personale la Politica QAS e la Politica per la prevenzione dei rischi di incidenti rilevanti, secondo le modalità ritenute più opportune .

### **ESHQ deve:**

- comunicare gli obiettivi, i traguardi, i programmi di miglioramento e il loro stato di avanzamento, alle funzioni aziendali interessate e recepirne eventuali osservazioni.
- comunicare alle funzioni aziendali interessate gli estremi di non-conformità rilevate, attraverso l'uso di QSA.
- individuare, in caso di non-conformità e in collaborazione con la funzione aziendale interessata, l'informazione e formazione del personale in relazione alle azioni correttive necessarie.

### **Ogni dipendente deve:**

- proporre suggerimenti o rilevare problemi o non conformità in materia di osservanza delle procedure e istruzioni operative, stato di avanzamento degli obiettivi e dei traguardi ed altre informazioni correlate alla gestione od operatività aziendale, ciascuno nell'ambito delle proprie competenze, riferendo al proprio responsabile di reparto/funzione.

### **Il Responsabile di funzione/reparto deve:**

- verificare la segnalazione e valutare eventuali azioni interne per la risoluzione del problema.
- comunicare la richiesta di miglioramento/adequamento a ESHQ, laddove la stessa esuli dalle proprie competenze e/o sia legata ad aspetti gestionali/documentali dei sistemi in azienda.
- 

## 4.3 Comunicazione esterna

### 4.3.1 Comunicazione generale sui sistemi di gestione aziendali

*E' FATTO ESPLICITO DIVIETO A TUTTE LE FUNZIONI AZIENDALI NON AUTORIZZATE DI RILASCIARE DICHIARAZIONI AD ENTI ESTERNI ALLO STABILIMENTO E/O Ad ORGANI DI INFORMAZIONE, SALVO CHE NE SIANO ESPLICITAMENTE AUTORIZZATI.*

**Comitato Qualità, Ambiente e Sicurezza deve:**

- Decidere, in particolare in occasione del riesame della Direzione, sulla base delle esigenze della Politica, degli Obiettivi e delle leggi applicabili, le iniziative di comunicazione da intraprendere verso le parti interessate esterne.

**ESHQ deve:**

- indicare all'Amministratore Delegato quali sono le comunicazioni da effettuarsi obbligatoriamente in base alle normative applicabili.
- registrare le decisioni prese in merito alla comunicazione esterna.
- preparare la documentazione necessaria per la comunicazione esterna, tenendo conto che l'informazione resa disponibile verso l'esterno deve essere chiara e comprensibile, verificabile e corredata di dati significativi.
- inoltrare la "Scheda informativa sui rischi di incidente rilevante per i cittadini ed i lavoratori"

#### **4.3.2 Comunicazione con pubbliche autorità ed organismi di controllo**

**ESHQ deve:**

- effettuare tutte le comunicazioni per adempiere alla normativa vigente o alle autorizzazioni in essere o ad accordi particolari con gli enti pubblici; ad esempio: trasmissione dati di controllo dei parametri in emissione di aeriformi o di liquidi alle relative autorità di controllo; trasmissione dati di bilancio annuale al Comune di (xxxxxxx), trasmissione della Scheda informativa per i cittadini secondo l'allegato V del D.Lgs. 334/99, ecc..
- predisporre e inoltrare la documentazione tecnica agli enti di controllo per l'ottenimento delle relative autorizzazioni in caso di introduzione di nuove normative, di introduzione di nuovi prodotti, o di modifiche a processi o impianti a rischio di incidente rilevante.

**L'Amministratore Delegato deve:**

- predisporre e inoltrare alle pubbliche autorità e organismi di controllo la Notifica, ai sensi dell'art.6 del D.Lgs. 334/99

- predisporre e inoltrare alle pubbliche autorità e organismi di controllo la Scheda Tecnica ai sensi della Legge Regionale della Lombardia n.19 del 23 novembre 2001 nonché la “Scheda informativa sui rischi di incidente rilevante per i cittadini ed i lavoratori” ai sensi dell’art. 5, secondo l’allegato V, del D.Lgs. 334/99

*TUTTE LE COMUNICAZIONI CHE PROVENGANO DA ENTI DI CONTROLLO, PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI O AUTORITÀ DI PUBBLICA SICUREZZA SONO INOLTRATE IMMEDIATAMENTE A ESHQ.*

**ESHQ deve:**

- elaborare la risposta, coinvolgendo ove necessario l’Amministratore Delegato e le altre funzioni aziendali interessate.

#### **4.3.3 Comunicazioni coi Clienti**

Le comunicazioni coi Clienti vengono gestite direttamente da Settore Commerciale. Per maggiori dettagli si rimanda alle specifiche procedure.

#### **4.3.4 Comunicazioni con fornitori, terzisti e appaltatori**

**Acquisti e Logistica, per le rispettive aree di competenza, e interfacciandosi con ESHQ, devono:**

- Inviare le comunicazioni a fornitori, terzisti e appaltatori includendo in particolare quelle volte a garantire che gli stessi si conformino a:
  - ✓ Politica QAS.
  - ✓ Politica per la prevenzione dei rischi di incidenti rilevanti.
  - ✓ Obiettivi relativi alla qualità, all’ambiente e alla sicurezza.
  - ✓ Procedure gestionali e operative dell’organizzazione per quanto di loro pertinenza (es. corretto uso o smaltimento dei prodotti dell’organizzazione; procedure da comunicare agli appaltatori; comunicazioni per qualificazione dei fornitori, ecc...).

Per maggiori dettagli si rimanda alle procedure specifiche

#### **4.3.5 Comunicazioni con altri enti terzi esterni**

*QUALSIASI RICHIESTA IN AMBITO QAS DA ENTI ESTERNI, CHE NON SIANO PUBBLICHE AUTORITÀ O ENTI DI CONTROLLO DEVE ESSERE INOLTRATA A ESHQ*

**ESHQ, anche tramite Comunicazione, deve:**

- Raccogliere la richiesta dall'esterno.
- Provvedere ad elaborare la idonea risposta, autonomamente o coinvolgendo altre funzioni interne coinvolte.
- Inviare risposta alla comunicazione provvedendo a mantenere copia della documentazione prodotta e inviata all'esterno.

#### **4.3.6 Comunicazioni in emergenza**

La procedura non si applica alle situazioni di emergenza, per le quali si rimanda alle specifiche procedure: P031 "Procedure di Emergenza Interna".e P017 "Emergency Management ."

#### **4.3.7 Comunicazioni con l'Ente di certificazione**

**ESHQ deve:**

- informare tempestivamente l'Istituto a mezzo fax/e-mail e successivamente a mezzo lettera raccomandata A.R. di tutte le situazioni difformi rilevate dalle Autorità di controllo, eventuali sospensioni o revoche di autorizzazioni, concessioni, ecc. relative alla produzione/erogazione di prodotti e/o servizi connessi alla Certificazione;
- comunicare immediatamente all'Istituto eventuali procedimenti giudiziari e/o amministrativi in corso, riguardanti l'oggetto della Certificazione, fatti salvi i limiti posti dalla legge;
- comunicare immediatamente il verificarsi di incidenti o di infortuni gravi (tutti i casi di DEN 4, mentre i DEN 3 verranno valutati di volta in volta);
- mantenere informato l'Istituto sugli sviluppi dei suddetti procedimenti.

#### **4.3.8 Comunicazioni con Federchimica**

##### **ESHQ deve:**

- procedere a comunicare a Federchimica i dati e le informazioni richieste, nell'ambito degli obblighi assunti a seguito dell'adesione volontaria al programma Responsible Care (es. invio dati annualmente per il rapporto ambientale).

#### **5 Gestione registrazioni e archiviazione documenti**

##### **Tutte le funzioni coinvolte nelle attività di comunicazione devono:**

- conservare e archiviare tutta la documentazione e le registrazioni prodotte in ottemperanza alla procedura P010 "Gestione della documentazione e delle registrazioni".

#### **6 Modalità di segnalazione delle Non-Conformità**

##### **Tutte le funzioni coinvolte nelle attività di comunicazione devono:**

- provvedere, laddove si rilevi una Non Conformità, al suo immediato trattamento come da procedura P018 "Gestione delle non conformità e reclami".

##### **ESHQ deve:**

- completare l'analisi e il trattamento delle Non Conformità come da procedura P018 e aprire, se necessario, delle azioni correttive come da procedura P022 "Azioni correttive e preventive".

#### **7 Riferimenti normativi**

UNI EN ISO 9001:2008

UNI EN ISO 14001 :2004

BS OHSAS 18001: 2007

D.M. 09/08/2000

D.Lgs. 334/99 poi modificato dal 238/05

Legge Regionale della Lombardia n.19 del 23 novembre 2001

Scheda Informativa, secondo l'Allegato V del D.Lgs. 334/99

Reg.01 "Regolamento per la concessione e il mantenimento della certificazione dei sistemi di gestione",

Programma "Responsible Care"