



AREZZO MULTISERVIZI S.R.L.

Manuale di Gestione

MANUALE

Sistema di Gestione della Sicurezza sul Lavoro

OHSAS 18001: 2007

**SOC. AREZZO MULTISERVIZI SRL
Via Bruno Buozzi 1 -52100 AREZZO**

Elaborato ed Approvato dal Rappresentante della Direzione:

Data: _____ Firma: _____

Verificato ed Approvato dalla Direzione:

Data: _____ Firma: _____

Natura della revisione (REV.0) :	PRIMA EMISSIONE
Natura della revisione:	



AREZZO MULTISERVIZI S.R.L.

Manuale di Gestione

SOMMARIO

PRESENTAZIONE	3
1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE DEL SGSL.....	4
1.1 Scopo del SGSL.....	4
1.1.1 Integrazione e ruolo del SGSL.....	4
1.1.2 Collegamento con l'Organismo Di Vigilanza.....	5
1.1.3 Sistema disciplinare	5
1.2 Campo di applicazione del SGSL	6
2 RIFERIMENTI NORMATIVI	6
3 TERMINI E DEFINIZIONI.....	7
4 Requisiti del sistema di gestione della S&SL	9
4.1 Requisiti generali	9
4.2 LA POLITICA PER LA SICUREZZA E SALUTE SUL LAVORO	10
4.3 PIANIFICAZIONE	11
4.3.1 Identificazione dei pericoli, analisi dei rischi e definizione dei controlli	14
4.3.2 Individuazione dei requisiti legali.....	15
4.3.3 Obiettivi di S&SL	16
4.4 ATTUAZIONE E FUNZIONAMENTO	17
4.4.1 risorse, ruoli, responsabilità, posizioni e autorità.....	17
4.4.2 formazione, consapevolezza e competenza	19
4.4.3 COMUNICAZIONE, PARTECIPAZIONE E CONSULTAZIONE	22
4.4.4 DOCUMENTAZIONE	25
4.4.5 CONTROLLI dei documenti e dei dati.....	27
4.4.6 CONTROLLI OPERATIVI.....	28
4.4.7 preparazione e risposta alle emergenze.....	29
4.5 Verifica.....	30
4.5.1 misurazione e sorveglianza delle prestazioni.....	30
4.5.2 valutazione del rispetto delle prescrizioni.....	32
4.5.3 non conformità, azioni correttive, azioni preventive e investigazione sugli eventi (Incidents)	32
4.5.4 controllo delle registrazioni	35
4.5.5 Audit interni	36
a) determinare se il sistema di gestione della S&SL:.....	36
b) fornire alla direzione informazioni sui risultati degli audit.....	36
4.6 RIESAME DELLA DIREZIONE.....	38
4.6.1 Elementi in ingresso dal riesame	39
4.6.2 Elementi in uscita dal riesame	40



AREZZO MULTISERVIZI S.R.L.

Manuale di Gestione

PRESENTAZIONE

Arezzo Multiservizi s.r.l." è l'azienda, a totale capitale pubblico, costituita con decorrenza 31 dicembre 2007, dal Comune di Arezzo e dalla Fraternita dei Laici (Azienda pubblica di servizi alla persona – APSP) per la gestione del servizio cimiteriale urbano , comprensivo del cimitero comunale urbano, dei 51 cimiteri extraurbani e del cimitero monumentale della Fraternita dei Laici.

La società che è subentrata alla Fraternita dei Laici nella gestione del servizio, è stata costituita nella forma particolare della società a totale capitale pubblico, così detta in "house providing".

Nasce nell'ambito delle disposizioni della normativa nazionale sui servizi pubblici locali, Decreto Legislativo 267/2000 e, trova la sua origine in ambito comunitario ove, tale modello organizzativo si è diffuso in diversi settori dell'amministrazione centrale e locale, nell'ambito del processo di "privatizzazione", vale a dire nella trasformazione di enti pubblici in forme organizzative tipiche del diritto privato, soprattutto in società per azioni o a responsabilità limitata.

I criteri cumulativi che devono ricorrere e che supportano la costituzione di una società " in house" si fondano sulla totale partecipazione pubblica, sulla circostanza che l'affidamento viene operato in favore di soggetti che, sebbene giuridicamente distinti dall'Ente o dagli Enti pubblici titolari del capitale sociale, sono sottoposti da parte degli stessi ad un controllo analogo a quello esercitato sui propri servizi e dalla condizione che la società svolga la parte più rilevante della sua attività con l'Ente o con gli Enti pubblici che la controllano.

La società " Arezzo Multiservizi s.r.l." è partecipata per il 76,67% dal Comune di Arezzo e per il 23,33 % dalla Fraternita dei Laici.



AREZZO MULTISERVIZI S.R.L.

Manuale di Gestione

1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE DEL SGSL

1.1 Scopo del SGSL

Il SGSL si applica alle attività svolte La Società Arezzo Multiservizi srl che adotta volontariamente un Sistema di Gestione della Sicurezza sul Lavoro (anche denominato SGSL), descritto dal presente MANUALE, che integra le politiche ed i processi per la salute e la sicurezza nel lavoro con le strategie generali e la gestione aziendale.

La gestione della salute e della sicurezza sul lavoro (S&SL) costituisce parte integrante della gestione generale dell'azienda.

L'azienda intende volontariamente adottare un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro (in seguito denominato SGSL) che integri obiettivi e politiche per la salute e sicurezza nella progettazione e gestione di sistemi di lavoro.

Adottando questo SGSL l'azienda si propone di:

- ridurre progressivamente i costi complessivi della S&SL compresi quelli derivanti da incidenti, infortuni e malattie correlate al lavoro minimizzando i rischi cui possono essere esposti i dipendenti o i terzi (clienti, fornitori, visitatori, ecc.);
- aumentare la propria efficienza e le proprie prestazioni;
- contribuire a migliorare i livelli di salute e sicurezza sul lavoro;
- migliorare la propria immagine interna ed esterna.

Il SGSL definisce le modalità per individuare, all'interno della struttura organizzativa aziendale, le responsabilità, le procedure, i processi e le risorse per la realizzazione della politica aziendale di prevenzione, nel rispetto delle norme di salute e sicurezza vigenti.

Fermo restando il rispetto delle norme di legge, il SGSL che l'azienda adotta:

- prevede il monitoraggio effettuato preferibilmente con personale interno;
- consente l'adattamento all'evoluzione di leggi, regolamenti e norme di buona tecnica;
- coinvolge i lavoratori e i loro rappresentanti nel sistema di gestione.

1.1.1 Integrazione e ruolo del SGSL

Il SGSL è parte integrante dei sistemi di controllo della struttura organizzativa, che la Soc. Arezzo Multiservizi adotta ai fini del D.Lgs. 231/01.

In particolare, le disposizioni del presente MANUALE costituiscono anche prescrizioni al MANUALE "Organizzativo Prevenzione Reati" adottato dalla Soc. Arezzo Multiservizi ai sensi del D.Lgs. 231/01.

In questi ambiti, il SGSL della Società:

1. opera per le specifiche finalità di prevenzione dei reati di omicidio colposo e lesioni colpose gravi o gravissime, commessi con violazione delle norme antinfortunistiche e sulla tutela dell'igiene e della salute sul lavoro (di cui all'art. 25 septies D.Lgs. 231/01);
2. costituisce un sistema di vigilanza e controllo, coerente con i requisiti di cui all'art. 30 D.Lgs. 81/08.



AREZZO MULTISERVIZI S.R.L.

Manuale di Gestione

Il Datore di Lavoro della Soc. Arezzo Multiservizi e l'Organizzazione aziendale, nel suo complesso, adottano (ai sensi dell'art. 16 comma 3 D.Lgs. 81/08) le procedure del SGSL descritte in questo MANUALE come sistema di controllo, in ordine al corretto espletamento di tutte le attività previste nel processo della sicurezza e, tra queste, delle attività attribuite per delega e/o articolate negli organigrammi aziendali.

1.1.2 Collegamento con l'Organismo Di Vigilanza

Nell'ambito del proprio sistema gestionale per la prevenzione dei reati, Soc. Arezzo Multiservizi ha istituito l'Organismo Di Vigilanza (ODV) previsto dall'art. 6 e successivi del D.Lgs. 231/01, che esercita autonomi poteri di vigilanza sul funzionamento e sull'osservanza del modello di prevenzione reati anche in materia di sicurezza.

Per questi fini di vigilanza preventiva (e quindi con riferimento ai reati di cui all'art. 25 septies D.Lgs. 231/01), il SGSL mette a disposizione:

1. il modello di organizzazione e di monitoraggio del processo della sicurezza;
2. le registrazioni dell'avvenuta effettuazione degli obblighi giuridici inerenti la sicurezza (elencati all'art. 30 comma 1 D.Lgs. 81/08).

1.1.3 Sistema disciplinare

La violazione delle "Direttive aziendali in materia di sicurezza" (come definite al par. 1.2) ad opera del lavoratore dipendente, determinando una violazione del complessivo Modello ex D.Lgs. 231/01, comporta un illecito disciplinare, la cui sanzione irrogabile è disciplinata dal relativo CCNL.

Nel caso di violazione delle direttive aziendali sulla sicurezza, si attiva il sistema sanzionatorio descritto nel MANUALE "Organizzativo Prevenzione Reati" dell'Azienda, a cui si rimanda per ogni aspetto procedurale.

Nel merito specifico della sicurezza, l'illecito disciplinare si configura:

1. nei casi di violazione delle leggi sul lavoro e sulla tutela dell'igiene, della salute e della sicurezza dei lavoratori, previsti nei codici di comportamento del MANUALE "Organizzativo Prevenzione Reati" ex D.Lgs. 231/01 adottati dalla Soc. Arezzo Multiservizi (come il Codice Etico);
2. nel caso di perpetrazione di reato di omicidio colposo e lesioni colpose gravi o gravissime, commesso con violazione delle norme antinfortunistiche e sulla tutela dell'igiene e della salute sul lavoro (di cui all'art. 25 septies D.Lgs. 231/01);
3. nei confronti degli amministratori, dei dirigenti ed, in genere, delle funzioni che abbiano la responsabilità di verifica sulla conformità delle attività e dei comportamenti aziendali (rispetto alle disposizioni normative sulla sicurezza ed alle disposizioni aziendali), qualora queste funzioni non avessero saputo individuare, e conseguentemente eliminare, violazioni delle disposizioni di sicurezza e, nei casi più gravi, perpetrazione di reati di omicidio e lesioni colpose gravi o gravissime.

In questi casi, ai sensi degli artt. 6 e 7 D.Lgs. 231/01, la Soc. Arezzo Multiservizi applicherebbe delle sanzioni disciplinari commisurate alla violazione, indipendentemente dall'avvio o dall'esito di un eventuale procedimento penale



AREZZO MULTISERVIZI S.R.L.

Manuale di Gestione

promosso dall'autorità giudiziaria Il sistema disciplinare, così introdotto, integra e non sostituisce le norme di legge (nella fattispecie, il sistema sanzionatorio previsto dal D.Lgs. 81/08 e dalle norme collegate) e le clausole della pattuizione collettiva in tema di sanzioni disciplinari.

1.2 Campo di applicazione del SGSL

Il SGSL si applica a tutti i siti dalla Società Arezzo Multiservizi srl.

- a-** presso la Sede Aziendale sita in Arezzo, Via Bruno Buozzi 1;
- b-** Presso i 54 siti cimiteriali;
- c-** Presso il tempio crematorio;
- d-** nonché presso i siti temporaneamente attivi dei vari cantieri.

e alle attività ivi svolte:

- manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti cimiteriali nonché delle aree cimiteriali affidate in gestione e di tutti i beni, mobili e immobili, strumentali all'espletamento del servizio,
- realizzazione e/o implementazione del crematorio e gestione delle attività di cremazione e delle competenze connesse o collegate, in conformità delle vigenti disposizioni generali e speciali;
- operazioni di pulizia interna e sanificazione dei plessi cimiteriali e/o delle aree connesse, secondo le specifiche contenute nei contratti di servizio e nelle disposizioni in materia igienico-sanitaria, di tempo in tempo vigenti;
- progettazione e la realizzazione dei nuovi impianti cimiteriali, di ogni specie e tipologia, nel rispetto delle procedure e delle disposizioni vigenti di tempo in tempo;
- finanziamento e realizzazione di opere di nuova costruzione, ampliamento o di trasformazione dei siti cimiteriali affidati in gestione, nel rispetto delle vigenti disposizioni in materia;
- quant'altro attinente alla gestione e fruizione dei siti cimiteriali sopra citati.

Il SGSL descritto nel presente MANUALE si integra con le disposizioni (relative alla sicurezza) contenute nei documenti di assetto organizzativo della Arezzo Multiservizi srl nonché con i documenti di gestione del singolo cantiere (Piani di Sicurezza dei Cantieri) e nel DVR relativamente ai siti sopra citati, insieme, compongono le "Direttive aziendali in materia di sicurezza" applicate dalla Organizzazione ai vari livelli di competenza.

2 RIFERIMENTI NORMATIVI

La predisposizione del sistema di gestione salute e sicurezza (SGSL) è stata attuata secondo le indicazioni riportate in:

OHSAS 18001: 2007	"Occupational health and safety management system. Requirements".
OHSAS 18002:	"Linee guida per l' applicazione della norma OHSAS 18001: 2007";
LINEE GUIDA UNI INAIL	



AREZZO MULTISERVIZI S.R.L.

Manuale di Gestione

Inoltre il SGSL della Soc. Arezzo Multiservizi srl risponde ai requisiti previsti dalla vigente legislazione sulla sicurezza sul lavoro, con particolare riguardo alle disposizioni per i cantieri di costruzione del T.U. D.Lgs. 81/08 e delle norme collegate.

Il SGSL è poi strutturato sulla base dei modelli di gestione per la sicurezza sul lavoro di cui alle Linee guida UNI – INAIL, considerate all'art. 30 del T.U. D.Lgs. 81/08 (come modello di organizzazione e di gestione idoneo ad avere efficacia esimente della responsabilità amministrativa delle Società secondo il D.Lgs. 231/01 e s.m.i.) ed è appunto attuato dalla Società per l'adempimento di tutti gli obblighi giuridici disposti dallo stesso art. 30 T.U.

Pertanto, il SGSL si integra nei sistemi di controllo della organizzazione aziendale previsti dal D.Lgs. 231/01, nel cui ambito normativo assume specifiche finalità di prevenzione della commissione per i reati in tema di sicurezza del lavoro, mettendo a punto le regole per il monitoraggio preventivo.

3 TERMINI E DEFINIZIONI

Nell'ambito del presente manuale vengono utilizzati i termini e le definizioni contenuti nella normativa di legge o tecnica in vigore, che si riportano per agevolare la consultazione del documento:

- azione correttiva: azione attuata per eliminare la causa di una non conformità rilevata o di altre situazioni indesiderate
- documentazione: le informazioni e il loro supporto (supporto può essere cartaceo, magnetico, elettronico, a disco ottico (CD), fotografico o un originale da campionatura, o una qualsiasi loro combinazione)
- pericolo (hazard): sorgente, situazione o atto avente il potenziale di causare un danno in termini di infortunio o malattia, o di una loro combinazione
- identificazione dei pericoli: processo di riconoscimento del fatto che un pericolo esiste, e di definizione delle sue caratteristiche
- malattia (ill health): condizione fisica o mentale avversa generata o peggiorata da un'attività di lavoro e/o da una situazione legata allo svolgimento del lavoro
- Accadimento pericoloso (incident): evento/i legato allo svolgimento del lavoro nel quale si sono verificati o si sarebbero potuti verificare un infortunio o una malattia (senza riguardo alla loro gravità)
- parte interessata: Soggetto o gruppo, interno o esterno al luogo di lavoro, che è interessato da o risente delle prestazioni in materia di S&SL di un'organizzazione
- salute e sicurezza sul lavoro (S&SL): condizioni e fattori che influiscono, o potrebbero influire, sulla salute e sicurezza dei dipendenti o di altri lavoratori (inclusi lavoratori temporanei e personale di aziende appaltatrici), visitatori, o di qualsiasi altra persona presente nel luogo di lavoro
- sistema di gestione della S&SL: parte del sistema di gestione di un'organizzazione utilizzata per sviluppare e attuare la propria politica per la S&SL e gestire i suoi rischi per la S&SL
- obiettivi di S&SL: scopi della S&SL, in termini di prestazioni in materia di S&SL, che ogni organizzazione si prefigge di conseguire
- prestazioni (performance) in materia di S&SL: risultati misurabili della gestione dei rischi per la S&SL da parte di un'organizzazione



AREZZO MULTISERVIZI S.R.L.

Manuale di Gestione

- politica per la S&SL: intenti e indirizzi generali di un'organizzazione riguardanti le sue prestazioni in materia di S&SL così come formalmente espressi dai più alti livelli direzionali
- organizzazione: società, gruppo, azienda, impresa, ente o istituzione, ovvero una loro parte o combinazione, in forma consociata o no, pubblica o privata, che abbia una propria struttura operativa e amministrativa.
- azione preventiva: azione volta ad eliminare la causa di una potenziale non conformità o altra situazione indesiderata
- procedura: modalità formalmente specificata per svolgere un'attività o un processo
- registrazione: documento che attesta i risultati raggiunti o che fornisce evidenza delle attività svolte
- rischio: combinazione della probabilità di accadimento di un evento o esposizione pericolosi, e della gravità dell'infortunio o della malattia che possono essere causati da tale evento o esposizione
- valutazione dei rischi: processo di valutazione del rischio generato da uno o più pericoli, che tiene in considerazione l'adeguatezza delle misure di controllo esistenti e che stabilisce se un rischio è accettabile o meno
- luogo di lavoro: qualsiasi luogo nel quale si svolgono attività di lavoro, sotto la direzione dell'organizzazione
- Non conformità (n.c.): difformità dagli standard adottati o mancato rispetto dei requisiti legali, dei regolamenti, delle pratiche, delle procedure, delle istruzioni operative, dello schema di sistema di gestione adottato.
- Posto di lavoro: postazioni, fisse o variabili, in cui il lavoratore espleta la sua mansione.
- Preposto: soggetto che ha la responsabilità della vigilanza e del controllo dell'operato di altri lavoratori.
- Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza (RLS): persona, ovvero persone, eletta o designata per rappresentare i lavoratori per quanto concerne gli aspetti della salute e della sicurezza durante il lavoro, di seguito denominato rappresentante per la sicurezza.
- Requisiti legali: norme di legge e/o regolamenti di livello comunitario, statale, locale, ed ogni impegno assunto volontariamente applicabile all'organizzazione in materia di S&SL.
- Responsabile del servizio di prevenzione e protezione (RSPP): persona designata dal datore di lavoro in possesso di attitudini e capacità adeguate.
- Responsabile del SGSL (RSGSL): soggetto incaricato dal DdL, dotato di adeguata capacità ed autorità all'interno dell'azienda, a cui è affidato in tutto o in parte il compito, indipendentemente da ulteriori responsabilità aziendali, di coordinare e verificare che il SGSL sia realizzato in conformità alle Linee Guida UNI-INAIL. (Linee Guida UNI-INAIL)
- Servizio di prevenzione e protezione dai rischi (SPP): insieme delle persone, sistemi e mezzi esterni o interni all'azienda finalizzati all'attività di prevenzione e protezione dai rischi professionali nell'azienda, ovvero unità produttiva.
- SGSL: Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro.



AREZZO MULTISERVIZI S.R.L.

Manuale di Gestione

- Terzi: soggetti diversi dal datore di lavoro, dai dirigenti, dai preposti e dai lavoratori, che possono, a qualsiasi titolo, trovarsi all'interno dei luoghi di lavoro o che possono essere influenzati o influenzare le attività lavorative e/o le condizioni di prevenzione.
- Valutazione del rischio (VDR): valutazione globale della probabilità e della gravità di possibili lesioni o danni alla salute in una situazione pericolosa per scegliere le adeguate misure di sicurezza. Termini di uso specialistico possono essere utilizzati e definiti in singole parti del SGSL.

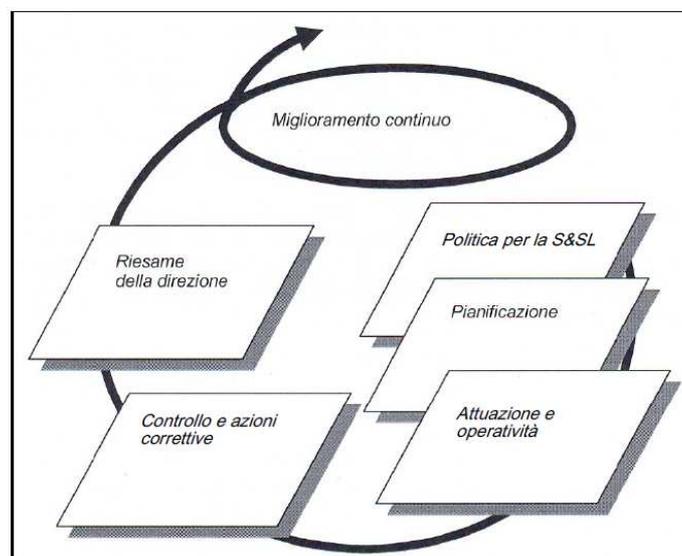
4 Requisiti del sistema di gestione della S&SL

4.1 Requisiti generali

Al fine di realizzare la politica per la sicurezza, l'azienda ha adottato un Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro (SGSL) descritto nel presente manuale.

Tale sistema si basa su:

- Una politica aziendale chiara e mirante alla sensibilizzazione ed al coinvolgimento di tutte le strutture organizzative interne per il miglioramento continuo delle sue prestazioni in materia di S&SL così come formalmente espressi dai più alti livelli direzionali;
- un esame iniziale al fine reperire informazioni da utilizzare dall'organizzazione per la formulazione di piani di intervento e per definire le priorità dei miglioramenti del sistema di gestione della S&SL necessari;
- Un'attenzione focalizzata alla S&SL e al coinvolgimento di tutto il personale;
- Un'organizzazione definita, trasparente e conosciuta da tutti;
- Un processo di miglioramento continuo, ottenuto mediante l'analisi, la definizione degli obiettivi, la gestione delle risorse, il monitoraggio dei processi, le azioni necessarie per conseguire i risultati pianificati ed il miglioramento continuo di questi processi, applicando per ciò il metodo detto **P - D - C - A** (Plan, Do, Check, Act)





AREZZO MULTISERVIZI S.R.L.

Manuale di Gestione

4.2 LA POLITICA PER LA SICUREZZA E SALUTE SUL LAVORO

La politica di S&SL costituisce un riferimento fondamentale ed essenziale per tutti i partecipanti alla vita aziendale e per tutti coloro che, esterni all'azienda, hanno con essa rapporti.

Essa fa comprendere, declinando anche gli obiettivi strategici, i principi cui si ispira ogni azione aziendale, nell'ottica della salute e sicurezza e benessere di tutti i partecipanti alla vita aziendale e a cui tutti devono attenersi in rapporto al proprio ruolo ed alle responsabilità assunte in azienda.

Il documento di politica indica in sostanza quale "missione" si è data l'azienda in tema di S&SL, esprimendo le motivazioni che stanno alla base, la ferma volontà del vertice aziendale a perseguire gli obiettivi posti, la consapevolezza dei risultati auspicati cui tendere, le responsabilità da assumere.

La politica è la "carta" fondamentale dell'azienda in tema di S&SL ed è riportata sul modello **01MD01-Politica Aziendale**

Il Consiglio di Amministrazione (DdL) della Soc. Arezzo Multiservizi emana il documento di "Politica della sicurezza" della Società.

La politica:

- è stata elaborata tenendo conto delle concrete condizioni in cui si svolgono le attività aziendali e con la partecipazione delle funzioni aziendali interessate e del Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS);
- è diffusa ai lavoratori ed è esposta in tutte le sedi compresi i siti cimiteriali, il tempio crematorio, nonché presso i siti temporaneamente attivi dei vari cantieri;
- è attuata dall'intera Organizzazione della Soc. Arezzo Multiservizi, dal Consiglio di Amministrazione, dal suo Presidente, dai Dirigenti, dai Preposti e da ogni Lavoratore, ciascuno secondo le proprie attribuzioni e competenze, e quindi costituisce un riferimento fondamentale per quanti, interni ed esterni alla Società, siano coinvolti nei processi aziendali;
- costituisce il riferimento per stabilire e riesaminare obiettivi e traguardi del sistema.

Il Consiglio di Amministrazione gestisce l'emanazione e l'aggiornamento della "Politica della sicurezza" della Società e supervisiona la sua attuazione.

Per consentire una prima definizione della politica, il Consiglio di Amministrazione, dopo aver coinvolto le parti interessate ed il RLS, effettua un esame iniziale di S&SL preliminare per evidenziare i punti focali dell'organizzazione in relazione alla sicurezza e salute sul lavoro.

L'esame iniziale viene eseguito sulla base di una apposita Check list e formalizzato in un documento **01MD04-analisi iniziale** e valuta:

- requisiti normativi e di altro tipo (vedere 4.3.2);
- identificazione dei pericoli per la S&SL e stima dei rischi affrontati dall'organizzazione;
- valutazione della S&SL



AREZZO MULTISERVIZI S.R.L.

Manuale di Gestione

- un esame dei sistemi, prassi e procedure esistenti;
 - stima delle iniziative di miglioramento della S&SL;
 - stima della risposta alle analisi di precedenti accadimenti pericolosi, malattie occupazionali, incidenti e situazioni di emergenza;
 - sistemi di gestione pertinenti e risorse disponibili.
- i risultati di precedenti audit di sistema di gestione o di altri esami effettuati, secondo la natura delle attività svolte;
- i risultati delle consultazioni dei lavoratori, appaltatori, o altre pertinenti parti esterne

Laddove siano già stati attivati processi di identificazione dei pericoli e di valutazione dei rischi, essi vengono rivisti per adeguarli ai requisiti della OHSAS 18001.

La politica di S&SL è riesaminata annualmente in base ai risultati del monitoraggio del sistema all'interno del riesame. Il riesame può inoltre avvenire a seguito di possibili eventi o situazioni che lo rendano necessario.

Il riesame non comporta necessariamente la modifica della politica.

La politica di S&SL emessa dal DdL viene illustrata e diffusa a tutto il personale, esposta nei principali locali della struttura e pubblicata nel sito internet della società.

Questo documento è disponibile per il pubblico e può essere fornito a chiunque ne faccia richiesta. Ogni qualvolta avviene una modifica della politica di S&SL, si provvede all'aggiornamento dello stesso e alla nuova emissione con le modalità di gestione della documentazione riportate al cap 4.4.4.

4.3 PIANIFICAZIONE

La pianificazione del SGSL della Soc. Arezzo Multiservizi srl , tiene conto del fatto che gran parte delle attività più pericolose si svolge nei siti cimiteriali, nel tempio crematorio, nonché presso i siti temporaneamente attivi dei vari cantieri, ciascuno dei quali costituisce sempre un caso specifico, almeno a livello di ambiente e di organizzazione con le sue peculiari problematiche.

Per questo, la pianificazione della Società si realizza mediante due livelli connessi:

a- un piano a livello aziendale comprendente tutti i siti cimiteriali (Piano del SGSL);

b- un'articolazione in piani specifici per ogni cantiere (Piani di Sicurezza dei Cantieri).

Al fine di dare concreta attuazione alla politica di S&SL si procede con l'analisi di ogni attività aziendale e sulla base delle evidenze emerse vengono definiti degli obiettivi coerenti con la politica di S&SL, all'interno di uno specifico piano nell'ambito del SGSL (**01PG01 Piano di Miglioramento**). Per ogni obiettivo sono definite le azioni necessarie al raggiungimento, le responsabilità, le risorse ed i metodi per misurarne il raggiungimento. La pianificazione costituisce uno dei cardini fondamentali del sistema. Essa consente inoltre di avere esatta conoscenza dei compiti che sono affidati a ciascuno e delle relative responsabilità. Primi elementi considerati nella pianificazione delle attività per la S&SL sono l'individuazione dei requisiti legali cui l'azienda deve attenersi e l'individuazione dei pericoli per la S&SL, la valutazione del rischio ed il controllo del rischio.



AREZZO MULTISERVIZI S.R.L.

Manuale di Gestione

Il SGSL opera sulla base della sequenza ciclica delle fasi di pianificazione, attuazione, monitoraggio e riesame del sistema, per mezzo di un processo dinamico.

La capacità del sistema di raggiungere gli obiettivi pianificati deriva dall'impegno e dal coinvolgimento di tutte le funzioni aziendali e soprattutto del livello più elevato.

La pianificazione delle cose da fare, a livello aziendale, è elaborata in funzione dei risultati e delle prestazioni fino a quel punto raggiunti dal SGSL.

Infatti, nella fase di monitoraggio del SGSL sono individuati gli aspetti significativi e gli indicatori di prestazione che consentono di valutare la prestazione fino a quel punto conseguita dal SGSL della Soc. Arezzo Multiservizi srl.

Sulla base di queste prestazioni conseguite, il Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP) propone un piano di miglioramento (Piano del SGSL), per conseguire i risultati non ancora raggiunti di conformità o di miglioramento, rispetto alle leggi sulla sicurezza ed alla politica del SGSL. Il piano prospetta le modalità organizzative ed operative ed i tempi per conseguire gli obiettivi.

Nella fase del riesame della direzione, il Consiglio di Amministrazione approva il Piano del SGSL con i traguardi da raggiungere.

Il raggiungimento degli obiettivi del SGSL è tenuto sotto controllo attraverso un costante monitoraggio del SGSL e tramite il riesame della direzione.

Il coinvolgimento dei responsabili di funzione è verbalizzato.

I contenuti delle fasi possono essere più o meno complessi in ogni singola unità locale (siti cimiteriali, cantieri, ecc.) in funzione di:

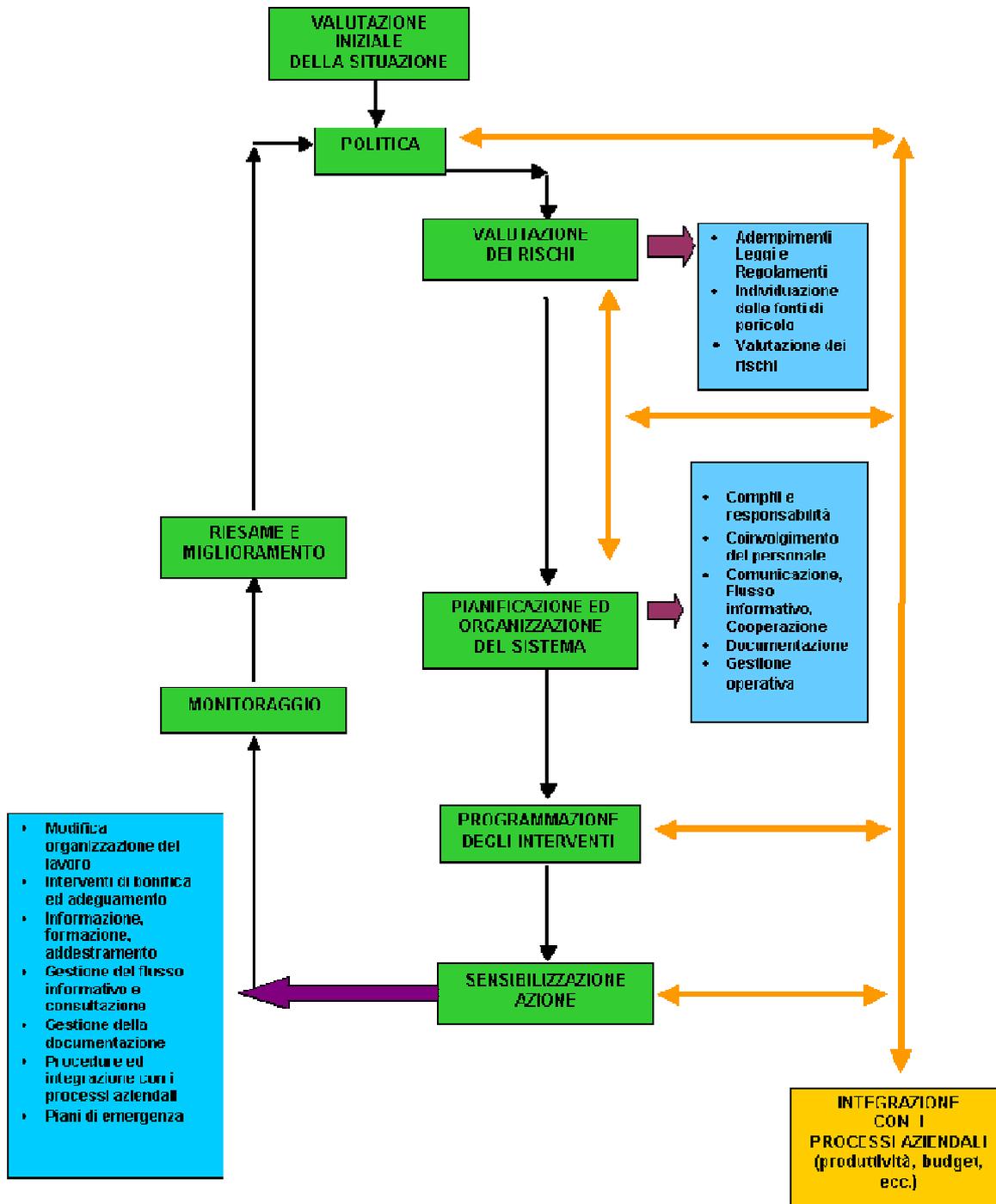
- dimensione, natura, attività e relativa complessità dell'organizzazione;
- significatività dei pericoli e rischi presenti, potenziali o residui;
- soggetti potenzialmente esposti.

come riportato nello schema grafico seguente:



AREZZO MULTISERVIZI S.R.L.

Manuale di Gestione



Le sequenze esemplificative e generalmente applicabili delle fasi, quando il SGSL è a regime, sono:

- stabilire una politica della salute e sicurezza sul lavoro, che definisca gli impegni generali per la prevenzione dei rischi ed il miglioramento progressivo della salute e sicurezza;
- identificare le prescrizioni delle leggi e dei regolamenti applicabili;



AREZZO MULTISERVIZI S.R.L.

Manuale di Gestione

- identificare tutti i pericoli e valutare i relativi rischi per tutti i lavoratori, compresi i casi particolari), associati con i processi, le attività operative ed organizzative (comprese le interazioni fra gli addetti), le sostanze e i preparati pericolosi, ecc.;
- identificare gli altri soggetti potenzialmente esposti (quali, ad esempio i lavoratori autonomi, dipendenti di soggetti terzi ed i visitatori occasionali);
- fissare specifici obiettivi appropriati, raggiungibili e congruenti con gli impegni generali definiti nella politica;
- elaborare programmi per il raggiungimento di tali obiettivi, definendo priorità, tempi e responsabilità ed assegnando le necessarie risorse;
- stabilire le modalità più appropriate, in termini di procedure e prassi, per gestire i programmi;
- sensibilizzare la struttura aziendale al raggiungimento degli obiettivi prefissati;
- attuare adeguate attività di monitoraggio, verifica ed ispezione, per assicurarsi che il sistema funzioni;
- avviare le opportune azioni correttive e preventive in funzione degli esiti del monitoraggio;

effettuare un periodico riesame per valutare l'efficacia e l'efficienza del sistema nel raggiungere gli obiettivi fissati dalla politica della salute e sicurezza nonché per valutarne l'adeguatezza rispetto sia alla specifica realtà aziendale che ai cambiamenti interni/esterni modificando, se necessario, politica ed obiettivi della salute e sicurezza, tenendo conto dell'impegno al miglioramento continuo.

Le figure coinvolte in tale pianificazione sono: RSGSL, DdL, MC, Responsabili di funzione, RSPP, RLS.

4.3.1 Identificazione dei pericoli, analisi dei rischi e definizione dei controlli

Tutte le attività svolte nella sede e quelle che l'azienda svolge direttamente nei vari siti cimiteriali gestiti, nonché le attività svolte da terzi nei siti aziendali e che possono interferire con le proprie attività (appaltatori) sono analizzate per individuare i pericoli presenti nonché gli aspetti organizzativi ed operativi che possono influire significativamente sulla S&SL (in modo reale o potenziale).

L'analisi è coordinata dal RSPP, in collaborazione con tutta la struttura (dirigenti, preposti, lavoratori), con il medico competente e con le imprese esterne operanti nel sito o presso le quali si reca il personale dell'azienda.

La valutazione del rischio è preceduta dalla consultazione, da parte del datore di lavoro o di soggetto da questi delegato, del rappresentante dei lavoratori per la sicurezza (RLS), come previsto dal DL. 81/2008 e s.m.. La consultazione è verbalizzata in apposito verbale.

I processi lavorativi vengono scomposti in fasi elementari, vengono individuate le fonti e le situazioni pericolose e valutati i rischi.

Si considerano anche le attività saltuarie svolte nell'insediamento e quelle esterne, per quanto possibile, su cui l'azienda può avere influenza.

Stima del rischio



AREZZO MULTISERVIZI S.R.L.

Manuale di Gestione

La procedura "Individuazione e quantificazione dei pericoli e valutazione dei rischi sul lavoro" è contenuta all'interno del DVR e definisce le modalità per stimare i rischi tenendo in conto:

- la gravità del danno potenziale;
- la frequenza di manifestazione del pericolo, ovvero la durata della esposizione;
- la presenza ed efficacia delle misure di prevenzione (collettive e individuali, di tipo tecnico, organizzativo, procedurale);
- l'addestramento lavorativo impartito (considerando anche i lavoratori interinali, le attività temporanee o in appalto, ecc.);
- la formazione alla sicurezza impartita;
- l'esperienza aziendale sulla manifestazione del singolo rischio;
- la novità della attività in esame (ogni volta che si introduce o si modifica un rischio, valutare l'interazione con l'ambiente di lavoro);
- l'individuazione, se pertinente, delle quantità/concentrazioni degli inquinanti;
- la coerenza delle procedure lavorative con gli obiettivi di prevenzione.

Aggiornamenti/modifiche

Il riesame e l'eventuale aggiornamento della valutazione dei rischi viene effettuato annualmente e a seguito di possibili eventi o situazioni che lo rendano necessario.

In particolare la valutazione è aggiornata in conseguenza di:

- modifica legislativa o regolamentare o di accordi volontari;
 - modifica degli elementi dell'attività svolta e/o dei prodotti/servizi;
 - risultati degli audit ed, eventualmente, modifica della politica;
 - progetti di nuovi prodotti o progetti di macchine o impianti nuovi/modificati o modifiche al lay-out di produzione o modifiche di sostanze/preparati utilizzati. Tali progetti comportano la consultazione preventiva del RSGSL, del RSPP e del RLS.
- L'aggiornamento della valutazione dei rischi comporta la consultazione preventiva del RLS.

Per l'aggiornamento o modifica della valutazione del rischio si applicano la procedura sopra citata e la presente sezione del manuale.

La valutazione del rischio costituisce uno degli elementi fondamentali da prendere in considerazione per determinare gli obiettivi di S&SL. tale valutazione è formalizzata ed è parte integrante del DVR.

4.3.2 Individuazione dei requisiti legali

Preliminarmente alla definizione degli obiettivi specifici di S&SL occorre identificare i requisiti in materia di S&SL derivanti da leggi e regolamenti comunitari, nazionali, regionali e locali e da ogni altro eventuale accordo, prescrizione, o simile sottoscritto dall'azienda applicabili alle attività e ai prodotti/servizi svolti.

Allo scopo il RSPP in collaborazione con: MC, Resp UT, RLS, Dirigente:



AREZZO MULTISERVIZI S.R.L.

Manuale di Gestione

- analizza tutti gli argomenti normati in materia di sicurezza e salute, utilizzando anche dati esistenti, documenti di associazioni imprenditoriali, sindacali, bibliografie, testi, ecc.;
- sulla base della conoscenza degli elementi delle attività/prodotti/servizi dell'organizzazione, individua le leggi/norme che interessano l'azienda;
- reperisce i testi di tali norme;
- per identificare eventuali altre prescrizioni o accordi volontari sottoscritti dall'azienda, effettua interviste con il DdL;
- per garantire gli aggiornamenti normativi, effettua abbonamenti a banche dati legislative ed esamina le informazioni pervenute da associazioni imprenditoriali, sindacali e dalla stampa specializzata;
- procede quindi all'individuazione dei requisiti e degli adempimenti derivanti dal rispetto di tali norme legali e accordi volontari specificamente applicabili all'attività svolta dall'organizzazione, nonché alla relativa valutazione di conformità;
- riporta tali requisiti in apposito elenco (**02MD01- adempimenti legali**).

La modifica normativa comporta il riesame e, se necessario, la modifica dei requisiti applicabili.

La modifica di prodotto e/o di processo comporta l'esame di conformità rispetto ai requisiti applicabili nonché l'individuazione/ricerca di altre eventuali norme che diventano applicabili, con la conseguente definizione di requisiti ulteriori.

La procedura **PR02-identificazione dei requisiti legali e di altro tipo e valutazione di conformità** descrive in dettaglio le modalità di svolgimento delle attività.

4.3.3 Obiettivi di S&SL

Gli obiettivi di S&SL relativi alle attività/servizi dell'azienda costituiscono i traguardi che l'azienda si pone, in coerenza con la politica di S&SL emanata.

Gli obiettivi di S&SL sono stabiliti dal DdL su proposta del RSPP, e sono sottoposti a monitoraggio ed a riesame periodico.

Definizione degli obiettivi

Il RSPP individua gli aspetti significativi dal punto di vista del rischio per la S&SL, quantifica i dati misurabili, valuta la conformità nei confronti delle norme di legge e di eventuali accordi volontari, evidenzia quegli aspetti che, pur non producendo rischi non tollerabili, possono comportare responsabilità di tipo penale o amministrativo.

Sulla base di queste analisi, il RSPP propone obiettivi di S&SL coerenti con la politica aziendale e finalizzati a prevenire, ridurre o eliminare i rischi significativi.

Per ciascun obiettivo proposto è presentato un piano per il raggiungimento dello stesso, elaborato anche consultando preventivamente i responsabili di funzione, contenente:

- eventuali mete intermedie,
- individuazione delle figure/strutture coinvolte nella realizzazione del piano stesso,
- attribuzione dei compiti e delle responsabilità relative,
- definizione delle risorse necessarie, comprese quelle economiche,



AREZZO MULTISERVIZI S.R.L.

Manuale di Gestione

• modalità di verifica dell'effettivo ed efficace raggiungimento degli obiettivi, affinché ciascuno, in base alle proprie competenze, li analizzi dal punto di vista economico/finanziario, commerciale, produttivo/tecnologico (come impiantistica e come effetti sulle attività/prodotti/servizi).

Il DdL, dopo aver consultato il RLS, stabilisce infine gli obiettivi e i traguardi da raggiungere (**01PG01-piano di miglioramento**).

Per ogni obiettivo o traguardo stabilito, sono individuati uno o più indicatori di prestazione di S&SL, ad esempio:

- numero di infortuni,
- numero di incidenti,
- livelli di rischio residuo,
- livelli di esposizione degli addetti,
- percentuale di riscontri positivi ai controlli,
- ecc.

Tali indicatori sono, se possibile, rapportati ai livelli di attività.

Il raggiungimento degli obiettivi è tenuto sotto controllo attraverso il monitoraggio del programma S&SL conseguente e degli indicatori di prestazione e tramite il riesame annuale della direzione.

Le decisioni relative agli obiettivi stabiliti sono riportate nella documentazione specifica (**01PG01-piano di miglioramento**).

Riesame

Il riesame e la definizione di nuovi obiettivi o la loro modifica avviene annualmente preferibilmente in occasione della verifica gestionale o della formulazione del bilancio aziendale, nonché a seguito di possibili eventi o situazioni che lo rendano necessario e formalizzata all'interno del **01MD02-riesame annuale della direzione**, ed in particolare a seguito di:

- controllo di avanzamento dei programmi di S&SL;
- attività di sorveglianza e misurazione degli indicatori di prestazione;
- progetti di prodotti nuovi/modificati, progetti di macchine, impianti, tecnologie nuove/modificate;
- variazioni della organizzazione e delle attività lavorative;
- cause esterne non prevedibili (cambiamento della legislazione, richieste commerciali, richieste di parti interessate, ecc.).

In tutti i casi sopraindicati il RSGSL segue l'iter previsto dalla sezione specifica e dalla presente sezione del manuale.

4.4 ATTUAZIONE E FUNZIONAMENTO

4.4.1 risorse, ruoli, responsabilità, posizioni e autorità

All'interno dell'azienda tutti i partecipanti all'attività hanno un ruolo definito ed a tutti noto, i relativi compiti e responsabilità. Ognuno sa cosa deve fare e cosa devono fare gli altri.



AREZZO MULTISERVIZI S.R.L.

Manuale di Gestione

L'esatta definizione dei compiti consente di evitare sprechi, sovrapposizioni, malintesi, carenze e conflitti che nuocciono all'economia aziendale.

Tali ruoli, compiti e responsabilità, in particolare in tema di S&SL, sono diffusi tra tutti i partecipanti all'attività produttiva oltre che tra coloro che assumono precisi incarichi previsti dalle norme di legge (DdL, RSPP, MC, RLS, Direttore UT, Direttore).

L'attribuzione di compiti e responsabilità compete esclusivamente al DdL, fatti salvi i limiti previsti dalle norme di legge.

Il DdL definisce, con apposito documento, l'organigramma dell'azienda (**01MD03-Organigramma nominativo**), che stabilisce:

- la denominazione delle unità organizzative e i nomi dei rispettivi responsabili;
- i rapporti gerarchici e funzionali.

Il DdL definisce le attribuzioni di responsabilità per le attività inerenti il SGSL, per le funzioni riportate in organigramma.

Il DdL nomina un suo rappresentante (RSGSL), in posizione di staff al DdL a cui affida ruolo, responsabilità e autorità per:

- assicurare che il SGSL sia definito, applicato e mantenuto in conformità al riferimento adottato, in particolare alle OHSAS 18001;
- riferire al DdL sulle prestazioni del sistema.

Il DdL definisce le responsabilità in materia di S&SL, accompagnando l'attribuzione dalla indicazione dei compiti e delle autonomie operative, con l'indicazione delle risorse di cui il soggetto può disporre in quanto necessarie e ponendo particolare attenzione alla definizione dei compiti di ispezione, verifica e sorveglianza in materia di S&SL. Nell'ambito delle attribuzioni di specifici incarichi rientra la designazione delle figure previste dalla normativa vigente: RSPP, ASPP, addetti alle emergenze, MC.

In relazione alla designazione del SPP prevista dal DI 81/08, il datore di lavoro provvede alla **consultazione preventiva del RLS**, formalizzandola.

Il datore di lavoro procede alla **designazione formale del RSPP** ed alla **comunicazione** del nominativo di quest'ultimo **agli organi di vigilanza** competenti per territorio.

Il datore di lavoro provvede alla designazione degli addetti alla gestione delle emergenze (addetti alla prevenzione incendi, lotta antincendio, evacuazione dei lavoratori, pronto soccorso), cui affida i compiti di intervento indicati all'art. 4, comma 5, lettera a), del DI 81/08.

Una volta individuati, sulla base delle indicazioni ricavate dalla attività di valutazione dei rischi e tenendo conto del parere del medico competente, i potenziali addetti, il datore di lavoro provvede alla consultazione preventiva del RLS, formalizzata nel documento.

Successivamente il datore di lavoro procede alla designazione formale; i lavoratori non possono, se non per giustificato motivo, rifiutare la designazione. La **designazione** è formalizzata.

Il datore di lavoro provvede alla **designazione del medico competente** cui affida i compiti previsti.



AREZZO MULTISERVIZI S.R.L.

Manuale di Gestione

Il soggetto che si intende designare come medico competente deve possedere le caratteristiche definite dalla normativa vigente.

Riesame e modifiche

Il riesame della struttura e delle responsabilità attribuite alle varie figure avviene annualmente in occasione del riesame della direzione, tenendo conto delle osservazioni raccolte all'interno dell'azienda. Altre modifiche possono inoltre avvenire a seguito di possibili eventi o situazioni che lo rendano necessario ed in particolare qualora emergano nuove esigenze aziendali (ad esempio turn-over di personale). Le modalità sono le stesse sopra descritte.

4.4.2 formazione, consapevolezza e competenza

Ogni sistema organizzativo può raggiungere i suoi obiettivi se ha una natura dinamica, evolvendosi conseguentemente agli input che gli pervengono.

Le informazioni specifiche che arricchiscono la conoscenza, la formazione che educa ad utilizzare dette informazioni e l'addestramento allo svolgimento delle proprie mansioni, mettono in condizione il personale tutto dell'azienda di essere coscienti appieno del proprio ruolo, delle proprie responsabilità, delle possibilità di sviluppo e crescita. Sinteticamente, l'informazione, la formazione e l'addestramento danno coscienza dell'importanza della S&SL nel contesto produttivo aziendale. Il SGSL deve definire e mantenere attive le modalità per assicurare che il personale sia ad ogni livello consapevole:

- dell'importanza della conformità delle proprie azioni rispetto alla politica ed ai requisiti del SGSL;
- delle conseguenze che la loro attività ha nei confronti della S&SL;
- delle possibili conseguenze dovute ad uno scostamento da quanto fissato in materia di S&SL.

Deve inoltre garantire il rispetto degli obblighi di legge in materia di informazione, formazione e addestramento dei lavoratori, nonché di informazione del personale esterno presente nell'insediamento.

Il datore di lavoro è responsabile della informazione, formazione ed addestramento dei lavoratori e dell'informazione delle persone presenti od operanti nell'insediamento. Il datore di lavoro può delegare altra persona ad assolvere a tali obblighi.

Il RSPP è responsabile di proporre i programmi di informazione e formazione dei lavoratori.

Il RSGSL è responsabile della definizione e della applicazione delle modalità per mantenere una elevata consapevolezza della importanza delle proprie azioni ai fini del raggiungimento degli obiettivi di S&SL stabiliti dall'azienda.

Il MC partecipa attivamente alle attività di informazione e formazione.

La procedura **PR06-Informazione, formazione, addestramento e consapevolezza del personale** descrive in dettaglio la pianificazione e lo svolgimento delle attività, i cui criteri operativi sono i seguenti.



AREZZO MULTISERVIZI S.R.L.

Manuale di Gestione

Sensibilizzazione (consapevolezza)

L'attività di sensibilizzazione è estesa a tutto il personale dell'organizzazione e viene attuata con continuità e periodicamente con le seguenti modalità:

- riunioni periodiche (almeno annuali) in cui il DdL esprime direttamente a tutti i lavoratori l'impegno di S&SL dell'azienda, la politica, gli obiettivi, i traguardi e i programmi di S&SL, nonché la necessità e l'importanza che tutti attuino il SGSL;

- riunioni periodiche, a gruppi omogenei, in cui i rispettivi responsabili sensibilizzano il personale sui ruoli, responsabilità, effetti sulla S&SL delle attività svolte, comportamenti da tenere in ogni circostanza, potenziali conseguenze derivanti dalla mancata attuazione del SGSL.

Questa attività si svolge in base ad un programma annuale (**06PG01-piano di formazione**) che può ripetersi o essere modificato in base al riesame annuale.

In seguito a introduzione di prodotti, tecnologie, legislazioni nuove/modificate o in seguito ad avvenimenti imprevisti può essere programmata una specifica campagna di sensibilizzazione.

Informazione

L'informazione è fornita a tutti i lavoratori dell'organizzazione sia al momento della assunzione sia in occasione di ogni variazione di mansioni o delle condizioni di esposizione a rischio. Gli argomenti della informazione sono definiti nel programma (**06PG01-piano di formazione**) proposto dal RSPP ed approvato dal DdL, anche in base alle risultanze della valutazione dei rischi, e riguardano almeno:

- i rischi per la sicurezza e la salute connessi all'attività dell'impresa in generale;
- le misure e le attività di protezione e prevenzione adottate;
- i rischi specifici cui è esposto in relazione all'attività svolta, le normative di sicurezza e le disposizioni aziendali in materia;
- i pericoli connessi all'uso delle sostanze e dei preparati pericolosi sulla base delle schede dei dati di sicurezza previste dalla normativa vigente e dalle norme di buona tecnica;
- le procedure che riguardano il pronto soccorso, la lotta antincendio, l'evacuazione dei lavoratori;
- il responsabile del servizio di prevenzione e protezione ed il medico competente;
- i nominativi dei lavoratori incaricati di applicare le misure di lotta all'incendio, evacuazione dei lavoratori e pronto soccorso.

A ciascun lavoratore è inoltre fornita, per quanto di competenza, informazione specifica su:

- uso delle attrezzature di lavoro;
- uso dei dispositivi di protezione individuale;
- movimentazione manuale dei carichi;
- utilizzo di VDT;
- presenza e lavorazione di agenti biologici;
- segnaletica visuale, gestuale, vocale, luminosa e sonora;
- ogni altro fattore di rischio e argomento rilevante ai fini della S&SL individuato e definito nel programma di informazione.



AREZZO MULTISERVIZI S.R.L.

Manuale di Gestione

L'informazione è fornita, in modo documentabile e ripetuta periodicamente, dalle figure specificamente individuate nella procedura PR06.

Il programma della informazione per i lavoratori è oggetto di trattazione nel corso della riunione periodica di prevenzione.

Alcune figure aziendali (RSPP, MC, RLS) sono oggetto di una informazione specifica, erogata nei modi descritti dalla procedura PR06.

Competenze e formazione

Per ogni attività/compito che può avere impatti significativi sulla S&SL o comportare responsabilità, come individuate anche nella valutazione dei rischi, viene identificato il personale esecutore o che ha influenza sullo svolgimento.

Per questo personale i responsabili di funzione, coinvolgendo il RSPP, identificano le competenze necessarie in termini di conoscenze e capacità:

- la conoscenza deriva da adeguata istruzione e cultura di base, oppure da formazione di aula;
- la capacità deriva da adeguato addestramento (teorico e sul campo) e/o da esperienza acquisita.

Per tutto il personale i responsabili di funzione valutano le competenze disponibili (in termini di conoscenza e capacità).

La differenza fra competenze necessarie (obiettivo) e competenze disponibili (stato di fatto) consente di determinare le necessità di formazione (per adeguare le conoscenze) e di addestramento (per adeguare le capacità).

Da queste analisi scaturiscono i programmi di formazione e addestramento.

Gli argomenti oggetto di formazione, proposti dal RSPP nel programma di informazione, formazione e addestramento (**06PG01-piano di formazione**), comprendono, tra gli altri, i contenuti del manuale, delle procedure, delle istruzioni operative, gli aspetti di S&SL significativi, i programmi di S&SL, le prestazioni di S&SL e ogni altro aspetto del SGSL.

Il programma di formazione e addestramento per i lavoratori è oggetto di trattazione nel corso della riunione periodica di prevenzione.

Le modifiche di legislazione, prodotto, processo, tecnologia oppure avvenimenti imprevisti possono far emergere la necessità di modificare le capacità del personale e quindi dar luogo ad una modifica del programma di formazione e addestramento.

Ad ogni nuova assunzione o cambio di mansione deve essere effettuata la verifica di cui sopra ed attuato il conseguente programma che ne deriva.

Le attività di formazione e addestramento effettuate sono registrate su schede personali (**06MD03-scheda personale**).

Nella procedura PS06 sono definite le modalità per attuare la verifica di apprendimento e di addestramento e le modalità di documentazione e di registrazione della verifica.



AREZZO MULTISERVIZI S.R.L.

Manuale di Gestione

Riesame e modifiche

In aggiunta a quanto sopra riportato, il riesame dei programmi di sensibilizzazione, di informazione, di formazione e addestramento viene effettuato a seguito di altri possibili eventi o situazioni che lo rendano necessario.

4.4.3 COMUNICAZIONE, PARTECIPAZIONE E CONSULTAZIONE

COMUNICAZIONE

Scopo di una corretta forma di comunicazione è quello di far pervenire a tutti i soggetti dell'azienda tutte quelle informazioni necessarie per consentire a ciascuno di esercitare appieno ed in sintonia con gli altri il proprio ruolo.

Si tratta dell'organizzazione razionalizzata del flusso informativo tale da consentire il trasferimento delle informazioni utili attraverso comunicazioni pluridirezionali, mirate e sintetiche, in grado di rendere partecipi gli altri, per la parte di loro interesse ai fini della S&SL, sull'evoluzione delle proprie attività. Il flusso è quindi biunivoco:

- verticale: dall'alta dirigenza verso la base e viceversa;
- orizzontale: da responsabile di processo a responsabile di processo, da lavoratore a lavoratore.

La cooperazione nasce dalla conoscenza delle altrui esigenze e dalla necessità di trovare le sinergie necessarie alla crescita comune.

Non va poi trascurata la comunicazione da e verso l'esterno, nella consapevolezza che l'azienda vive ed opera in un contesto sociale.

Le attività sono descritte in dettaglio nella procedura **PR03 Gestione della comunicazione di S&SL interna ed esterna**, e seguono i seguenti criteri.

Comunicazione interna: suddivisa in comunicazione dall'alto verso il basso, dal basso verso l'alto e tra funzioni.

La comunicazione dal basso verso l'alto comprende la segnalazione e la gestione di rilievi, osservazioni, proposte, provenienti da personale dell'azienda.

La ricezione è effettuata dal responsabile gerarchico, qualunque sia il livello del proponente.

Il responsabile gerarchico è tenuto a ricevere qualunque tipo di comunicazione e a trasmetterla al RSGSL.

Il RSGSL riceve ogni segnalazione e le trasmette alle funzioni interessate; inoltre, se necessario, elabora e consegna al responsabile gerarchico risposta scritta in tempi congrui, per il successivo inoltrare al richiedente.

La comunicazione dall'alto verso il basso ha la funzione fondamentale di aumentare la conoscenza del sistema, informando il personale dell'azienda su:

- politica, obiettivi, traguardi, programma di S&SL, prestazioni di S&SL, struttura organizzativa, ecc.;
- contenuti del manuale, delle procedure, delle istruzioni operative;



AREZZO MULTISERVIZI S.R.L.

Manuale di Gestione

- ogni altro aspetto del SGSL.

La comunicazione dall'alto può avvenire per mezzo di:

- comunicati interni diffusi a tutti gli interessati;
- riunioni a gruppi omogenei o allargati a tutto il personale, secondo l'argomento, condotte dall'ente di competenza;
- incontri singoli su particolari argomenti (quali ad esempio risultati di audit, esiti di riesami, prestazioni ambientali, ecc.).

Comunicazione esterna: suddivisa in passiva e attiva.

Passiva - Ogni rilievo, osservazione, richiesta, ecc. proveniente dall'esterno e relativa a temi di S&SL deve essere convogliata al RSGSL o, in caso di sua assenza, a responsabile di funzione presente in azienda. Se si tratta di richiesta verbale deve essere tradotta in forma scritta dal ricevente.

Ogni richiesta deve essere archiviata.

Il RSGSL deve sempre rispondere entro un termine prefissato.

L'invio della risposta è sempre subordinato a verifica ed approvazione del DdL.

Attiva - È responsabilità del DdL e riguarda essenzialmente:

- la politica e l'impegno dell'azienda verso la S&SL;
- i risultati e i miglioramenti conseguiti;
- specifiche iniziative (ad esempio iniziative a premio, fabbriche aperte, ecc.).

I mezzi utilizzati possono comprendere:

- la diffusione di comunicati aziendali;
- articoli sulla rivista aziendale;
- distribuzione di materiale informativo a mostre, fiere, convention, incontri pubblici, ecc.

Tra i soggetti destinatari si possono individuare almeno:

- il personale esterno (committenti, fornitori, collaboratori esterni);
- il pubblico (utenti, visitatori, soggetti interessati).

Riesame

Il riesame delle attività di comunicazione viene effettuato annualmente e a seguito di possibili eventi o situazioni che lo rendano necessario.

PARTECIPAZIONE E CONSULTAZIONE DEL PERSONALE

La concezione secondo la quale un SGSL è efficace quando ottiene il sostegno e l'impegno di tutti i partecipanti all'attività dell'azienda deriva dalla consapevolezza che ognuno deve dare, per la parte di propria competenza e nell'ambito del proprio ruolo aziendale, il suo contributo per la propria ed altrui sicurezza.

Ma ciò si può ottenere solo se ognuno ne ha un'intima convinzione e se ognuno si sente direttamente coinvolto.



AREZZO MULTISERVIZI S.R.L.

Manuale di Gestione

Senza questa risorsa culturale non si può dare un contributo attivo alla sicurezza comune, ma si subisce passivamente disposizioni ed ordini che ne svuotano l'impegno e l'efficacia dei risultati ottenibili.

Il coinvolgimento del personale raggiunge un suo primo obiettivo quando tutti danno un contributo costruttivo all'applicazione del sistema ed al suo miglioramento con suggerimenti ed osservazioni.

Il DdL è responsabile della scelta delle forme di coinvolgimento del personale.

Il RSGSL è responsabile della individuazione delle forme di coinvolgimento del personale per la partecipazione attiva al SGSL.

Il datore di lavoro è responsabile della consultazione del RLS nei casi previsti dalla normativa vigente.

Il datore di lavoro è responsabile della convocazione della riunione periodica di prevenzione.

Il datore di lavoro può delegare il RSPP ad assolvere a tale obbligo.

Il RSGSL esamina l'elenco dei requisiti legali e verifica che ciascuno degli obblighi di consultazione possa essere rispettato attraverso:

- l'inserimento della fase di consultazione all'interno di altra procedura o istruzione operativa,
- la procedura o l'istruzione operativa specifica.

La consultazione del RLS avviene in modo formalizzato, ed il verbale di consultazione è datato, sottoscritto e conservato nell'archivio del SGSL (**03MD01**).

La riunione periodica di prevenzione prevista DI 81/08 viene convocata annualmente, con convocazione scritta su cui è riportato l'ordine del giorno ovvero l'elenco degli argomenti che saranno trattati. Saranno sempre trattati:

- l'esame del documento di valutazione dei rischi;
- l'idoneità dei DPI;
- i programmi di informazione e formazione dei lavoratori ai fini della sicurezza e protezione della loro salute.

I soggetti convocati sono:

- il datore di lavoro;
- il RSPP;
- il medico competente;
- il RLS.

La riunione è indetta anche in occasione di variazioni significative delle condizioni di esposizione al rischio per i lavoratori, compresi i casi di introduzione di nuove tecnologie che hanno riflessi sulle condizioni di sicurezza e salute.

Il RSPP funge da segretario della riunione e redige il verbale (**03MD03**) che tiene a disposizione dei partecipanti.

Il RSGSL individua, sentito il RLS, le possibili forme di coinvolgimento del personale dell'azienda nella applicazione del SGSL e le sottopone all'esame del DdL per l'approvazione.



AREZZO MULTISERVIZI S.R.L.

Manuale di Gestione

Il coinvolgimento si realizza, ad esempio, in occasione di:

- partecipazione attiva alla valutazione del rischio;
- gruppi di discussione in materia di S&SL;
- procedure di raccolta delle osservazioni in materia di S&SL, presentate anche nel capitolo "Comunicazione, flusso informativo e cooperazione";
- inserimento della S&SL in occasione di riunioni aziendali;
- altro.

Il RSGSL elabora specifiche modalità e/o procedure per dare attuazione alle forme di coinvolgimento approvate dal DdL, anche inserendo, quando pertinente, uno specifico richiamo al coinvolgimento dei lavoratori all'interno di procedure o istruzioni operative destinate ad altro fine.

Il RSGSL individua gli indicatori di prestazione più adatti al monitoraggio di ciascuna forma di coinvolgimento.

4.4.4 DOCUMENTAZIONE

La conoscenza delle normative che interessano, la conoscenza delle scelte aziendali e di tutti i riferimenti e metodi cui si ispira l'azione aziendale, in modo chiaro, inequivocabile ed incontrovertibile costituisce un punto fermo di riferimento su cui si basano la consapevolezza, la cooperazione e la partecipazione.

Appare quindi indispensabile che esista un governo della documentazione, gestito in modo dinamico ed efficace ai fini del miglioramento continuo delle condizioni di S&SL.

Ciò è tanto più importante in tema di S&SL per la presenza di una normativa cogente di particolare rilievo. Lo scopo del capitolo è descrivere come vengono documentati gli elementi fondamentali del SGSL al fine di consentire all'azienda la gestione nel tempo delle conoscenze pertinenti la S&SL, l'implementazione ed il monitoraggio del SGSL.

è responsabile dell'applicazione il RSGSL, DdL.

Per documentazione si intende sia la documentazione del SGSL che la documentazione di S&SL.

Nella documentazione del SGSL sono compresi tutti i documenti citati nel presente manuale, nelle procedure operative e nelle istruzioni operative.

La documentazione di S&SL comprende:

- leggi, regolamenti, norme antinfortunistiche attinenti l'attività dell'azienda;
- regolamenti e accordi aziendali;
- quella richiesta dalla normativa vigente in materia di S&SL;
- manuali, istruzioni per l'uso di macchine, attrezzature, DPI, forniti dai costruttori;
- informazioni sui processi produttivi.

la documentazione è formata da:

Manuale



AREZZO MULTISERVIZI S.R.L.

Manuale di Gestione

Il manuale descrive il SGS e le modalità e i criteri con cui il sistema è realizzato, gestito e revisionato; descrive la politica, l'organizzazione, le responsabilità e le modalità con cui vengono prese le decisioni; permette di identificare, definire, realizzare e controllare tutte le attività che hanno influenza sulla S&SL.

Il manuale è redatto dal RSGSL ed approvato dal DdL, così come le successive revisioni.

Procedure

Le procedure sviluppano in dettaglio i criteri stabiliti nelle relative sezioni del manuale.

Il manuale riporta, in ciascuna sezione, i riferimenti alle procedure attinenti.

Le procedure definiscono, per ogni attività (cosa), le responsabilità (chi), e le relative modalità di attuazione (come, dove, e quando).

Dall'applicazione delle singole procedure (o delle sezioni del manuale) scaturiscono le documentazioni e le registrazioni che dimostrano l'attuazione del SGS.

Le procedure sono identificate con la sigla PS, il numero progressivo ed il numero della revisione.

Le procedure sono emesse dal RSGSL ed approvate dal DdL.

Un elenco completo e aggiornato è conservato dal RSGSL.

Istruzioni operative

Descrivono in dettaglio le modalità di corretta attuazione di attività o processi dell'azienda (ad esempio verifica di funzionamento dei dispositivi di interblocco).

Le istruzioni operative di S&SL sono identificate con la sigla IS, il numero progressivo ed il numero della revisione.

Un elenco completo e aggiornato è conservato dal RSGSL.

Piani

Definiscono le modalità di attuazione di specifiche attività che si svolgono ripetutamente e periodicamente (la cui frequenza è definita dal manuale o dalle procedure). Essi riportano le azioni pianificate, le responsabilità, le risorse e le tempistiche.

Un elenco completo e aggiornato (DS18) è conservato dal RSGSL.

Programmi

Identificano le modalità di attuazione di azioni specifiche, da svolgersi in un arco di tempo ben definito (ad esempio programma di informazione, programma di formazione, ecc.). Essi riportano le azioni programmate, le responsabilità, le risorse e le tempistiche.

Un elenco completo e aggiornato (DS18) è conservato dal RSGSL.

Disposizioni



AREZZO MULTISERVIZI S.R.L.

Manuale di Gestione

Sono documenti emessi dal DdL per dare attuazione a specifici requisiti citati dal manuale o dalle procedure (ad esempio politica, organigramma, lettere di incarico, ecc.).

Un elenco completo e aggiornato (DS18) è conservato dal RSGSL.

Modulistica

Sono documenti di registrazione richiamati dal manuale o dalle procedure, con cui si dà evidenza dell'applicazione del SGSL (ad esempio verbali di consultazione, coinvolgimento, informazione e formazione del personale, ecc.).

Un elenco completo e aggiornato è conservato dal RSGSL.

È raccolta, gestita e conservata nei modi definiti nella procedura **05PRGestione della documentazione di S&SL e delle registrazioni**. Nella procedura sono definite le modalità riguardanti la gestione della documentazione di S&SL, con indicazione:

- della figura incaricata della gestione;
- della ubicazione dei documenti;
- dei tempi di conservazione (rinnovo) della documentazione;
- della forma (supporti elettronici, cartacei);
- delle modalità di accesso.

4.4.5 CONTROLLI dei documenti e dei dati

Le registrazioni sono documenti di grande importanza per il SGI, perché consentono di determinarne l'effettiva attuazione e la conformità ai requisiti applicabili derivanti dalle norme volontarie, da leggi o da accordi contrattuali di vario genere.

Procedure e istruzioni operative indicano le registrazioni necessarie a monitorare i processi aziendali, i rischi per la salute e la sicurezza sul lavoro individuati nell'ambito della valutazione dei rischi.

Per garantire l'attendibilità e l'utilità di queste registrazioni, in azienda abbiamo definito i criteri di identificazione, conservazione/eliminazione e rintracciabilità/protezione nella **05PRGestione della documentazione di S&SL e delle registrazioni**

In particolare, valgono i seguenti principi:

1. il trattamento dei dati sensibili e personali secondo quanto previsto dal D.Lgs. 196/03 e s.m.i., è dettagliatamente descritto nel Documento Programmatico sulla Sicurezza (DPS). Esso specifica chi gestisce le registrazioni contenenti dati personali e le relative modalità di gestione. Per quanto riguarda i dati trattati con mezzi informatici specifica la gestione delle password, dei back-up, dei gruppi di continuità e la protezione dai virus informatici.
2. le registrazioni obbligatorie sono individuate dai Responsabili sulla base delle prescrizioni legali applicabili, elencate nel Registro degli Adempimenti secondo quanto specificato dalla **02PRProcedura Identificazione dei requisiti legali e di altro tipo e valutazione di conformità**.
3. i Responsabili identificano le registrazioni necessarie a controllare i processi affidati alla loro responsabilità. Queste registrazioni servono a monitorare i risultati delle attività e



AREZZO MULTISERVIZI S.R.L.

Manuale di Gestione

a soddisfare i requisiti relativi agli standard di sicurezza e salute sul lavoro. Gli stessi Responsabili, inoltre, comunicano a tutto il personale interessato le modalità di gestione di tali registrazioni

È raccolta, gestita e conservata nei modi definiti nella procedura **05PR Gestione della documentazione di S&SL e delle registrazioni**. Nella procedura sono definite le modalità riguardanti la gestione della documentazione di S&SL, con indicazione:

- della figura incaricata della gestione;
- della ubicazione dei documenti;
- dei tempi di conservazione (rinnovo) della documentazione;
- della forma (supporti elettronici, cartacei);
- delle modalità di accesso.

4.4.6 CONTROLLI OPERATIVI

Il successo di un SGSL sta nella sua piena integrazione nel seno della pianificazione, azione e controllo più generale dell'azienda, nel senso che ogni processo, ogni procedura deve contemplare gli aspetti di S&SL.

Ciò in linea con la politica generale dell'azienda di cui la "politica" per la S&SL è parte integrante e determinante e con gli obiettivi strategici verso cui è proiettata.

Questa impostazione porta ad una continua revisione ed aggiornamento, in tal senso, delle analisi dei processi e procedure, della definizione dei compiti e responsabilità e dei rilevamenti connessi al controllo operativo.

Il RSGSL, in collaborazione con RSP e con i responsabili di funzione, individua le attività, i comportamenti, le funzioni dell'azienda che presentano aspetti rilevanti ai fini della S&SL e predispone specifiche procedure, istruzioni operative o disposizioni.

Il DdL è responsabile della approvazione finale.

La procedura **02PR Procedura Identificazione dei requisiti legali e di altro tipo e valutazione di conformità** e la valutazione dei rischi sul lavoro forniscono indicazioni sugli elementi dell'attività dell'azienda che necessitano di regolazione.

Il RSGSL, in collaborazione con RSP predispone specifiche procedure, istruzioni operative, disposizioni, corredandole della documentazione necessaria (moduli, registri, ecc.) secondo quanto contenute nella procedura **PR04 Controllo e monitoraggio**.

la documentazione operativa è predisposta coinvolgendo i responsabili di funzione e sono poi sottoposte al DdL per l'approvazione e successivamente emanate.

Per controllo operativo si intende la gestione dell'insieme delle attività, delle regole e dei criteri fissati, delle responsabilità e delle autorità, delle risorse umane e strumentali, che si rendono necessarie al fine di garantire le migliori condizioni possibili di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.

Quanto sopra si esplica attraverso la progressiva integrazione nei processi aziendali degli aspetti atti ad assicurare la tutela della salute e sicurezza o attraverso l'introduzione di specifiche procedure che gestiscono aspetti rilevanti ai fini della SSL.



AREZZO MULTISERVIZI S.R.L.

Manuale di Gestione

In ogni processo aziendale, si dovrebbero determinare non solo i rischi e le conseguenti misure di prevenzione, ma anche l'influenza che lo svolgimento di tale processo ha sulle problematiche di SSL di tutti i processi correlati, sul funzionamento del SGS e sul raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Pertanto, in conformità a quanto previsto dalla procedura **PR04Controllo e monitoraggio**, vengono realizzate specifiche procedure relative alla conduzione in sicurezza delle attività nell'ambito dei processi operativi di ArezzoMultiservizi.

Gli elementi di sicurezza gestiti nelle procedure scaturiscono dalla valutazione dei rischi

Per il controllo operativo dei processi di supporto che hanno impatto con il SGS:

Tra gli elementi da sottoporre a regolazione saranno comunque compresi almeno:

- gestione delle emergenze; (vedi par. 4.47)
- selezione e gestione dei dispositivi di protezione individuale; (04IO01)
- gestione rifiuti (04IO06)
- gestione appalti imprese esterne; (04IO03)
- acquisti di servizi, appalti, materiali, macchinari e impianti; (04IO02)
- acquisto sostanze e preparati; (04IO04)
- sorveglianza sanitaria; (04IO05)

Le procedure, le istruzioni operative, le disposizioni sono riesaminate e revisionate in base all'esperienza acquisita, in particolare dopo che si è verificata un'emergenza o un incidente, tenendo conto, inoltre, delle segnalazioni ricevute dai lavoratori o dal RLS, alla eventuale revisione del processo di valutazione dei rischi e al Riesame della Direzione.

Eventuali accadimenti di incidenti, infortuni ed emergenze oppure di non conformità sistematiche, determinano la verifica e l'eventuale modifica delle procedure di controllo operativo.

4.4.7 preparazione e risposta alle emergenze

I Responsabili, in collaborazione con il RSP, identifica, in fase di valutazione dei rischi, le possibili emergenze e definisce le responsabilità e le modalità di risposta per tali evenienze riportandole in appositi piani di emergenza:

I piani di emergenza sono contenuti all'interno del DVR analogamente all'Identificazione e valutazione delle emergenze.

Il RSP organizza, secondo quanto indicato nel DVR, la formazione per la squadra addetta alle emergenze sui luoghi di lavoro, individuando gli argomenti e le esercitazioni da svolgere. L'elenco dei partecipanti è affisso, insieme ai numeri di emergenza, nelle bacheche e nelle zone di maggiore visibilità.

Il RSP, organizza simulazioni/esercitazioni su potenziali situazioni di emergenza per garantire la preparazione del personale preposto e verificare l'adeguatezza delle procedure di emergenza e l'eventuale necessità di aggiornamento delle stesse. Tutte le situazioni di emergenza vengono registrate su idonei supporti informatici/cartacei.



AREZZO MULTISERVIZI S.R.L.

Manuale di Gestione

Per la stesura della procedura relativa alla gestione delle emergenze, il Responsabile Dell' associazione provvede alla raccolta di dati relativi a emergenze intervenute negli anni passati. Le emergenze interne agli edifici dell'organizzazione sono gestite attraverso il piano di emergenza allegato al Documento di valutazione dei rischi redatto secondo quanto previsto dal D.lgs. 81/2008).

4.5 Verifica

4.5.1 misurazione e sorveglianza delle prestazioni

Il monitoraggio costituisce una fase fondamentale del sistema perché consente ad ogni operatore, prima di ogni altro, di tenere sotto controllo la propria attività, riscontrando eventuali anomalie rispetto agli standard di processo, non solo in termini di S&SL ma anche in termini produttivi e qualitativi. La conoscenza degli eventuali scostamenti dagli obiettivi pianificati può evidenziare le eventuali carenze e far comprendere dove e come intervenire per assicurare il raggiungimento degli obiettivi preposti.

Ciò è a maggior ragione valevole per il controllo sulla funzionalità del SGSL.

RSGSL, DdL, responsabili di funzione, preposti.

Il monitoraggio vuole misurare in modo affidabile e ripetibile il funzionamento del SGSL, in tutte le sue parti componenti, nonché il miglioramento o il mantenimento delle condizioni di S&SL.

Il RSGSL provvede ad individuare per ciascun elemento di sistema il miglior modo di monitoraggio ed elabora un piano in cui siano chiaramente definiti i modi, i tempi, le responsabilità per il monitoraggio.

Il RSGSL effettua un monitoraggio semestrale relativamente alle attività di:

- Monitoraggio e misure di tipo qualitativo e quantitativo;
- verifica del livello di raggiungimento degli obiettivi di SSL;
- Verifica dell' efficacia dei controlli
- Monitoraggio delle prestazioni dei processi e conformità degli stessi in merito ai programmi stabiliti per SSL;
- Monitoraggio delle situazioni di incidente, quasi incidente e malattia interna;
- Registrazione di tutti i dati relativi alle precedenti situazioni per l' elaborazione, ove necessario, di adeguate azioni correttive o preventive.

Il Responsabile del Sistema di Gestione raccoglie i risultati del monitoraggio, le eventuali relazioni di monitoraggio dei verificatori esterni, le segnalazioni di non conformità integrate con l'indicazione delle azioni di trattamento attuate, le segnalazioni del RLS, rendiconta negli spazi appositi del Piano di miglioramento che sottopone alla Direzione prima della revisione annuale del sistema ed in ogni caso qualora si renda necessaria una revisione anticipata.

Monitoraggio di 1° livello



AREZZO MULTISERVIZI S.R.L.

Manuale di Gestione

Il monitoraggio di 1° livello ha lo scopo di tenere sotto controllo le misure preventive e protettive predisposte dall'azienda in materia di S&SL.

Il monitoraggio di 1° livello è svolto principalmente da parte dell'operatore e del preposto e riguarda le attività comunemente svolte nell'erogazione del servizio.

Il RSPP ha predisposto opportuna **“Lista per il controllo della sicurezza sul luogo di lavoro”**, che viene consegnata unitamente al foglio di lavoro agli addetti, al rientro della giornata le check vengono consegnate all'ufficio tecnico..

La check – list può essere inoltre compilata periodicamente nel corso del monitoraggio della sicurezza eseguito all'interno della organizzazione dai coordinatori.

Nel caso di cantieri veri e propri, si attua facendo riferimento ai seguenti documenti di riscontro:

- i verbali dei controlli eseguiti, nel corso dei lavori sul singolo cantiere, dalle figure istituzionali, a cui la legge affida compiti di controllo sulla sicurezza dei lavori, quali prima di tutto il CSE (di cui all'art. 92 D.Lgs. 81/08);
- i verbali ed i provvedimenti formali relativi ad infortuni, incidenti, anomalie nell'applicazione delle misure di sicurezza, situazioni e comportamenti pericolosi, rilevati da Enti ed Ispettori istituzionali esterni nonché i rilievi del personale interno della **Soc. Arezzo Multiservizi srl**;
- la check – list (**“Lista per il controllo della sicurezza sul cantiere”**) di monitoraggio interno della sicurezza eseguito sul cantiere.
- Inoltre, i verbali delle riunioni di coordinamento della sicurezza tenute in cantiere (dove sono riportate rilevanti decisioni sui controlli organizzativi, sulle misure preventive e correttive in materia di sicurezza, di interferenze con i subappaltatori, ecc..) possono costituire riscontro del *Monitoraggio di 1° livello*.

Il responsabile incaricato e sotto la supervisione del Responsabile Ufficio Tecnico, compila la checklist (qualora presenti, allega gli altri eventuali documenti che compongono il Monitoraggio di 1° livello (notizie di infortuni, ecc..).

La check – list (in caso di difformità) riporta nel capo note quanto difforme.

Il Responsabile Ufficio Tecnico è informato degli esiti del monitoraggio compiuto ed, in caso di anomalie e non conformità, decide in merito alle azioni preventive e correttive nonché organizza e controlla l'applicazione di queste azioni.

I risultati del monitoraggio sono raccolti ed inviati dal Responsabile Ufficio Tecnico al RSPP e al responsabile del sistema.

Il monitoraggio può anche comportare il ricorso a risorse di supporto esterne per eventuali aspetti specialistici (nel qual caso il Responsabile Tecnico, in collaborazione con il RSPP, verifica che siano attribuite in modo preciso e per iscritto le competenze per il monitoraggio).

Monitoraggio di 2° livello



AREZZO MULTISERVIZI S.R.L.

Manuale di Gestione

Il monitoraggio di 2° livello ha lo scopo di stabilire se il sistema è conforme a quanto pianificato e consente di raggiungere gli obiettivi, e se è correttamente applicato e mantenuto attivo (audit interni)

Gli indicatori di prestazione segnalano il raggiungimento o meno degli obiettivi pianificati o delle eventuali mete intermedie. Il RSGSL definisce per ogni obiettivo di S&SL quali siano gli indicatori di prestazione misurabili, e per ciascuno di questi, la modalità, periodicità e responsabilità di misura e documentazione, nonché le modalità di segnalazione delle eventuali situazioni di non conformità.

Il monitoraggio della funzionalità del sistema deve consentire al DdL l'adozione delle decisioni strategiche di propria competenza, quali ad esempio l'adeguamento della politica di S&SL o la redistribuzione dei compiti e responsabilità.

Il RSGSL individua gli indicatori di funzionalità del sistema e per ogni indicatore di funzionalità sono definite le modalità, periodicità e responsabilità di misura e documentazione.

Il RSGSL predispone annualmente un piano del monitoraggio di 2° livello (Piano di audit interni), e lo sottopone al DdL che, consultato il RLS, lo approva.

4.5.2 valutazione del rispetto delle prescrizioni

Per garantire il rispetto delle prescrizioni legali che disciplinano le proprie attività, l'azienda compie una valutazione periodica del rispetto delle prescrizioni (sia quelle di legge, sia quelle cogenti sia quelle alle quali l'azienda aderisce volontariamente) con le seguenti modalità:

- programmando ed eseguendo audit periodici di conformità legislativa presso tutti i settori aziendali (pianificate nel piano annuale di audit interni);
- richiedendo al responsabile di processo la valutazione periodica dello stato di adempimento alle prescrizioni raccolte negli scadenziari di competenza con annotazione sugli stessi dell'avvenuta verifica ed eventuali commenti.

e conformemente alla **02PR-Identificazione dei requisiti legali e di altro tipo e valutazione di conformità**

I documenti relativi a queste verifiche (rapporti di audit, non conformità/azioni correttive e rapporti sullo stato di adempimento alle prescrizioni) sono verificati in fase di riesame della Direzione.

4.5.3 non conformità, azioni correttive, azioni preventive e investigazione sugli eventi (Incidents)

investigazione sugli eventi

Al verificarsi di un incidente il responsabile di funzione avvia immediatamente le azioni correttive necessarie e segnala l'accaduto e l'intervento attuato al RSGSL ed al RSPP.

L'istruzione operativa IS02 definisce le modalità per la segnalazione ed il trattamento di incidenti e infortuni.



AREZZO MULTISERVIZI S.R.L.

Manuale di Gestione

Il RSGSL raccoglie i risultati del monitoraggio di 1° e di 2° livello, le segnalazioni di n.c. con l'indicazione delle azioni di trattamento attuate, le segnalazioni del RLS, ed elabora un report che sottopone al DdL prima della revisione annuale del sistema ed in ogni caso qualora si renda necessaria una revisione anticipata.

Nell'attribuire le responsabilità per l'effettuazione del monitoraggio debbono essere tenute in conto:

- la disponibilità in termini di tempo dei verificatori;
- il livello di esperienza richiesto nelle verifiche;
- la necessità di conoscenze specialistiche o esperienza tecnica;
- il livello di formazione.

In particolare, il monitoraggio di 2° livello è affidato a personale competente, obiettivo e imparziale, indipendente dal settore di lavoro oggetto dell'audit.

In base alle responsabilità attribuite ed alle modalità di misurazione definite, il RSGSL deve far sì che i soggetti individuati siano in grado, per quanto di loro pertinenza, di:

- agire in conformità ai requisiti stabiliti per il monitoraggio e mantenersi entro l'ambito del monitoraggio stesso;
- approntare e adempiere con obiettività ed efficienza agli incarichi assegnati;
- seguire le procedure definite;
- raccogliere ed analizzare elementi, in particolare osservazioni e suggerimenti dei lavoratori e dei loro rappresentanti, che consentano di giungere a conclusioni relative all'efficacia del SGS sottoposto al monitoraggio;
- prestare attenzione agli elementi che possono influenzarne gli esiti;
- documentare ed esporre i risultati del monitoraggio.

Il DdL può decidere autonomamente se affidare tutta o parte dell'audit del monitoraggio di 2° livello a personale esterno all'azienda. In questo ultimo caso i soggetti incaricati dovranno prendere visione del presente manuale e della documentazione in esso prevista e presentare una relazione finale della attività di monitoraggio.

Non conformità

Il corretto trattamento delle non conformità costituisce l'indispensabile presupposto al funzionamento nel tempo del SGS. Le non conformità riscontrate nel corso del monitoraggio possono presentarsi ai diversi livelli su cui questo è articolato e richiedere diverse modalità di trattamento.

Le non conformità riscontrate nel monitoraggio di 1° livello richiedono un intervento immediato per il ripristino delle condizioni corrette, sia da parte dell'operatore, se questo rientra nelle sue competenze e capacità, sia da parte del superiore gerarchico. Le non conformità riscontrate nel monitoraggio previsto dalle procedure o istruzioni di S&SL richiedono l'immediata segnalazione al superiore gerarchico ed al RSGSL per l'opportuno intervento per la rimozione del problema tecnico o organizzativo riscontrato.

Le non conformità riscontrate nel monitoraggio di 2° livello richiedono un riesame della correttezza delle procedure o istruzioni di S&SL, della loro effettiva applicazione



AREZZO MULTISERVIZI S.R.L.

Manuale di Gestione

e delle azioni di informazione, formazione e sensibilizzazione attuate, anche per l'applicazione dei provvedimenti correttivi previsti.

Il RSGSL analizza le n.c. segnalate o riscontrate e stabilisce se siano riconducibili a problemi tecnici, comportamentali, o organizzativi; sulla base di questa analisi elabora e propone le variazioni alle procedure e istruzioni di S&SL ed al "Programma di sensibilizzazione, informazione, formazione e addestramento".

Il particolare per il trattamento delle non conformità si procede non modo seguente:

- identificazione e trattamento della non conformità intraprendendo azioni per mitigarne le conseguenze;
- analisi delle non conformità per individuare le cause e predisporre delle azioni che evitino il ripetersi;
- prevenzione delle non conformità con azioni specifiche;
- registrazione e comunicazione dei risultati delle azioni correttive e preventive;
- verifica dell'efficacia delle azioni correttive e preventive.

Comunque tutte le azioni adottate sia di tipo preventivo che correttivo devono risultare adeguate alla gravità del problema e commisurata ai rischi di SSL rilevati.

Azioni Correttive

Avendo assunto quale obiettivo permanente il Miglioramento Continuo, Arezzo Multiservizi adotta Azioni Correttive al fine di eliminare la causa di una Non Conformità, o di altre situazioni indesiderabili rilevate, e prevenire il loro ripetersi nel tempo. Le Azioni Correttive sono una conseguenza delle Non Conformità reali che non si chiudono con il solo trattamento della Non Conformità.

L'Azione Correttiva deriva da:

- Identificazione della Non Conformità (inclusi i reclami del cliente);
- Individuazione della causa della Non Conformità;
- Valutazione delle esigenze di adottare azioni, per evitare il ripetersi della Non Conformità nel tempo e mitigarne le conseguenze;
- Registrazione delle Azioni Correttive adottate;
- Riesame delle Azioni Correttive adottate.

Il RGS� nell'intraprendere azioni correttive effettua una valutazione del grado di significatività dei problemi rilevati e delle cause di incidente.

Le Azioni Correttive vengono pianificate in accordo con la funzione interessata e completate nei tempi previsti nel Rapporto di Azioni Correttiva o nel Rapporto di Audit interno (nel caso di Audit interni) e monitorate periodicamente dal RGS�.

L'efficacia delle Azioni Correttive pianificate viene verificata dal RGS� mediante controlli successivi ed evidenziata sul documento di registrazione previsto e conservato.

Azioni Preventive

Le Azioni Preventive sono la conseguenza dell'analisi delle informazioni e dei dati derivanti dai processi e dalle attività interne che hanno influenza sulla sicurezza.



AREZZO MULTISERVIZI S.R.L.

Manuale di Gestione

Arezzo Multiservizi adotta Azioni Preventive per individuare le cause di non conformità potenziali, al fine di evitare che queste si verifichino, o per garantire l'adeguatezza agli obiettivi dichiarati nel piano di miglioramento.

A tale scopo Arezzo Multiservizi ha definito modalità operative documentate per la gestione e l'attuazione di Azioni Preventive i cui requisiti sono:

- Identificazione della Non Conformità potenziale;
- Individuazione della causa della Non Conformità;
- Registrazione delle Azioni Preventive adottate;
- Riesame delle Azioni Preventive adottate.

Le Azioni Preventive vengono pianificate in accordo con il personale interessato e completate nei tempi previsti nel Rapporto di Azioni Correttiva o nel Rapporto di Audit (nel caso di audit interne) e monitorate periodicamente dal RGSL. L'efficacia delle Azioni Preventive pianificate viene verificata dalla Direzione mediante controlli successivi e registrata sui relativi rapporti.

4.5.4 controllo delle registrazioni

I documenti di registrazione sono gli strumenti attraverso i quali si dà dimostrazione dell'applicazione e dell'efficacia del Sistema di Gestione SSL applicato alle strutture dell'associazione. Tali registrazioni documentano che le varie attività pianificate vengono effettivamente svolte e forniscono in ogni momento concrete evidenze relativamente al grado di raggiungimento degli obiettivi di miglioramento prestabiliti.

L'organizzazione ha stabilito, attuato e mantiene attiva una procedura/e per l'identificazione, archiviazione, protezione, reperimento, mantenimento ed eliminazione delle registrazioni al fine di mantenerle leggibili, identificabili e reperibili.

Le registrazioni che possono dimostrare la conformità ai requisiti includono:

- registrazioni della valutazione di conformità ai requisiti di legge e di altro tipo,
- registrazioni dell'identificazione dei pericoli, della valutazione dei rischi e delle misure di controllo dei rischi,
- registrazioni del monitoraggio delle prestazioni in materia di S&SL,
- registrazioni della taratura e manutenzione della strumentazione utilizzata per monitorare le prestazioni in materia di S&SL,
- registrazioni delle azioni correttive e delle azioni preventive,
- rapporti (report) delle ispezioni di S&SL,
- registrazioni della formazione e altre registrazioni al riguardo che possano supportare le valutazioni delle competenze,
- rapporti degli audit del sistema di gestione della S&SL,
- rapporti sulle attività di partecipazione e consultazione,
- rapporti sugli accadimenti pericolosi,
- rapporti sulle azioni intraprese a seguito (follow up) degli accadimenti pericolosi,
- verbali degli incontri sulla S&SL,
- relazioni di sorveglianza sanitaria,
- registrazioni della manutenzione dei dispositivi di protezione individuale (DPI),
- rapporti sulle esercitazioni per la risposta alle emergenze,



AREZZO MULTISERVIZI S.R.L.

Manuale di Gestione

- registrazioni del riesame da parte della direzione.

Nella procedura di riferimento sono definite le modalità operative da attuare per la gestione delle registrazioni e dei documenti ad esse correlate per:

- identificare;
- archiviare
- proteggere
- recuperare
- conservare
- eliminare;

le registrazioni e i documenti ad esse correlati per dare evidenza della conformità del sistema di gestione ai requisiti prestabiliti.

Ogni documento previsto nell'ambito del presente sistema di gestione è conservato da ciascun responsabile, che ne gestisce l'archivio ed è a disposizione dell'ODV nonché di eventuali organi di controllo esterni. Il database delle informazioni potrà essere memorizzato sia su supporto cartaceo sia magnetico (files) e sarà conservato in archivio per la durata dell'Organizzazione.

L'accesso ai documenti, oltre che all'ODV, sarà consentito esclusivamente al datore di lavoro ed ai membri del CdA, tranne i casi in cui siano specificatamente autorizzati dal datore di lavoro altri soggetti.

Nel MD-elenco documentazione è riportato l'elenco delle registrazioni previste dal Sistema di Gestione SSL con la individuazione del luogo di conservazione, della funzione responsabile e del periodo previsto di archiviazione prima della loro eliminazione.

4.5.5 Audit interni

Arezzo Multiservizi assicura che siano effettuati con frequenza pianificata audit interni del sistema di gestione della S&SL al fine di

a) determinare se il sistema di gestione della S&SL:

1. è conforme a quanto per esso pianificato, compresi i requisiti del presente Standard OHSAS;
2. è stato correttamente attuato e mantenuto attivo;
3. è efficace nel soddisfare la politica e gli obiettivi dell'organizzazione;

b) fornire alla direzione informazioni sui risultati degli audit.

Arezzo Multiservizi nella figura del RSGL, pianifica, stabilisce, ttua e mantiene attivo un programma degli audit, basato sui risultati della valutazione dei rischi associati alle attività dell'organizzazione, e sui risultati degli audit precedenti.



AREZZO MULTISERVIZI S.R.L.

Manuale di Gestione

Gli audit sono utilizzati per riesaminare e valutare le prestazioni e l'efficacia del proprio sistema di gestione della S&SL (monitoraggio di secondo livello)

Gli audit del sistema di gestione della S&SL programmati, sono condotti da personale interno e/o esterno, selezionato dall'organizzazione, per stabilire se il sistema di gestione della S&SL è stato correttamente attuato e mantenuto attivo. I soggetti selezionati per condurre gli audit sono selezionati in modo da assicurare obiettività e imparzialità nel processo e con adeguata formazione.

RSGL prevede che il programma di audit interno sia comunicato alle parti interessate e mette a disposizione le risorse perché possa essere svolto correttamente.

Il programma di audit si basa sui risultati della valutazione dei rischi associati alle attività svolte da Arezzo Multiservizi e sui risultati di audit precedenti. Gli esiti della valutazione dei rischi sono determinanti per l'individuazione della frequenza degli audit di specifiche attività, aree o funzioni e a quali parti del sistema di gestione si dovrebbe prestare particolare attenzione.

Gli audit del sistema di gestione della S&SL coprono tutte le aree e attività comprese nel campo di applicazione del sistema stesso, e valutare la conformità alla OHSAS 18001.

La frequenza e gli aspetti affrontati dagli audit del sistema di gestione della S&SL sono correlati ai rischi associati a mancanze nelle diverse parti del sistema stesso, ai dati disponibili sulle prestazioni del sistema, ai risultati dei riesami da parte della direzione, e alla misura in cui il sistema o le attività dell'organizzazione sono soggetti a cambiamenti.

Arezzo Multiservizi, nella figura del RSGL può decidere di condurre audit aggiuntivi rispetto a quanto pianificato:

- quando si verificano cambiamenti nei pericoli presenti o nella valutazione dei rischi,
- quando indicato come necessario dai risultati di audit precedenti,
- in conseguenza del tipo di accadimenti pericolosi che si verificano o dell'aumento della loro frequenza

L'audit interno prevede le seguenti attività:

- avvio dell'audit,
- esame della documentazione e preparazione all'audit,
- effettuazione dell'audit,
- raccolta e verifica delle informazioni,
- preparazione e comunicazione del rapporto di audit,
- completamento dell'audit ed effettuazione delle azioni conseguenti (follow up).

Le informazioni per la pianificazione dell'audit possono essere contenute in più documenti. lavoratori), ciò dovrebbe essere incluso nella pianificazione.

I risultati degli audit del sistema di gestione della S&SL sono registrati nel MD-Verbale di Audit e comunicati alla direzione in modo tempestivo.

Nel verbale di Audit sono indicati almeno i seguenti elementi:



AREZZO MULTISERVIZI S.R.L.

Manuale di Gestione

- gli obiettivi e il campo di applicazione dell'audit,
- le informazioni sulla pianificazione dell'audit (identificazione dei componenti del gruppo di audit, e dei rappresentanti dei soggetti interessati, date, e identificazione delle aree oggetto dell'audit),
- l'identificazione della documentazione di riferimento e di altri criteri di audit utilizzati per la sua effettuazione (es. la OHSAS 18001, le procedure di S&SL),
- dettagli sulle non conformità identificate,
- qualsiasi pertinente osservazione sulla misura in cui il sistema di gestione della S&SL è conforme a quanto pianificato, è attuato e mantenuto attivo in modo appropriato, realizza la politica e gli obiettivi dichiarati.

Nel corso delle attività di Audit interno vengono raccolte le evidenze oggettive per valutare il grado di conformità del sistema o gli eventuali punti carenti per i quali è necessario provvedere alla modifica dello stato attuale dei fatti.

Tali evidenze sono classificate come:

- **Conformità:** il requisito (di sistema) richiesto è completamente ed efficacemente rispettato.
- **Non Conformità** (o Rilievo): il requisito richiesto non è completamente o efficacemente rispettato. In questo caso deve essere avviata la procedura di gestione delle Azioni Correttive.
- **Osservazione:** il requisito richiesto è completamente ed efficacemente rispettato, ma il Valutatore segnala l'aspetto individuato come suscettibile di miglioramento. Le osservazioni vengono riportate nel report finale e possono dare luogo ad attività specifiche quali azioni correttive o azioni preventive. In ogni caso, il Responsabile interessato può anche non ritenere necessaria alcuna azione di miglioramento.

I risultati degli audit del sistema di gestione della S&SL vengono poi comunicati a tutte le parti coinvolte, per consentire di intraprendere le necessarie azioni correttive.

Le evidenze emerse in fase di Audit interno vengono analizzate e gestite attraverso la gestione di non conformità, azioni correttive e/o preventive

4.6 RIESAME DELLA DIREZIONE

Il riesame del sistema consente al vertice dell'azienda di ottenere gli elementi quantitativi e qualitativi atti a consentire una corretta e documentata valutazione sul funzionamento del sistema e sul raggiungimento degli obiettivi generali dell'azienda e sulla adeguatezza degli obiettivi stessi.

Questo esame sta alla base di uno sviluppo nel raggiungimento degli obiettivi di S&SL nell'ottica del miglioramento continuo.

DdL ha la responsabilità del riesame del sistema, RSGSL predispone la documentazione necessaria.

Il riesame del DdL consiste nell'analisi del funzionamento del sistema nel suo complesso, sia dal punto di vista dell'adeguatezza dei requisiti di S&SL stabiliti in funzione della realtà aziendale (politica di S&SL), sia dal punto di vista dell'efficacia delle prestazioni di S&SL del sistema (risultati).



AREZZO MULTISERVIZI S.R.L.

Manuale di Gestione

Il risultato del riesame è l'individuazione delle opportunità e delle necessità di miglioramento del sistema e/o delle prestazioni di S&SL.

La Direzione provvede ad effettuare, con frequenza almeno annuale, il riesame del Sistema di Gestione S&SL per valutare la conformità del sistema ai requisiti prestabiliti e la sua efficacia. Durante il riesame stesso vengono decise, a fronte degli elementi di ingresso acquisiti, le azioni preventive o correttive da adottare a carico del Sistema di Gestione per la Salute e Sicurezza sul Lavoro.

4.6.1 Elementi in ingresso dal riesame

Il DdL valuta se il sistema è correttamente strutturato rispetto alla realtà della azienda e ai suoi aspetti di S&SL significativi, ed in particolare:

- se la politica, gli obiettivi e i traguardi stabiliti sono commisurati ai rischi effettivi;
- se il sistema è in grado di reagire ed adattarsi prontamente ai cambiamenti del contesto interno/ esterno (nuove leggi, nuovi impianti, ecc.);
- se i risultati delle prestazioni di S&SL corrispondono a quanto pianificato e se tali risultati sono mantenuti nel tempo in modo sistematico ed affidabile.

Il riesame è basato sull'analisi dei seguenti documenti del SGSL:

- risultati dei monitoraggi interni;
- segnalazioni delle non conformità e delle relative azioni correttive;
- segnalazioni degli incidenti;
- statistiche infortuni;
- azioni preventive proposte;
- rapporti sulle emergenze (reali o simulate);
- tendenze emergenti dalle misurazioni e dalle ispezioni, elaborate e presentate in forma sintetica dal RSGSL;
- verbali delle riunioni periodiche;
- risultanze delle azioni di coinvolgimento del personale;
- risultanze delle consultazioni del RLS;
- grado di raggiungimento degli obiettivi di S&SL, tramite gli indicatori di prestazione [relazione finale di monitoraggio.

Può venire utilizzato ogni altro documento utile del SGSL, oppure documenti specificamente richiesti al RSGSL, che ha la responsabilità di preparare preventivamente tutta la documentazione sopraelencata.

Vengono inoltre presi in considerazione altri aspetti quali:

- variazioni della legislazione;
- rilevanti modifiche a prodotti/processi/tecnologie/sostanze;
- cambiamenti organizzativi;
- progetti di ampliamenti o rilocalizzazione;
- miglioramenti significativi di tecnologie di S&SL o collegate;
- notizie di cronaca relative a incidenti/emergenze in situazioni analoghe.

Il DdL effettua il riesame almeno annualmente.



AREZZO MULTISERVIZI S.R.L.

Manuale di Gestione

4.6.2 Elementi in uscita dal riesame

I risultati dei riesami sono documentati e comprendono i seguenti elementi:

- Analisi degli obiettivi e verifica del loro raggiungimento;
- Obiettivi per il miglioramento delle prestazioni dell'organizzazione;
- Valutazioni sull'idoneità della struttura e delle risorse dell'organizzazione;
- Obiettivi misurabili per le prestazioni dei servizi e di altro genere, identificando responsabili, tempistiche e risorse;

Da questo esame e tenendo sempre ben presente l'impegno al miglioramento e alla prevenzione, il DdL determina l'eventuale necessità di apportare variazioni alla politica, agli obiettivi o ai diversi elementi del SGSL.

Il riesame si conclude con l'emissione di un verbale MD-riesame della direzione contenente una sintesi in cui il DdL riporta le conclusioni del riesame e le decisioni relative ai miglioramenti e alle modifiche da realizzare.

I risultati del riesame sono comunicati a tutte le funzioni dell'associazione ed a tutto il personale.