

GESTIONE COMUNICAZIONE

| TIPOLOGIA DISTRIBUZIONE | | | | | | | |
|--|-------------|--------|----------|--------------------------------------|------|-----------|------|
| <input type="checkbox"/> NON CONTROLLATA | | | | <input type="checkbox"/> CONTROLLATA | | | |
| REVISIONI | | | | | | | |
| REV | DESCRIZIONE | EMESSO | DATA | VERIFICATO | DATA | APPROVATO | DATA |
| 00 | EMISSIONE | | 30/11/12 | | | | |
| 01 | | | | | | | |
| 02 | | | | | | | |
| 03 | | | | | | | |

INDICE

| | |
|--|----------|
| 1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE | 3 |
| 2. RIFERIMENTI | 3 |
| 3. DEFINIZIONI E ABBREVIAZIONI | 3 |
| 4. MODALITA' OPERATIVE | 3 |
| 4.1 COMUNICAZIONI INTERNE (CI) | 4 |
| 4.2 COMUNICAZIONI ESTERNE (CE) | 5 |
| 4.3 SCHEMA DI SINTESI | 6 |
| 5. RESPONSABILITÀ | 7 |
| 6. REGISTRAZIONE ED ARCHIVIAZIONE | 7 |
| 7. ALLEGATI | 7 |

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura indica e stabilisce le responsabilità e le modalità operative con cui la Società BOLOGNETTA S.C.p.A. nell'ambito del proprio SGA provvede a:

- assicurare la comunicazione interna;
- ricevere, documentare e rispondere alle richieste provenienti dall'esterno.

La presente Procedura si applica a tutte le attività di comunicazione della Società BOLOGNETTA S.C.p.A..

2. RIFERIMENTI

UNI EN ISO 14001:2004 § 4.4.3 "Comunicazione"
Manuale di Gestione Ambientale § 4.4.3
Sistema di Gestione Qualità (SGQ).

3. DEFINIZIONI E ABBREVIAZIONI

Definizioni:

- le principali definizioni impiegate nella presente PSA sono riportate nel MGA

Abbreviazioni:

- DG Direzione Generale
- DC Direttore di Cantiere
- PM Project Manager
- MGA Manuale di Gestione Ambientale
- RSA Responsabile Sistema di Gestione Ambientale
- RDF Responsabile di Funzione
- SGA Sistema di Gestione Ambientale
- PSA Procedura del Sistema di Gestione Ambientale
- MOD.PSA Modulo della Procedura del Sistema di Gestione Ambientale
- ISA Istruzione Operativa Ambientale
- MOD.ISA Modulo dell'Istruzione Operativa Ambientale
- ICL Istruzione Operativa di Controllo delle Lavorazioni
- MOD.ICL Modulo dell'Istruzione Operativa di Controllo delle Lavorazioni

4. MODALITA' OPERATIVE

Le attività relative alle comunicazioni interne ed alle comunicazioni da e verso l'esterno rientrano nella gestione delle corrispondenza della Società BOLOGNETTA S.C.p.A.. In questa procedura si tratteranno esclusivamente le comunicazioni interne ed esterne che hanno rilevanza in ambito ambientale.

Particolare rilevanza viene data dalla Società BOLOGNETTA S.C.p.A. alle modalità di comunicazione in caso di verifiche ispettive da parte di autorità o enti di controllo. Queste comunicazioni sono trattate con le modalità indicate in questa procedura.

4.1 COMUNICAZIONI INTERNE (CI)

La Comunicazione Interna è uno strumento per mezzo del quale viene garantito lo scambio di informazioni e/o la trasmissione "ufficiale" di documenti tra le diverse funzioni e/o aree facenti parte della Società BOLOGNETTA S.C.p.A..

Per semplificare l'attività relativa alla Comunicazione la gestione delle Comunicazione Interna è separata dalla gestione della Comunicazione Esterna in entrata/uscita.

La Società BOLOGNETTA S.C.p.A., con riferimento al SGA, assegna un elevato grado di importanza alla gestione delle Comunicazione Interna atteso che, solo attraverso un'adeguata gestione di tale attività, è possibile garantire un elevato grado di comunicazione tra i diversi livelli della Società e le diverse Funzioni che hanno parte attiva nella Società.

Le Comunicazioni Interne possono essere:

- in forma scritta (mail, note, ecc.): tutte le informazioni vengono inoltrate al RSA che coinvolge opportunamente la DG ed i RDF delle Aree interessate, concordando un'eventuale risposta (tutte le segnalazioni sono raccolte dal RSA);
- via telefono e verbale: chiunque riceva una comunicazione via telefono, o per altra forma di trasmissione verbale, deve segnalarla al proprio RDF che la trasmette al RSA il quale compila, se del caso, il Modulo MOD.PSA.042 "Comunicazione Ambientale". RSA informa e coinvolge opportunamente la Direzione di commessa e le eventuali altre Aree interessate.

Tutte le Comunicazioni Interne, che hanno rilevanza in ambito ambientale sono gestite dal RSA e sono registrate sul modulo MOD.PSA.041 "Registro delle Comunicazioni del SGA". In tale modulo vengono riportate:

- numero, data e protocollo;
- tipo di comunicazione (Interna, Esterna, Entrata, Uscita);
- mittente o destinatario
- oggetto;
- eventuali note.

All'interno della Società BOLOGNETTA S.C.p.A., la comunicazione interna è garantita mediante:

- *piattaforma informatica*, dove ogni funzione, a seconda della propria area di competenza, ha accesso alle comunicazioni interne (circolari, e-mail, ecc) che interessano la propria area;
- *bacheca*, dove vengono esposte le notizie e le informazioni da sottoporre all'attenzione di tutti.

4.2 COMUNICAZIONI ESTERNE (CE)

La Società BOLOGNETTA S.C.p.A. assegna un elevato grado di importanza alla gestione delle Comunicazioni da verso l'esterno. In particolare le modalità di comunicazione verso l'esterno devono essere efficaci, devono privilegiare la correttezza e la trasparenza in modo che gli eventi siano sempre presentati in maniera accurata e verificabile.

Tutte le richieste di informazioni provenienti dall'esterno, indipendentemente dalla provenienza (delle autorità, di organizzazioni e di singoli) devono sempre essere riportate al RSA che, per quanto riguarda la risposta, può avvalersi del contributo dei vari RDF competenti.

Le comunicazioni verso l'esterno sono approvate dalla DG.

Le comunicazioni esterne possono pervenire:

- in forma scritta (mail, fax, lettera ecc.): tutte le informazioni vengono inoltrate al RSA che coinvolge opportunamente la DG ed i RDF delle Aree interessate, concordando un'eventuale risposta (tutte le segnalazioni sono raccolte dal RSA).
- via telefono e verbale: chiunque riceva una comunicazione esterna via telefono, o per altra forma di trasmissione verbale, deve segnalarla al proprio RDF che la trasmette al RSA il quale compila, se del caso, il Modulo MOD.PSA.042 "Comunicazione Ambientale". RSA informa e coinvolge opportunamente la DG e le eventuali altre Aree interessate.

Le risposte possono essere:

- risposta a segnalazioni e/o reclami. Comunicazioni scritte in risposta a richieste di informazioni, da qualsiasi parte interessata esse provengano, devono sempre portare la firma del DG che concerta i contenuti con il RSA e gli eventuali altri RDF coinvolti.
- risposta per informazioni su eventuali adempimenti. Le modalità di comunicazione verso l'esterno, per informazioni riguardanti adempimenti legislativi, comprendono:
 - corrispondenza scritta con Enti ed Autorità, a firma DG e secondo specifiche legislative;
 - iniziative rivolte all'incontro con parti interessate, concordate dal RSA ed approvate dalla DG;

- o comunicazione in caso di emergenze, concordate dal RSA ed approvate dalla DG.
- o comunicati stampa e/o interviste, a firma DG;

Tutte le Comunicazioni Esterne ambientali (in entrata ed uscita) sono gestite dal RSA e sono registrate, insieme alla risposta fornita o, comunque, alla descrizione dell'azione che si è deciso di intraprendere in conseguenza alla richiesta nel modulo MOD.PSA.041 "Registro delle Comunicazioni del SGA".

Una forma particolare di comunicazione esterna ha per oggetto la diffusione della Politica Ambientale al pubblico, che è *pubblicata* dalla Società BOLOGNETTA S.C.p.A..

4.3 SCHEMA DI SINTESI

Il processo di gestione delle comunicazioni può essere riassunto e schematizzato nel seguente modo:

| SCHEMA DI SINTESI ATTIVITÀ/RESPONSABILITÀ PER LA PRESENTE PROCEDURA | | | | | |
|--|---|---|--|--|---|
| | DESCRIZIONE | PUNTO O ISO 1400 1 | DG | RSA | RDF |
| COMUNICAZIONI INTERNE | | | | | |
| 1 | Tutte le Comunicazioni Interne, che hanno rilevanza in ambito ambientale sono gestite dal RSA e sono registrate sul modulo MOD.PSA.041 "Registro delle Comunicazioni del SGA" . | 4.4.3 | | Registra le comunicazioni interne compilando il "Registro delle Comunicazioni del SGA" . | |
| | Nel caso di comunicazioni telefoniche o pervenute per altra forma di trasmissione verbale, essa deve essere segnalata al proprio RDF che la trasmette al RSA il quale compila, se del caso, il Modulo MOD.PSA.042 "Comunicazione Ambientale" | 4.4.3 | | Compila (se necessario) il modulo di "Comunicazione Ambientale" | Riferisce a RSA le comunicazioni ambientali |
| COMUNICAZIONI ESTERNE | | | | | |
| 2 | Tutte le comunicazioni provenienti dall'esterno, indipendentemente dalla provenienza, devono sempre essere riportate al RSA che, per quanto riguarda la risposta, può avvalersi del contributo dei vari RDF competenti. Tutte le Comunicazioni Esterne ambientali (in entrata ed uscita) vengono registrate da RSA, insieme | 4.4.3 | Approva le comunicazioni verso l'esterno | Registra le comunicazioni esterne (in entrata e in uscita) compilando il "Registro delle Comunicazioni" | Collabora all'eventuale risposta |

| | | | | |
|---|-------|--|--|---|
| <p>alla risposta fornita o, comunque, alla descrizione dell'azione che si è deciso di intraprendere in conseguenza alla richiesta, nel modulo MOD.PSA.041 "Registro delle Comunicazioni del SGA". Le comunicazioni verso l'esterno sono approvate dalla DG.</p> | | | ioni del SGA". | |
| <p>Nel caso di comunicazioni telefoniche o pervenute per altra forma di trasmissione verbale, essa deve essere segnalata al proprio RDF che la trasmette al RSA il quale compila, se del caso, il Modulo MOD.PSA.042 "Comunicazione Ambientale"</p> | 4.4.3 | Approva le comunicazioni verso l'esterno | Compila (se necessario) il modulo di "Comunicazione Ambientale" | Riferisce a RSA le comunicazioni ambientali |

5. RESPONSABILITÀ

Tutte le attività relative alle comunicazioni interne della Società BOLOGNETTA S.C.p.A. e le comunicazioni verso l'esterno sono di competenza della segreteria generale. Tuttavia, RSA ha il compito di registrare le comunicazioni in entrata ed uscita relative al SGA nel MOD.PSA.041 "Registro delle Comunicazioni del SGA".
 Il DG autorizza le comunicazioni verso l'esterno.

6. REGISTRAZIONE ED ARCHIVIAZIONE

Tutte le registrazioni relative alle comunicazioni interne e/o esterne relative al SGA sono riportate nel Modulo MOD.PSA.041 "Registro delle Comunicazioni del SGA". La registrazione avviene a cura del RSA il quale ha anche la responsabilità di archiviare la documentazione relativa alle comunicazioni interne ed esterne ed i moduli MOD.PSA.042 "Comunicazione Ambientale". In particolare la presente procedura ed i documenti ad essa correlati, vengono conservati per tutta la durata dei lavori necessari all'esecuzione dell'opera o, al massimo, per 10 anni.

7. ALLEGATI

- MOD.PSA.041 "Registro delle Comunicazioni del SGA";
- MOD.PSA.042 "Comunicazione Ambientale"