



RELAZIONE SULLE PRESTAZIONI DEL CONSORZIO ARCO IN MATERIA DI RESPONSABILITA' SOCIALE

Arezzo, 12 Ottobre 2011



RELAZIONE SULLE PRESTAZIONI DEL CONSORZIO ARCO IN MATERIA DI RESPONSABILITÀ SOCIALE

Sommario

| | |
|--|---|
| Sommario | 2 |
| Premessa | 3 |
| 1. Politica della responsabilità sociale | 3 |
| 2. Risorse umane e formazione..... | 3 |
| 3. Audit..... | 3 |
| Audit interni..... | 3 |
| Audit di terza parte | 4 |
| 4. Trattamento Non Conformità, Azioni Correttive e Preventive..... | 4 |
| 5. Elementi del sistema | 4 |
| Requisito 1: Lavoro infantile | 5 |
| Requisito 2: Lavoro forzato ed obbligato..... | 5 |
| Requisito 3: Salute e sicurezza | 5 |
| Requisito 4: Libertà di Associazione e Diritto alla Contrattazione Collettiva..... | 5 |
| Requisito 5: Discriminazione | 5 |
| Requisito 6: Procedure Disciplinari | 5 |
| Requisito 7: Orario di lavoro..... | 6 |
| Requisito 8: Retribuzione | 6 |
| 6. Rappresentante della Direzione per la SA8000 | 6 |
| 7. Fornitori/Subfornitori..... | 6 |
| 8. Rappresentante dei lavoratori e valutazione della soddisfazione interna | 6 |
| Rappresentante dei lavoratori | 6 |
| Valutazione della soddisfazione interna..... | 7 |
| 9. Comunicazione | 8 |
| 10. Monitoraggio del sistema..... | 8 |
| 11. Miglioramento..... | 9 |



RELAZIONE SULLE PRESTAZIONI DEL CONSORZIO ARCO IN MATERIA DI RESPONSABILITÀ SOCIALE

Premessa

Da circa due anni il Consorzio **ARCO** adotta un sistema di gestione per la qualità e per la responsabilità sociale conforme ai requisiti delle norme ISO 9001:2008 e SA 8000:2008, certificati dagli organismi accreditati ICIC e IQNet. La scelta di implementare un sistema di gestione e certificarlo è scaturita dalla volontà di rispondere in maniera sempre più efficace ed organizzata alle esigenze dei committenti e dell'intera società, realizzando opere di qualità, lavorando in condizioni di sicurezza e nel rispetto dei diritti umani, migliorando continuamente le prestazioni della Cooperativa.

In particolare, i principi sociali fondanti del Consorzio **ARCO** hanno trovato un naturale sviluppo nella certificazione etica per la gestione della responsabilità sociale; infatti, adottando un sistema di gestione per la responsabilità sociale, un'azienda si impegna moralmente verso la società a rispettare e diffondere i principi etici definiti dalla norma SA8000, adoperandosi per il rispetto dei diritti dei lavoratori e più in generale dei diritti umani.

A tal proposito questo documento è stato redatto e pubblicato per fornire un riscontro a tutte le parti interessate sulle prestazioni del Consorzio **ARCO** in materia di responsabilità sociale. I contenuti del presente documento rappresentano un estratto del Riesame della Direzione per il sistema di gestione per la "responsabilità sociale".

1. Politica della responsabilità sociale

In data 15.06.2009 è stata emessa la "*politica per la responsabilità sociale*" nella quale sono enunciati i principi e gli obiettivi fondamentali della **ARCO** in materia di responsabilità sociale.

In seguito all'emissione, la suddetta politica è stata diffusa e comunicata alle parti interessate nelle seguenti modalità:

- è stata inviata una copia a fornitori e associate in occasione della richiesta di adesione ai principi SA 8000,
- è stata pubblicata all'interno del sito web aziendale (<http://www.arcocostruzioni.it/>) in modo da rendere pubblici i principi di responsabilità sociale definiti dalla direzione,
- è stata consegnata al personale interno ed esposta nei punti di maggior visibilità della sede,
- è stata esposta a tutto il personale in occasione di specifiche riunioni interne.

2. Risorse umane e formazione

Il lavoratore rappresenta sicuramente la principale risorsa del Consorzio ARCO. Da sempre i maggiori sforzi del Consorzio sono finalizzati a fornire alle risorse umane tutti gli strumenti e la formazione necessari per lavorare in condizioni di sicurezza e svolgere il proprio lavoro con competenza e consapevolezza.

Allo scopo di sviluppare e mantenere vive nel tempo la consapevolezza dei principi SA 8000 e la conoscenza dei requisiti del sistema di gestione, in particolare delle modalità di denuncia delle problematiche interne in materia di responsabilità sociale, la Direzione effettua una sensibilizzazione continua e mette a disposizione del personale la normativa e le relative linee guida.

Nel 2011 sono stati effettuati interventi di formazione in materia di sicurezza, in particolare sulla valutazione rischio stress lavoro-correlato e corsi di approfondimento di nuove normative.

3. Audit

Audit interni

In data 04.10.2011 si è stato l'audit interno sul Sistema, secondo lo standard di riferimento SA 8000:2008, di cui sono stati verificati tutti i requisiti. Si riportano di seguito le conclusioni dell'audit:

"Il Consorzio ARCO opera nel rispetto dei principi SA8000 e conformemente a quanto definito nel proprio sistema di gestione per la responsabilità sociale. Il Consorzio compie adeguate attività per diffondere i principi di responsabilità sociale e ne verifica il rispetto tra fornitori e imprese associate.



RELAZIONE SULLE PRESTAZIONI DEL CONSORZIO ARCO IN MATERIA DI RESPONSABILITÀ SOCIALE

Gli aspetti relativi alla salute e sicurezza dei lavoratori sono gestiti in maniera adeguata e nel rispetto delle norme nazionali applicabili. La politica e le procedure definite per la gestione della responsabilità sociale sono sufficientemente attuate e conosciute dal personale interno. Occorre tuttavia completare la raccolta di adesioni ai principi SA8000.

Nel corso del presente audit interno è stata verificata la chiusura dell'osservazione rilasciata in data 06/04/11"

Come riportato nel relativo rapporto, sono state rilevate le seguenti osservazioni:

1. Sarebbe opportuno sollecitare le due imprese associate che ad oggi non hanno ancora aderito formalmente ai principi SA8000 a consegnare l'adesione così come previsto dalle procedure del sistema.

Le registrazioni relative ai risultati dell'audit interno sono disponibili presso la Direzione e gli esiti sono stati comunicati alle funzioni coinvolte.

Le azioni per il trattamento delle osservazioni emerse dall'audit sono già in corso, in particolare:

1. Le imprese sono state sollecitate nuovamente a inviare l'adesione ai principi SA8000.

Audit di terza parte

In data 18.04.2011 si è svolta la visita di sorveglianza da parte dell'organismo IQNet, da cui sono scaturite due osservazioni:

1. Dovrebbe essere messo in maggior evidenza nell'organigramma aziendale il ruolo del responsabile operativo del Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale, che opera secondo le direttive del Rappresentante della Direzione per la SA8000.
2. La società dovrebbe intensificare la partecipazione ai dialoghi con tutti i soggetti interessati, compresi sindacati, organizzazioni non governative, enti locali.

Tali rilievi hanno portato ad intraprendere le seguenti azioni di rimedio:

1. L'organigramma è stato aggiornato (Rev.11) con l'introduzione del responsabile operativo del Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale.
2. Sono state inviate lettere di coinvolgimento ad enti locali e sindacati.

4. Trattamento Non Conformità, Azioni Correttive e Preventive

In generale nel 2011 non vi sono state non conformità legate alla violazione di principi in materia di Responsabilità Sociale; tuttavia sono state intraprese azioni volte al trattamento di aree di miglioramento rilevate durante gli audit interni a esterni.

In particolare alle azioni di rimedio riportate al paragrafo precedente vanno aggiunte:

- Lo spostamento della cassetta delle segnalazioni interne in un'area che garantisca maggiore riservatezza agli utilizzatori.
- L'istituzione della figura del Responsabile del Sistema per la Gestione della Responsabilità Sociale (Geom. Massimiliano Sovieri).
- L'aggiornamento documenti di sistema (Manuale per la Gestione della Responsabilità Sociale Rev.4).
- Pubblicazione di una "Relazione sulle prestazioni del Consorzio ARCO in materia di Responsabilità Sociale" sul sito web finalizzata alla comunicazione ed al coinvolgimento delle parti interessate.

5. Elementi del sistema

Rispetto ai requisiti della norma SA 8000 la situazione aziendale è la seguente:

Requisito 1: Lavoro infantile

L'Azienda non utilizza lavoro infantile. Inoltre dai rapporti quotidiani sui cantieri, non è risultato che alcun fornitore si avvalga di lavoratori di età inferiore a sedici anni. L'età media dei dipendenti è di anni 40; nessun dipendente ha un'età inferiore a 30 anni.

Requisito 2: Lavoro forzato ed obbligato

Il consorzio non ha mai praticato prassi che possano configurarsi come lavoro forzato o obbligato: nessuna forma di coercizione fisica o psicologica, nessuna forma ricattatoria basata su aspetti legati al posto di lavoro o alla situazione economica. Nel corso degli audit di monitoraggio presso associate e fornitori non si sono riscontrati casi di ricorso a lavoro forzato o obbligato.

Requisito 3: Salute e sicurezza

Per la gestione della sicurezza la **ARCO Soc. Coop.** si avvale della collaborazione di una società esterna.

Il Consorzio ha attivato un'analisi del rischio ed una corretta gestione delle problematiche sulla sicurezza in conformità al D.L. 81/2008; inoltre sono stati individuati e nominati i vari responsabili ed è stata fatta formazione adeguata per Pronto Soccorso, Antincendio, formazione/informazione dei lavoratori, Rappresentante dei lavoratori e per RSPP.

In data 21/03/11 è stata effettuata la valutazione del rischio stress lavoro-correlato ai sensi del D.Lgs. 81/08 e s.m.i. ed i cui risultati sono stati riportati in un apposito documento.

Requisito 4: Libertà di Associazione e Diritto alla Contrattazione Collettiva

L' Azienda garantisce ai lavoratori la possibilità di formare e aderire a diversi sindacati e garantisce l'applicabilità della contrattazione collettiva.

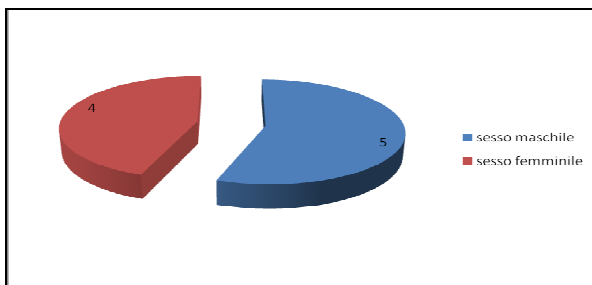
Il contratto nazionale (CCNL EDILIZIA AZIENDE INDUSTRIALI del 18 giugno 2008, integrato e modificato dall'accordo del 19 aprile 2010) è fedelmente applicato e non vi sono vincoli aziendali all'adesione a sindacati o altre forme associative. Ad oggi non risulta nessun dipendente iscritto al sindacato.

Requisito 5: Discriminazione

L'azienda assicura un uguale trattamento per tutti i lavoratori, a qualsiasi settore essi appartengano. Anche a seguito di colloqui con i lavoratori non sono emerse prove o segnalazioni di comportamenti discriminatori da parte dell'azienda né tra i lavoratori/lavoratrici stessi/e. A tal proposito inoltre non sono pervenute denunce ad RLSA in merito a fenomeni interni di discriminazione.

Le considerazioni sono supportate dall'esito del questionario di soddisfazione interna, che ha fornito una media di 3,875 per le risposte al quesito sulla discriminazione contro i 3,75 del precedente rilievo. Attualmente non sono presenti in organico lavoratori extracomunitari.

Lavoro femminile: Nell'anno in corso sono presenti 4 donne, circa il 44,5% del totale dei dipendenti.



Percentuale lavoratori di sesso femminile e maschile

Requisito 6: Procedure Disciplinari

L' Azienda non pratica mai punizioni corporali o forme di coercizione fisica o decurtazione dalla busta paga, se non quelle previste dal C.C.N.L.. Nel 2011 non sono stati applicati richiami o provvedimenti disciplinari.



RELAZIONE SULLE PRESTAZIONI DEL CONSORZIO ARCO IN MATERIA DI RESPONSABILITÀ SOCIALE

Requisito 7: Orario di lavoro.

La categoria di appartenenza dei lavoratori dipendenti è quella del Contratto Nazionale Edili Industria (si veda requisito 4). Gli orari di lavoro previsti dai contratti sono stati sistematicamente rispettati; le ore straordinarie vengono correttamente compensate con le maggiorazioni previste.

L'orario di lavoro è 09:00-13:00 (mattina), 15:00-19:00 (pomeriggio).

Requisito 8: Retribuzione

I dipendenti sono in grado di leggere la busta paga, compilata in modo chiaro. La remunerazione avviene normalmente attraverso bonifici o consegna di assegni.

6. Rappresentante della Direzione per la SA8000

Il CdA della **ARCO** ha individuato e nominato come proprio rappresentante della Direzione per la SA8000 il Sig. Mario Cateni. Egli ha il compito e l'autorità di:

- Facilitare la comunicazione con la Direzione sulle problematiche legate alla Responsabilità Sociale.
- Assicurare che il Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale sia implementato a tutti i livelli e in particolare dai lavoratori;
- Raccogliere le istanze dei lavoratori con riferimento ai requisiti della norma e interfacciarsi con l'alta direzione;
- Fare in modo che qualsiasi anomalia sia denunciata, portata all'attenzione dell'alta Direzione e risolta attraverso le azioni di rimedio e/o correttive.

7. Fornitori/Subfornitori

IL Rappresentante della Direzione per la SA8000, in collaborazione con il Responsabile Approvvigionamenti, ha identificato i fornitori/subfornitori critici per gli aspetti relativi ai requisiti della norma SA 8000, nei loro confronti il Consorzio effettua sistematicamente adeguata qualificazione e monitoraggio secondo le modalità definite nelle procedure interne e si assicura che coloro che operano per conto della **ARCO Soc. Coop.** rispettino i principi della norma di riferimento.

A tutti i fornitori dell'elenco è stato inviato, in fase di implementazione del sistema, un documento di sensibilizzazione, con la relativa richiesta di dichiarazione di impegno al rispetto dei principi SA 8000. Dalla data di conseguimento della certificazione SA8000 ad oggi tutte le associate ed i professionisti che hanno avuto rapporti di lavoro con la **ARCO Soc. Coop.** hanno fornito regolare adesione; pertanto il Consorzio si è avvalso, per i propri lavori, solo di "fornitori" che hanno aderito ai principi SA 8000.

Da circa due anni è stato inoltre impostato e attuato un programma di monitoraggio dei fornitori/subappaltatori volto alla verifica del rispetto dei principi SA 8000 attraverso audit specifici. Al momento il monitoraggio non ha fatto emergere situazioni anomale o non conformi.

8. Rappresentante dei lavoratori e valutazione della soddisfazione interna

Rappresentante dei lavoratori

In data 25.09.2009 è stato eletto il rappresentante dei lavoratori nella persona della Sig.ra B. Comanducci, scelto tra il personale operativo senza compiti di coordinamento; il compito di questa figura, che rimarrà in carica per tre anni (fino al 25.09.2012), è quello di garantire con facilità le relazioni con la direzione, per tutto ciò che riguarda gli aspetti legati alla SA8000. Il rappresentante dei lavoratori per l' SA8000 eletto rimane pertanto in carica anche per l'anno 2011.

Nel periodo in esame non sono pervenute alla direzione denunce da parte del rappresentante dei lavoratori per la responsabilità sociale.

Valutazione della soddisfazione interna

Allo scopo di valutare il livello di soddisfazione interna, è stato distribuito al personale un questionario i cui risultati sono sintetizzati in tabella. In base ai risultati ottenuti, rispetto alla precedente rilevazione, è possibile apprezzare un sensibile miglioramento generale della soddisfazione interna.

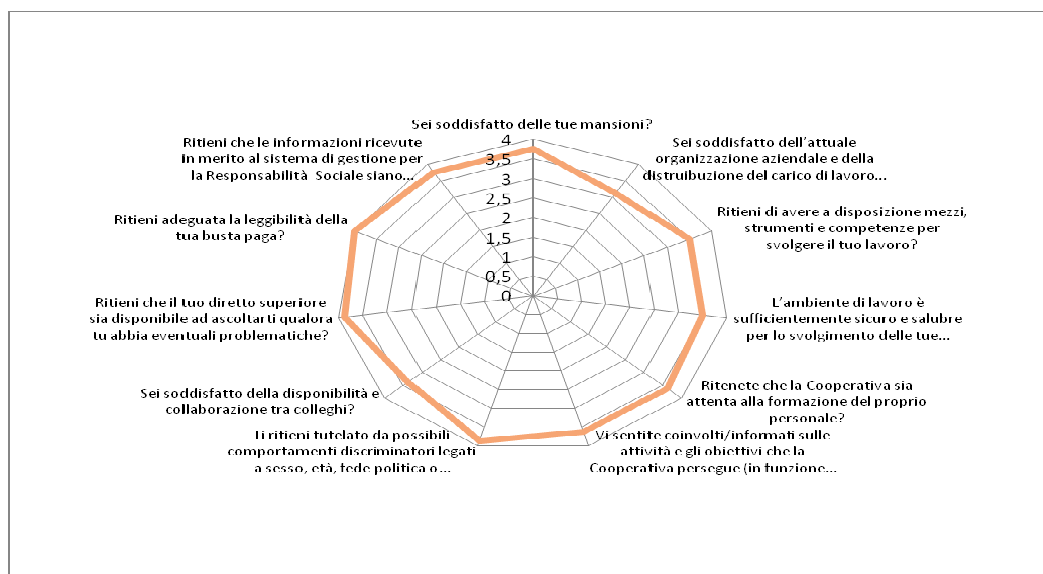
In particolare la media generale è aumentata passando dal 3,58 dell'aprile 2011 al 3,66 attuale e anche per le aree di miglioramento emerse dal precedente questionario si rileva un passaggio a valori sicuramente soddisfacenti e tutti abbondantemente al di sopra del 3,5 (in una scala da 1 a 4).

In particolare sono stati riscontrati ottimi giudizi per quanto riguarda l'assenza di discriminazione, la collaborazione tra colleghi, la capacità di ascolto da parte dei superiori, la leggibilità della busta paga, tuttavia, anche per gli altri quesiti, come già sottolineato, si sono ottenuti buoni risultati. Dai risultati ottenuti si possono considerare efficaci le azioni intraprese per il rimedio alle aree di miglioramento emerse nella precedente rilevazione. Si riportano di seguito i valori rilevati. I dati di dettaglio sono disponibili presso RRS.

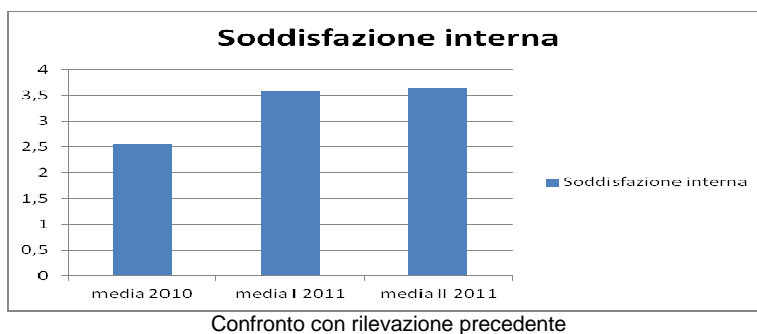
RISULTATI QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE INTERNA - Secondo semestre 2011 -

| Questionario | | Media per quesito |
|--------------|---|-------------------|
| 1 | Sei soddisfatto delle tue mansioni? | 3,75 |
| 2 | Sei soddisfatto dell'attuale organizzazione aziendale e della distribuzione del carico di lavoro o compiti assegnati? | 3,125 |
| 3 | Ritieni di avere a disposizione mezzi, strumenti e competenze per svolgere il tuo lavoro? | 3,5 |
| 4 | L'ambiente di lavoro è sufficientemente sicuro e salubre per lo svolgimento delle tue mansioni? | 3,5 |
| 5 | Ritenete che la Cooperativa sia attenta alla formazione del proprio personale? | 3,625 |
| 6 | Vi sentite coinvolti/informati sulle attività e gli obiettivi che la Cooperativa persegue (in funzione del ruolo ricoperto nell'azienda)? | 3,625 |
| 7 | Ti ritieni tutelato da possibili comportamenti discriminatori legati a sesso, età, fede politica o religiosa all'interno della Cooperativa? | 3,875 |
| 8 | Sei soddisfatto della disponibilità e collaborazione tra colleghi? | 3,375 |
| 9 | Ritieni che il tuo diretto superiore sia disponibile ad ascoltarti qualora tu abbia eventuali problematiche? | 3,875 |
| 10 | Ritieni adeguata la leggibilità della tua busta paga? | 4 |
| 11 | Ritieni che le informazioni ricevute in merito al sistema di gestione per la Responsabilità Sociale siano sufficienti? | 3,75 |

Media totale: 3,636363636



Risultati del questionario di soddisfazione interna.



9. Comunicazione

Tramite il sito web la **ARCO** comunica e diffonde alle parti interessate la politica della responsabilità sociale e quindi i propri principi ed obiettivi in termini di responsabilità sociale. Il Consorzio inoltre effettua regolarmente attività di sensibilizzazione e chiarimento sui principi SA8000 alle imprese associate in fase di stipula del contratto e in seguito a richieste di chiarimento da parte dei fornitori.

In merito alla comunicazione esterna delle prestazioni del sistema di gestione per la responsabilità sociale, i risultati del riesame di ottobre 2011 sono stati pubblicati sul sito web.

Per quanto concerne la comunicazione interna la Direzione, oltre alle comunicazioni informali inerenti il sistema di gestione, ha formalmente diffuso la politica e effettuato incontri formativi/informativi relativi ai principi SA8000, agli strumenti del sistema, ai rischi connessi ai luoghi di lavoro, alla discussione delle performance interne, risultati del monitoraggio.

10. Monitoraggio del sistema

I dati emersi dalla rilevazione della soddisfazione interna costituiscono un prezioso elemento per il monitoraggio del sistema. I risultati ottenuti sono stati già commentati al paragrafo 8. Altri dati di monitoraggio dei processi sono riportati all'interno dell'elenco indicatori di cui riportiamo di seguito un estratto.

| OBIETTIVO | INDICATORE | OBIETTIVO (2011) | VALORE RILEVATO | OBIETTIVO (2012) |
|---|--|------------------|-----------------|------------------|
| Miglioramento del sistema di gestione | I ₁ = N° di NC rilevate nel corso degli audit (interni ed esterni) | 0 | IQNet 1°: 0 | IQNet 1°: 0 |
| | | | IQNet 2°: | IQNet 2°: 0 |
| | | | Interno 1°: 0 | Interno : 0 |
| | | | Interno 2°: 0 | / |
| | I ₂ = N° di OSS rilevate nel corso degli audit (interni ed esterni) | 0 | IQNet 1°: 2 | IQNet 1°: 1 |
| | | | IQNet 2°: | IQNet 2°: 1 |
| Interno 1°: 1 | | | Interno 1°: < 3 | |
| | Interno 2°: 1 | Interno 2°: < 3 | | |
| Monitoraggio della soddisfazione del personale interno e delle non conformità | I ₃ = Media questionario di soddisfazione interna quesito 1 | ≥ 2,75 | 3,5 | ≥ 3 |
| | | | 3,75 | ≥ 3 |
| | I ₄ = Media questionario di soddisfazione interna quesito 2 | ≥ 2,75 | 3,25 | ≥ 3 |
| | | | 3,125 | ≥ 3 |
| | I ₅ = Media questionario di soddisfazione interna quesito 3 | ≥ 2,75 | 3,5 | ≥ 3 |
| | | | 3,5 | ≥ 3 |
| | I ₆ = Media questionario di soddisfazione interna quesito 4 | ≥ 2,75 | 3,625 | ≥ 3 |
| | | | 3,5 | ≥ 3 |
| I ₇ = Media questionario di soddisfazione interna quesito 5 | ≥ 2,75 | 3,375 | ≥ 3 | |
| | | 3,625 | ≥ 3 | |
| I ₈ = Media questionario di soddisfazione interna quesito 6 | ≥ 2,75 | 3,625 | ≥ 3 | |

| OBIETTIVO | INDICATORE | OBIETTIVO (2011) | VALORE RILEVATO | OBIETTIVO (2012) |
|--|--|------------------|-----------------|------------------|
| | | | 3,625 | ≥ 3 |
| | I ₉ = Media questionario di soddisfazione interna quesito 7 | ≥ 2,75 | 3,75 | ≥ 3 |
| | | | 3,875 | ≥ 3 |
| | I ₁₀ = Media questionario di soddisfazione interna quesito 8 | ≥ 2,75 | 3,25 | ≥ 3 |
| | | | 3,375 | ≥ 3 |
| | I ₁₁ = Media questionario di soddisfazione interna quesito 9 | ≥ 2,75 | 3,75 | ≥ 3 |
| | | | 3,875 | ≥ 3 |
| | I ₁₂ = Media questionario di soddisfazione interna quesito 10 | ≥ 2,75 | 3,875 | ≥ 3 |
| | | | 4 | ≥ 3 |
| | I ₁₃ = Media questionario di soddisfazione interna quesito 11 | ≥ 2,75 | 3,875 | ≥ 3 |
| | | 3,75 | ≥ 3 | |
| I ₁₄ = Media totale questionario di soddisfazione interna | ≥ 2,75 | 3,58 | ≥ 3 | |
| | | 3,63 | ≥ 3 | |
| I ₁₅ = N° di denunce pervenute nella cassetta delle segnalazioni | > 1 | 0 | > 1 | |
| I ₁₆ = N° di denunce pervenute al RLSA8000 | 0 | 0 | 0 | |
| Monitoraggio fornitori | I ₁₇ = N° di non conformità emerse dal monitoraggio dei fornitori | 0 | 0 | 0 |
| | I ₁₈ = N° di osservazioni emerse dal monitoraggio dei fornitori | 0 | 0 | 0 |
| Monitoraggio infortuni | I ₁₉ = N° di infortuni/anno | 0 | Da misurare | 0 |
| | I ₂₀ = Totale giorni di infortuni/anno | 0 | Da misurare | 0 |
| Perseguire una efficace comunicazione interna in merito alle problematiche di responsabilità sociale | I ₂₁ = Numero di riunioni interne effettuate/anno | > 3 | Da misurare | > 3 |

11. Miglioramento

Azioni di miglioramento attuate nel 2011

In base ai risultati ottenuti dalla rilevazione della soddisfazione interna è possibile affermare che le azioni intraprese per colmare le aree di debolezza emerse dal precedente questionario sono state efficaci.

| Obiettivo | Modalità | Resp | Risultati |
|---|--|------|---|
| 1. Intensificare il numero di riunioni interne (almeno una per ogni quadrimestre). | Convocare, oltre alle riunioni spontanee tra il personale, una riunione ufficiale alla fine di ciascun quadrimestre. | RDSA | Nelle date 20/04/11 e 19/09/11 sono state effettuate le riunioni intermedie programmate. |
| 2. Stimolare ulteriormente il personale, attraverso riunioni interne, a effettuare segnalazioni su anomalie o necessità di miglioramento. | Sollecitare nel corso delle riunioni interne e attraverso RLSA tutto il personale a effettuare segnalazioni. | RDSA | In data 19/09/11 è stata fatta una riunione volta a far emergere suggerimenti da parte del personale su eventuali anomalie o miglioramenti interni. |
| 3. Rilevare con maggior frequenza la soddisfazione interna (almeno due volte all'anno). | La prossima rilevazione sarà fatta a settembre 2011. | RDSA | Effettuato questionario nel mese di settembre. |
| 4. Ricollocare in posizione più riservata la cassetta delle segnalazioni interne. | Spostare la cassetta delle segnalazioni nell'archivio o nell'area antistante i servizi. | RDSA | La cassetta delle segnalazioni è stata spostata nell'archivio. |

Azioni di miglioramento programmate per il 2012 – Obiettivi di miglioramento

Come azioni di miglioramento da intraprendere nel corso del 2012 la Direzione intende:



RELAZIONE SULLE PRESTAZIONI DEL CONSORZIO ARCO IN MATERIA DI RESPONSABILITÀ SOCIALE

| Obiettivo | Modalità | Resp.le | Attuare entro il |
|---|--|---------|------------------|
| 1. Continuare l'attività di comunicazione con gli stakeholders. | Invio lettere di coinvolgimento agli stakeholders. | RDSA | 30/06/2012 |

La Direzione, attraverso RDSA, si adopererà per raggiungere il suddetti obiettivi di miglioramento nei tempi previsti. Nel corso del prossimo riesame saranno valutati i risultati ottenuti ed eventualmente definiti nuovi obiettivi.

Fine