

Tipo di documento    **Procedura di Gestione Ambiente e Sicurezza**

Sigla e numero    **PG 4**

Titolo    **COMUNICAZIONI INTERNE ED ESTERNE**

**STATO DELLE REVISIONI**

Rev. N.	Data	Descrizione modifica	Redazione	Controllo	Approvazione
0	24/11/2003	Prima emissione	NADIO MARCHI	NADIO MARCHI	NICOLA CINNELLA
1	01/08/2004	Revisione dopo audit interno	NADIO MARCHI	NADIO MARCHI	NICOLA CINNELLA
2	13/12/2004	Modifica punto 5.3.2 (comunicazioni a Istituto di Certificazione).	NADIO MARCHI	NADIO MARCHI	NICOLA CINNELLA
3	02/01/2006	Inserito capitolo 8 e modello 4.2 (attività di informazione al territorio)	MATTEO BRESCIANI	ANDREA BELLOCCHIO	ANDREA BELLOCCHIO
4	28/12/2007	Inserito in 5.3.3 obbligo di comunicazione a Comitato in caso di incidente	MATTEO BRESCIANI	ANDREA BELLOCCHIO	ANDREA BELLOCCHIO
5	01/03/2009	Inserito in 5.3.4 – Modalità ricevimento ispettori U.P.G. Aggiornati loghi e diciture a seguito modifica denominazione sociale.	MATTEO BRESCIANI	ANDREA BELLOCCHIO	ANDREA BELLOCCHIO
6	01/10/2010	Aggiornamento per integrazione con sistema gestione della sicurezza secondo OHSAS 18001	MATTEO BRESCIANI	ANTONIO DODA	ANTONIO DODA

Redazione e controllo a cura del Rappresentante della Direzione, approvazione del Capo Centrale

## **INDICE**

<b>1</b>	<b>SCOPI E CAMPO DI APPLICAZIONE .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>RIFERIMENTI .....</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>GENERALITÀ.....</b>	<b>3</b>
3.1	CLASSIFICAZIONE DELLE COMUNICAZIONI .....	3
<b>4</b>	<b>RESPONSABILITÀ .....</b>	<b>4</b>
<b>5</b>	<b>MODALITÀ PROCEDURALI .....</b>	<b>4</b>
5.1	SISTEMA DI POSTA INTERNA.....	4
5.2	COMUNICAZIONI INTERNE .....	5
5.2.1	Comunicazioni di servizio operative e gestionali .....	5
5.2.2	Comunicazioni spontanee del personale.....	5
5.2.3	Comunicazioni della Direzione .....	5
5.3	COMUNICAZIONI ESTERNE .....	6
5.3.1	Comunicazione dall'esterno.....	6
5.3.1.1	Comunicazioni scritte esterne .....	6
5.3.2	Comunicazioni verbali.....	6
5.3.3	Comunicazioni telefoniche.....	6
5.3.4	Comunicazioni verso l'esterno.....	7
5.3.5	Comunicazioni di protesta .....	8
5.3.6	Ricevimento ispettori UPG.....	8
<b>6</b>	<b>PUBBLICAZIONE E DIFFUSIONE DELLA DICHIARAZIONE AMBIENTALE .....</b>	<b>8</b>
<b>7</b>	<b>REGISTRAZIONI E CONSERVAZIONE DELLE COMUNICAZIONI .....</b>	<b>8</b>
<b>8</b>	<b>ATTIVITA' DI INFORMAZIONE NEI CONFRONTI DEL TERRITORIO .....</b>	<b>9</b>
<b>9</b>	<b>ALLEGATI.....</b>	<b>9</b>

## **1 SCOPI E CAMPO DI APPLICAZIONE**

Questa procedura definisce le modalità, i contenuti e le responsabilità per assicurare le comunicazioni interne ed esterne alla Centrale di Ostiglia riguardanti argomenti inerenti l'ambiente, la salute e la sicurezza dei lavoratori. L'ambito di applicazione della presente procedura è costituito dalle comunicazioni interne al sito, dalle comunicazioni tra il sito e le altre realtà del gruppo E.On, nonché da tutte le comunicazioni da e verso l'esterno del gruppo E.On che abbiano una qualche attinenza con problematiche ambientali o relative alla salute e sicurezza dei lavoratori.

Rientrano nel campo di applicazione della presente procedura le modalità di ricevimento di eventuali U.P.G. intervenuti per ispezioni e/o sopralluoghi ed i criteri per pubblicare la dichiarazione ambientale convalidata.

## **2 RIFERIMENTI**

- Regolamento EMAS
- Norma UNI EN ISO 14001
- Norma BS OHSAS 18001
- Manuale del sistema di gestione integrato ambiente e sicurezza

## **3 GENERALITÀ**

La gestione trasparente degli impianti, la comunicazione con le parti interessate interne ed esterne al sito e la cooperazione con le autorità pubbliche in materia di gestione delle emergenze, sono obiettivi strategici dell'azienda, che sono stati espressi attraverso i documenti di politica aziendale e di sito.

Ricevere, documentare e rispondere alle richieste provenienti dalle parti interessate esterne, nonché prendere in esame i processi comunicativi esterni relativi ai propri impatti ambientali e ai livelli di salute e sicurezza e registrare, per quanto possibile, ogni orientamento o decisione in merito sono azioni importanti per comprendere le interferenze e le aspettative esterne al sito e quindi per orientare e prospettare nella maniera migliore la politica e l'impegno concreto per la salvaguardia ambientale e la maggiore tutela della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.

### **3.1 CLASSIFICAZIONE DELLE COMUNICAZIONI**

In via generale le comunicazioni possono riguardare i seguenti argomenti:

- autorizzazioni e prescrizioni legislative;
- dati ed informazioni pertinenti il processo e il reporting;
- informazioni sulle nuove tecnologie in materia di ambiente, salute e sicurezza;
- informazioni sulle tecniche di esercizio e su eventi occorsi;
- incidenti e gestione delle emergenze;
- informazioni di servizio derivanti dalla prassi operativa e dall'applicazione delle procedure stabilite;

**PG 4: Comunicazioni interne ed esterne**

- funzionamento del Sistema di Gestione Ambiente e Sicurezza;
- richieste di interventi e proposte di miglioramento;
- comunicazioni delle autorità di controllo;
- comunicazioni all'Istituto di Certificazione;
- segnalazioni e osservazioni da parte del personale;
- designazioni e incarichi al personale;
- disposizioni di servizio;
- comunicazioni verso il personale interno e/o verso terzi per il coordinamento della attività ai fini della sicurezza;
- comunicazioni di protesta.

#### **4 RESPONSABILITÀ**

Il Capo Centrale, nell'ambito delle proprie competenze, è responsabile dell'approvazione di tutte le comunicazioni verso l'esterno.

Il Capo Centrale governa inoltre il flusso delle comunicazioni interne ed esterne non regolate in maniera specifica dalle procedure operative o gestionali. Cura la ricezione, e lo smistamento nonché la registrazione/archiviazione delle comunicazioni stesse e provvede, tramite i Capi Sezione, all'assegnazione dei compiti in ordine ad eventuali azioni da svolgere o di risposte da preparare.

Nei casi particolari di seguito precisati, i Capi Sezione e/o i preposti sono tenuti a prospettare al Rappresentante della Direzione, le comunicazioni spontanee del personale e le comunicazioni di servizio, anche quando il flusso comunicativo stabilito in via generale non lo prevede.

Il SCT\* (Supervisore alla Conduzione in Turno con compiti di coordinamento) ha la responsabilità di rispondere alle chiamate telefoniche di protesta o di segnalazione di eventi come in seguito precisato.

#### **5 MODALITÀ PROCEDURALI**

Sotto il profilo organizzativo le comunicazioni sono suddivise in comunicazioni interne e comunicazioni esterne.

Sono comunicazioni interne:

- le comunicazioni interne al sito;
- le comunicazioni da e verso il gruppo E.ON.

Sono comunicazioni esterne le comunicazioni da e verso realtà esterne al gruppo E.ON.

##### **5.1 SISTEMA DI POSTA INTERNA**

Il sistema di posta interna rappresenta lo strumento gestionale utilizzato per organizzare lo smistamento di tutte le comunicazioni in arrivo e in partenza dalla Centrale. Le modalità operative si attuano su vari livelli di competenza. Tutte le comunicazioni vengono preventivamente protocollate dalla segreteria. Il Capo Centrale, ricevuta la

documentazione protocollata, ne individua i destinatari per la successiva presa visione, identifica l'ambito di archiviazione della documentazione e ritorna l'originale alla segreteria che ha il compito di smistare i documenti dandone eventualmente copia agli interessati. I destinatari ritirano presso la segreteria di Centrale i documenti precedentemente smistati, li siglano e li restituiscono alla segreteria trattenendone eventualmente copia. I documenti, una volta terminata la consultazione da parte di tutti i destinatari, vengono archiviati secondo quanto riportato nella PG 15.

## **5.2 COMUNICAZIONI INTERNE**

### **5.2.1 Comunicazioni di servizio operative e gestionali**

Sono gli scambi verbali o scritti, per lo più ricorrenti, derivanti dall'applicazione delle procedure operative e gestionali previste dal Sistema di Gestione Ambiente e Sicurezza. Le modalità con cui queste comunicazioni sono generate, ricevute e registrate, le risposte conseguenti e le relative responsabilità sono stabilite, se del caso, dalle pertinenti procedure.

Queste comunicazioni di norma contengono informazioni di servizio di natura operativa che non sono di immediato e diretto interesse della Direzione di Centrale; pertanto, per molte di queste comunicazioni non è prevista la ricezione sistematica da parte del Capo Centrale.

### **5.2.2 Comunicazioni spontanee del personale**

Sono comunicazioni verbali o scritte, non previste dalle procedure, che nascono da necessità o opportunità comunque avvertite dal personale di qualsiasi livello che opera in Centrale, terzi inclusi.

Tutte le comunicazioni spontanee scritte o riportate in forma scritta da comunicazioni verbali, se riguardanti aspetti significativi per l'ambiente, la tutela della salute e sicurezza, devono essere, in ogni caso, prospettate al Rappresentante della Direzione su iniziativa del Capo Reparto o Capo Sezione a cui le comunicazioni sono pervenute.

### **5.2.3 Comunicazioni della Direzione**

#### Disposizioni

In via generale, sono considerate disposizioni le comunicazioni scritte, generalmente presentate sotto forma di Comunicazioni Interne o Disposizioni di Servizio, attraverso le quali la Direzione comunica al personale le decisioni assunte in materia di ambiente, salute e sicurezza.

I requisiti, gli adempimenti, gli obblighi relativi alla gestione e le esigenze del Sistema di Gestione Ambiente e Sicurezza sono stabiliti soltanto attraverso disposizioni approvate dal Capo Centrale.

#### Informazioni

Sono ulteriori informazioni che la Direzione di Centrale intende portare all'attenzione del personale o di chi frequenta il sito, attraverso bacheche o altri mezzi di comunicazione interni. Si tratta di informazioni occasionali o periodiche, attinenti la politica, gli obiettivi, il programma, le prestazioni, le iniziative intraprese, i suggerimenti ricevuti, i risultati ottenuti.

### Reportistica verso il gruppo

Si tratta di comunicazioni, determinate da prassi introdotte da policy di gruppo, relative a temi, dati, aspetti o eventi, aventi criticità o strategicità tali da richiedere la trasmissione di particolari informazioni a diversi soggetti del gruppo E.ON (es: “ad hoc report”).

## **5.3 COMUNICAZIONI ESTERNE**

### **5.3.1 Comunicazione dall'esterno**

#### **5.3.1.1 Comunicazioni scritte esterne**

Le comunicazioni scritte esterne inerenti l'ambiente, la salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, dopo essere state protocollate, vengono inviate al Capo Centrale il quale affida la responsabilità della predisposizione della risposta e/o delle azioni necessarie, utilizzando il sistema di posta interna.

#### **5.3.2 Comunicazioni verbali**

Le comunicazioni verbali relative ad aspetti inerenti l'ambiente, la salute e la sicurezza formulate in occasione di visite di Terzi presso la Centrale e raccolte dal personale preposto all'accompagnamento dei visitatori, sono tempestivamente riportate al Rappresentante della Direzione. Se necessario il Rappresentante della Direzione, formula la risposta per iscritto all'interlocutore che viene comunque sottoposta alla firma del Capo Centrale.

#### **5.3.3 Comunicazioni telefoniche**

##### **Ricezione delle comunicazioni**

Nel normale orario di servizio del centralino le telefonate inerenti gli aspetti ambientali o che possono avere una rilevanza dal punto di vista della salute e sicurezza dei lavoratori sono passate al Rappresentante della Direzione o al Capo Centrale. La telefonata deve essere registrata tramite compilazione del modulo 4.1 sul quale viene riportata anche la eventuale risposta telefonica data.

Fuori dal normale orario di servizio del centralino e/o in assenza del Capo Centrale e del Rappresentante della Direzione, le comunicazioni sono passate al SCTcmr. Il SCTcmr provvederà a registrare la chiamata ed eventualmente a formulare risposta, informando se del caso il reperibile di Centrale. Dovrà comunque essere compilato il modulo 4.1, con indicata anche l'eventuale risposta data.

Tutte le registrazioni (Moduli 4.1) delle comunicazioni telefoniche di cui al punto precedente sono trasmesse al Rappresentante della Direzione per la valutazione della necessità di predisporre una risposta eventualmente scritta; la risposta scritta è comunque firmata dal Capo Centrale.

##### **Seguito alle comunicazioni**

Qualora la comunicazione possa riferirsi effettivamente ad una situazione di inosservanza, il Rappresentante della Direzione valuta i provvedimenti necessari e per

la eventuale formalizzazione di un'azione correttiva come descritto nella Procedura Gestionale 11 "Inosservanze e Non Conformità: Rilievo e Risoluzione".

#### **5.3.4 Comunicazioni verso l'esterno**

Il Rappresentante della Direzione o l'RSPP, a seconda del caso, delle competenze e responsabilità, possono essere incaricati dal Capo Centrale della comunicazione verso l'esterno, in riferimento a:

- politica di sito e Sistema di Gestione Ambiente e Sicurezza;
- aspetti significativi in relazione alla tutela dell'ambiente, della salute e sicurezza;
- problemi legislativi inerenti l'ambiente, la salute e sicurezza;
- ruoli e responsabilità (in particolare verso gli appaltatori);
- formazione (personale esterno);
- incidenti/emergenze;
- prestazioni ambientali e/o in termini di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro;
- comunicazione adempimenti di legge.

La comunicazione verso l'esterno può essere rivolta:

- all'Istituto di certificazione;
- agli enti competenti in materia di ambiente, salute e sicurezza dei lavoratori;
- alla comunità;
- alle associazioni;
- alle autorità;
- ai fornitori e gli appaltatori;
- alla stampa;
- alla comunità scientifica;
- altro.

In particolare il Capo Centrale, in caso di incidente e/o emergenza ambientale, informa entro 5 giorni l'Istituto di Certificazione ed il Comitato-Sezione EMAS producendo una comunicazione che contenga la descrizione dell'evento incidentale occorso ed entro 30 giorni trasmette al Comitato-Sezione EMAS una dichiarazione validata dal Verificatore Ambientale contenente modalità, tempi di risoluzione e provvedimenti adottati per la mitigazione degli impatti.

In caso di sostituzione del Capo Centrale, il nuovo responsabile di impianto dovrà produrre entro 30 giorni dal suo insediamento una dichiarazione che impegni la direzione della centrale al mantenimento delle condizioni che hanno portato alla registrazione.

### **5.3.5 Comunicazioni di protesta**

Eventuali comunicazioni di protesta sono trattate come descritto ai punti 5.3.1.1, 5.3.1.2 e 5.3.1.3.

In particolare il Capo Centrale, coadiuvato dal Rappresentante della Direzione, informa tempestivamente il Verificatore ambientale di segnalazioni provenienti dal pubblico e/o da pubblica Autorità relativamente a disagi subiti per inadempienze legislative e disposizioni regolamentari relative alla tutela ambientale.

### **5.3.6 Ricevimento ispettori UPG**

In occasione di ispezioni e/o sopralluoghi da parte di U.P.G., gli stessi saranno accolti dal personale di portineria che ne verificherà le generalità annotando nome, cognome, ente, n° di tessera, rilascio e/o scadenza. Il personale di Portineria avviserà telefonicamente il Capo Centrale oppure, al di fuori del normale orario di lavoro, il SCTcmr il quale informerà il Reperibile di Direzione.

Durante il normale orario di lavoro il personale di portineria accompagnerà gli ispettori nell'ufficio del Capo Centrale mentre, al di fuori del normale orario di lavoro, attenderà insieme agli ispettori l'arrivo del SCTcmr.

Al termine dell'ispezione il presenziante di E.ON all'ispezione, redigerà una breve relazione nella quale verranno annotate eventuali informazioni non riportate nel verbale, quali le ispezioni eseguite, le osservazioni e richieste fatte, il nome delle persone interrogate, le risposte fornite, l'esecuzione di foto od altri rilievi.

La relazione sarà protocollata unitamente al verbale di sopralluogo ed archiviata in Archivio Ambientale.

## **6 PUBBLICAZIONE E DIFFUSIONE DELLA DICHIARAZIONE AMBIENTALE**

La Dichiarazione Ambientale convalidata prima della sua pubblicazione deve essere trasmessa, al fine del mantenimento della registrazione, al Comitato Ecolabel Ecoaudit – Sezione Emas Italia.

In assenza di segnalazioni da parte del comitato e/o da ISPRA, decorsi trenta giorni dalla data di trasmissione del documento, è possibile pubblicare l'aggiornamento annuale della Dichiarazione Ambientale.

Nel caso di una nuova versione della Dichiarazione Ambientale (triennale), la pubblicazione è subordinata alla ricezione da parte della Centrale del certificato di registrazione aggiornato.

La Dichiarazione Ambientale convalidata è resa disponibile al pubblico e trasmessa, secondo la lista predisposta allo scopo dal Capo Centrale; eventuali richieste di trasmissione della Dichiarazione Ambientale, ricevute dal Capo Centrale o dal RdD, sono inoltrate al Responsabile della Linea Personale e Servizi che cura l'aggiornamento della lista di distribuzione.

## **7 REGISTRAZIONI E CONSERVAZIONE DELLE COMUNICAZIONI**

Le comunicazioni verbali richiedono le registrazioni già precisate nei punti precedenti.

La ricezione e l'invio di comunicazioni scritte da e verso l'esterno, sono registrate tramite il protocollo generale della corrispondenza di Centrale.



Tutte le comunicazioni pertinenti l'ambiente, la salute e la sicurezza suoi luoghi di lavoro sono conservate, nell'Archivio Ambientale, secondo le indicazioni della PG15 "Identificazione e Mantenimento delle Registrazioni".

## **8 ATTIVITA' DI INFORMAZIONE NEI CONFRONTI DEL TERRITORIO**

Conformemente ai propositi espressi nella Politica di sito, la Centrale promuove attività informative con il pubblico connesse all'attività del sito e sugli aspetti relativi alla tutela dell'ambiente, della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, incentivando visite presso l'impianto. La programmazione e la realizzazione di dette attività, generalmente rivolte a istituti scolastici, gruppi di cittadini e/o associazioni varie è effettuata dalla linea Personale e servizi, che ha la responsabilità di gestire le comunicazioni con i potenziali fruitori delle attività informative e di registrare le attività svolte nel corso dell'anno. A tale scopo la Linea personale e servizi al termine di ogni anno compila il modulo 4.2 per la consuntivazione delle attività svolte nell'anno e lo trasmette alla segreteria per l'archiviazione.

## **9 ALLEGATI**

- Modello 4.1 - Scheda di registrazione di comunicazione interna/esterna;
- Modello 4.2 – Scheda di riepilogo annuale per la consuntivazione delle attività di informazione nei confronti del territorio

RICEVENTE TELEFONATA	DATA	ORA
CONTENUTO DELLA TELEFONATA:		
Firma:_____		
EVENTUALE RISPOSTA DEL SCT:		
Firma:_____		
EVENTUALE RISPOSTA DEL RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE:		
Firma:_____		
ANOMALIA O SITUAZIONE DELL'IMPIANTO CHE HA INDOTTO LA SEGNALAZIONE:		
EVENTUALI RIMEDI INTRAPRESI:		
Firma:_____		

Tipo di iniziativa	Fruitore dell'iniziativa	N° di partecipanti	Sintesi dell'attività svolta / argomenti trattati	Documentazione distribuita	Eventuali osservazioni