Verbale di riunione n. **04/19**

In data **2 Dicembre 2019**, si sono riuniti i signori:

N.	NOME E COGNOME	FUNZIONE:
1	Carmine TRIBUZIO	Direzione Generale Responsabile Amministrativo Responsabile Commerciale Responsabile Acquisti Responsabile Servizi (Agenzia – Gran Turismo – Linea Urbana e Servizio Scuole)
2	Ida Maria VARONE	Responsabile Sistema Gestione Integrato Contabilità Clienti / Fornitori Ufficio Approvvigionamenti Responsabile Servizi (Agenzia)
3	Fabrice PETRICCA	Responsabile Servizi (Gran Turismo – Linea Urbana e Servizio Scuole)
4	Sandro DEL PRETE	Autista Rappresentante della Direzione per la Responsabilità Sociale

al fine di valutare l'efficacia ed adeguatezza del Sistema di gestione per la Qualità dell'azienda, per soddisfare quanto previsto nella sezione 5 del Manuale Qualità.
Per fare questo, mediante le relazioni dei partecipanti, sono stati valutati i seguenti aspetti del Sistema Qualità:

ELEMENTI IN INGRESSO DEL RIESAME

☒	Applicazioni e raccomandazioni fatte durante i precedenti riesami
☒	Audit Interni
☒	Informazioni di ritorno provenienti dalle parti interessate interne ed esterne compresi i clienti
☒	Stato delle azioni correttive e preventive
☒	Modifiche che potrebbero avere effetti sul sistema di gestione integrato
☒	Raccomandazioni per il miglioramento
☒	Stato di avanzamento degli obiettivi per la responsabilità sociale
☒	Rapporti relativi all'andamento dei fornitori
☒	eventuali comunicazioni da parte del rappresentante dei lavoratori SA 8000
☒	Bilancio SA 8000 – Riunione del SPT – Analisi dei Rischi

TERMINATA L'ANALISI DEI PUNTI SOPRA ELENCATI, SI CONSIDERA IL SISTEMA:

RISPETTO ALLE NORME UNI EN ISO 9001 E 14001 E ALLO STANDARD SA8000:2014	☒ CONFORME	☐ NON CONFORME
	☒ EFFICACE	☐ NON EFFICACE

Note di premessa:

In data 2 dicembre 2019 i su indicati signori si sono riuniti al fine di valutare l'efficacia ed adeguatezza del sistema Gestione Integrato dell'organizzazione.

Ad oggi l'organizzazione si sta impegnando molto, sia in termini economici che per il tempo dedicato, nel mantenere la conformità alle tre norme UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001 e SA 8000, avvalendosi della collaborazione di consulenti esterni altamente qualificati che hanno fornito assistenza e aiuto nelle fasi di analisi e individuazione dei processi, e nella successiva predisposizione delle attività necessarie a garantire la rispondenza ai requisiti richiesti dalla norma prescelta a riferimento.

L'organizzazione è concorde nel rilevare che l'applicazione del sistema di gestione integrato dalla norma permetterà alla TRIBUZIO S.r.l. di:

- potenziare ed integrare le attività di monitoraggio e analisi statistica, ivi compresi i ritorni dei Clienti / Dipendenti / Fornitori in relazione alla politica ed agli obiettivi dell'organizzazione
- ottimizzare e sviluppare il sistema di comunicazione sia all'interno dell'Organizzazione che all'esterno
- essere sensibili alle esigenze dei dipendenti (si è provveduto infatti ad effettuare un'intensa attività formativa per i dipendenti della società) e in generale di tutte le parti interessate
- migliorare le attività di gestione degli acquisti del controllo delle forniture e del monitoraggio della qualifica dei fornitori e dei colleghi
- Regolamentare il controllo e la manutenzione delle infrastrutture, con particolare attenzione ai requisiti di sicurezza

Tutto sempre al fine di avere dati a sufficienza per migliorare i processi interni, focalizzare meglio l'attenzione al cliente e soddisfare meglio le esigenze espresse ed implicite del Cliente stesso.

Abbiamo investito moltissimo nella professionalità e nelle competenze delle risorse interne e delle infrastrutture. Sappiamo che i Clienti sono soddisfatti del servizio offertogli, e presso di noi trovano le risposte adeguate alle loro esigenze.

1.0 - Applicazioni e raccomandazioni fatte durante i precedenti riesami:

Continuare a monitorare le attività del SGQ con la stessa intensità. Perseguire il raggiungimento degli obiettivi stabiliti.	Nel primo e secondo semestre 2019 la Tribuzio S.r.l. ha continuato l'attività di monitoraggio delle prestazioni aziendali. La Direzione ha fissato degli obiettivi ambiziosi ed indicatori specifici per ciascuno dei processi di business, impegnandosi al raggiungimento degli stessi. Per maggiori dettagli si rimanda all'analisi riportata di seguito nel presente riesame.
Emissione del programma dei prossimi audit per il 2019	In data 10/10/19 è stato emesso il programma per l'audit SA8000 da tenere nel mese di novembre. La verifica è stata regolarmente condotta il 29/11/19.
Emissione programma formazione per i prossimi corsi da tenere nel 2019	Il RSGI, con la collaborazione del consulente esterno, ha provveduto ad aggiornare la raccolta relativa alla formazione del personale con i nuovi corsi tenuti nel secondo semestre 2019
Aggiornamento del sito web www.tribuzio.it	Sul sito web www.tribuzio.it è presente un'apposita sezione dedicata alla Responsabilità Sociale, sistematicamente aggiornata con tutte le variazione alla Politica SA8000, il Codice Etico, il Bilancio Sociale, il Certificato DNV, gli Obiettivi per il 2019

2.0 – Audit Interni

La verifica di sistema prevista per il mese di novembre 2019 (rif. Programma di audit n° 04/19 del 10/10/19) è stata regolarmente svolta il 29 novembre 2019.

L'audit su tutto il sistema di gestione è stato eseguito da un auditor esterno qualificato.

L'utilizzo di auditor esterni si è reso necessario sia perché attualmente non vi sono in azienda risorse che abbiano comprovata abilità nella preparazione, conduzione e formalizzazione delle verifiche ispettive e sia perché in una prima fase è importante ricevere maggiori ritorni da persone esterne non addentrate nel sistema.

Dall'audit eseguito sull'intero sistema di gestione integrato si evidenzia una sostanziale conformità alla documentazione di sistema ed un buon grado di applicazione.

La politica per la Responsabilità Sociale risultata appropriata all'Organizzazione ed in linea con gli obiettivi misurabili stabiliti dal management.

Gli aspetti positivi sono:

- Competenze e coinvolgimento del personale operativo e del management.

Gli aspetti da migliorare sono:

- Programmazione dei corsi di formazione ed informazione in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro

Le osservazioni riscontrate sono facilmente risolvibili, anche sotto forma di azioni preventive, considerando che l'Organizzazione possiede tutte le capacità e le risorse necessarie ed altresì non inficiano la conformità del Sistema di gestione integrato.
L'efficacia delle azioni intraprese sarà comunque verificata al massimo entro un mese dalla data di attuazione definita.

3.0 – Informazioni di ritorno da parte dei clienti (soddisfazione clienti)

In sostanza tutto il sistema di gestione per la qualità è stato impostato per soddisfare la mission dell'Azienda e la soddisfazione del cliente. L'organizzazione è orientata in entrambi i sensi.

Nella procedura di monitoraggio e nella definizione di politica ed obiettivi abbiamo stabilito come fonti per monitorare la soddisfazione del cliente:

- Reclami
- Comunicazioni dirette con il cliente
- Questionari.

Si tengono in considerazione inoltre le informazioni acquisite dalla Direzione nel corso di incontri con i clienti e le espressioni di gradimento raccolte presso gli stessi.

Si tengono in considerazione inoltre le informazioni acquisite dalla Direzione nel corso di incontri con i clienti e le espressioni di gradimento raccolte presso gli stessi.

Per il 2019 è stata condotta un'analisi della reale soddisfazione del Cliente a cura del RSGI che ha sottoposto direttamente ai clienti le domande previste dal questionario.
Per i questionari relativi alla linea di trasporto urbano, rispetto ai 5 Comuni serviti, solo 2 ci hanno fatto pervenire un feedback, quindi l'azienda ha effettuato un'autovalutazione del servizio basandosi sull'assenza di reclami, sulla puntualità del trasporto, sui feedback da parte degli autisti e laddove disponibili degli utenti.

Per il 2019 i risultati sono risultati molto confortanti.

Comuni

Parametri valutati	Somma dei punteggi	Percentuale di soddisfazione
Disponibilità e professionalità del personale dell'Organizzazione	**18**	**90%**
Disponibilità, reattività, tempestività nel rispondere circa eventuali reclami, segnalazioni o richieste	**18**	**90%**
Capacità di problem solving	**18**	**90%**
Regolarità dei servizi e puntualità dei mezzi	**18**	**90%**
Livello sicurezza dei viaggi	**18**	**90%**
Adeguatezza prezzo / qualità del servizio	**18**	**90%**
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi	**18**	**90%**
Giudizio sul parco automezzi	**18**	**90%**

Trasporto pubblico locale

L'azienda ha distribuito i questionari di rilevazione della customer satisfaction anche agli utenti del trasporto pubblico locale. I passeggeri si sono dimostrati molto soddisfatti, come evidente dall'analisi in allegato al presente Riesame della Direzione.

Viaggi organizzati con bus turismo

Nel corso dell'ultimo anno, con riferimento ai viaggi organizzati, l'azienda ha effettuato quasi esclusivamente noleggio bus.

Per i servizi organizzati, laddove possibile, è stato consegnato il questionario di soddisfazione ai partecipanti, che hanno sempre dimostrato grande apprezzamento per il lavoro svolto dall'Organizzazione. Per maggiori dettagli si rimanda ai singoli viaggi.

Conclusioni

I risultati conseguiti sono sicuramente frutto di una strategia seguita dall'organizzazione basata soprattutto sul miglioramento del flusso comunicativo e dell'organizzazione del personale e rispecchiano pienamente anche le informazioni che la direzione ha ottenuto negli incontri diretti con il cliente, il quale è sempre risultato soddisfatto del servizio offerto da TRIBUZIO S.r.l.

In generale comunque visto la soddisfazione del cliente per i servizi realizzati e l'assistenza amministrativa e commerciale offerta, si decide di continuare nella formazione e specializzazione del personale, in modo da migliorarne le competenze necessarie per lo svolgimento delle attività e di continuare a monitorare attentamente le risposte, anche di altri clienti, prestando attenzione soprattutto a quelle che presentino insoddisfazioni ed a svolgere le nostre attività con impegno e nell'ottica di migliorarle continuamente.

Ad oggi è stato effettuato anche un monitoraggio "indiretto" basato sulla percezione della soddisfazione riscontrata nei rapporti con i clienti. L'assenza di particolari problemi e le considerazioni emerse nel corso degli incontri con i clienti ci portano ad intendere che il cliente risulta soddisfatto.

4.0 – Stato delle azioni correttive /preventive intraprese

Attualmente le uniche azioni preventive aperte sono inerenti alle osservazioni riscontrate nel corso dell'Audit interno, (per maggiore dettagli e per la gestione e chiusura delle stesse si veda il "Rapporto di Audit" del 29/11/19).

Non si rileva al momento la necessità di intraprendere azioni correttive pertanto il presente punto verrà dibattuto durante il prossimo riesame da parte della direzione.

5.0 – Cambiamenti che influenzino il Sistema di Gestione Integrato

Attualmente rispetto a quanto già formalizzato e rispetto ai processi principali in essere presso l'organizzazione non si riscontrano immediate modifiche da apportare internamente che potrebbero avere effetti sulla gestione del sistema integrato.

6.0 - Raccomandazioni per il miglioramento

Il nuovo sistema è ormai consolidato all'interno dell'organizzazione. Va comunque tarato nel tempo seguendo tutte le "regole" stabilite. In questo modo è possibile raggiungere gli obiettivi e puntare ad un miglioramento che nel tempo potrà essere deciso attraverso analisi dei dati di ritorno sia rispetto alle attività di processo interno sia rispetto alle informazioni provenienti dai clienti.

7.0 – Stato di avanzamento degli obiettivi aziendali per la Responsabilità Sociale

Gli obiettivi per la Responsabilità Sociale sono stati espressi in modo generale e specifico. Sono stati emessi in data 07/01/19 e sono coerenti con la Politica e con questa allineati.

Sono state definite le strategie per il raggiungimento degli stessi. Sebbene il sistema sia di recente applicazione, in questa sede vengono analizzati i dati ad oggi disponibili confrontandoli, dove possibile, con i periodi precedenti.

Obiettivi	Azioni	Responsabili
Incrementare la formazione ed il coinvolgimento del personale in materia di salute e sicurezza sui luoghi lavoro (primo soccorso, antincendio, formazione e informazione) con almeno 8 ore di formazione	Formazione ed informazione in materia di salute e sicurezza sui luoghi lavoro (primo soccorso, antincendio, formazione e informazione)	Responsabile Sistema Gestione Integrato, Consulenti esterni
Aumento dell'occupazione (incremento temporaneo dello staff con 1 nuovo autista da attribuire ai servizi di linea nei periodi di eccessivo lavoro)	Inserimento di almeno un nuovo dipendente per far fronte alle esigenze lavorative nei periodi di eccessivo lavoro (ferie, malattia, attività scolastiche, ecc.)	Direzione
Mantenere aggiornata sul sito dell'Organizzazione un'apposita sezione dedicata alla responsabilità sociale	Coinvolgere le parti interessate, diffondere gli impegni, le prestazioni e gli obiettivi di responsabilità sociale	Direzione, Responsabile Sistema Gestione Integrato, Consulenti esterni
Raccogliere ed analizzare i questionari dei fornitori / Monitorare periodicamente i fornitori ritenuti rilevanti per gli aspetti legati alla Responsabilità Sociale	Valutazione dei questionari ricevuti dai fornitori Individuazione di possibili criticità Promozione di azioni di rimedio	Direzione, Responsabile Sistema Gestione Integrato, Consulenti esterni

Raccogliere ed analizzare i questionari dei dipendenti	Valutazione dei questionari ricevuti dai fornitori Individuazione di possibili criticità Promozione di azioni di rimedio	Direzione, Responsabile Sistema Gestione Integrato, Consulenti esterni
Mantenimento dell'attuale situazione di non impiego di lavoro minorile	Divieto assoluto di assunzione di minori	Direzione
Assenza di reclami / segnalazioni per lavoro forzato o obbligato	Divieto di lavoro forzato o obbligato	Direzione
Assenza di reclami / segnalazioni in materia di libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva	Garantire la libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva	Direzione
Assenza di reclami / segnalazioni per discriminazione	Garantire un ambiente di lavoro in cui non si verifichino fenomeni di discriminazione per razza, ceto sociale o origine nazionale, casta, nascita, religione, disabilità, genere, orientamento sessuale, responsabilità familiari, stato civile, appartenenza sindacale, opinioni politiche, età o ogni altra condizione che potrebbe dare luogo a discriminazioni	Direzione
Tenuta sotto controllo delle pratiche disciplinari avviate nei confronti dei dipendenti	Fornire la formazione necessaria affinché i dipendenti conoscano le attività caratteristiche del proprio ruolo Fornire a tutti gli autisti il Manuale dell'Autista	Direzione, Responsabile Sistema Gestione Integrato, Consulenti esterni
Monitoraggio delle ore di straordinario	Mantenere sotto controllo ogni mese il LUL per monitorare i carichi di lavoro Mettere a disposizione almeno una risorsa aggiuntiva per poter sopperire a periodi di carico eccessivo	Direzione, Responsabile Sistema Gestione Integrato
Migliorare il livello contributivo (in linea con il CCNL)	Mantenere sotto controllo ogni mese LUL e Buste Paga	Direzione, Responsabile Sistema Gestione Integrato

Incrementare la formazione ed il coinvolgimento del personale In materia di salute e sicurezza sui luoghi lavoro (primo soccorso, antincendio, formazione e informazione) con almeno 8 ore di formazione

Nel corso del 2019 si sono tenuti i seguenti corsi in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro:

- 03/19 - ADDETTI ALLA LOTTA ANTINCENDIO E GESTIONE EMERGENZE (RISCHIO MEDIO – 8 ORE)
- 04/19 - AGGIORNAMENTO ANNUALE – RAPPRESENTANTE DEI LAVORATORI PER LA SICUREZZA
- 05/19 - ADDETTI AL PRIMO SOCCORSO AZIENDALE E GESTIONE EMERGENZE
- 06/19 - FORMAZIONE GENERALE E SPECIFICA LAVORATORI – RISCHIO MEDIO

Aumento dell'occupazione (1 nuovo autista da attribuire ai servizi di linea)

Alla fine del 2018 (nel mese di novembre) è stato assunto a tempo determinato un nuovo autista, Alessandro Sacco.

Nel corso del 2019 sono stati assunti a tempo determinato altri 4 autisti, gli ultimi 2 in data 01/12/19.

Mantenere aggiornata sul sito dell'Organizzazione un'apposita sezione dedicata alla responsabilità sociale

Sul sito è presente con un'apposita sezione dalla quale è possibile scaricare:

- La Politica per la Responsabilità Sociale
- Il Codice Etico
- L'Organigramma
- Il Bilancio Sociale

Che vengono aggiornati sistematicamente ogni qualvolta se ne ravveda la necessità.

Raccogliere ed analizzare i questionari dei fornitori / Monitorare periodicamente i fornitori ritenuti rilevanti per gli aspetti legati alla Responsabilità Sociale

Nell'Elenco Fornitori di Tribuzio S.r.l. sono stati individuati quelli ritenuti rilevanti ai fini della SA8000, in base soprattutto alla frequenza con cui vengono effettuati acquisti o richiesti servizi o comunque all'importanza strategica e all'incidenza delle attività da essi svolte sui servizi erogati dall'Organizzazione.

È stato inoltre compilato un piano di monitoraggio con la programmazione delle verifiche sui fornitori.

Il RSGI ha avviato anche per il 2019 le attività di verifica sui fornitori ritenuti rilevanti e critici in materia di Responsabilità Sociale, concentrandosi in particolare al rispetto dei requisiti di sicurezza e rilevando una generale conformità alle prescrizioni della SA 8000.

Ai fini di una sempre maggiore condivisione degli scopi, dei principi e degli obiettivi aziendali, a questi fornitori è stata inviata o è in fase di invio una comunicazione informativa relativamente alle certificazioni conseguite dall'Organizzazione, con particolare riferimento alla certificazione etica ai sensi della norma SA 8000.

Raccogliere ed analizzare i questionari dei dipendenti

Nel corso del 2019 sono stati distribuiti ai dipendenti dei questionari di analisi della soddisfazione interna. Dall'analisi delle risposte è emerso quanto segue.

DOMANDE	PERCENTUALE VERO	PERCENTUALE ABBASTANZA VERO	PERCENTUALE NE' VERO NE' FALSO	INESATTO	COMPLETAMENTE FALSO
Le piace il suo lavoro	92%	8%	0%	0%	0%
Il personale che lavora bene riceve il giusto riconoscimento	67%	25%	8%	0%	0%
Le attrezzature con cui lavora sono sicure	58%	42%	0%	0%	0%
L'ambiente dei colleghi è cooperativo e cordiale	67%	25%	8%	0%	0%
Ha ricevuto una formazione e un affiancamento adeguati	75%	8%	17%	0%	0%
Quando lavora non si sente mai sotto pressione	58%	33%	0%	0%	8%
La Direzione si preoccupa di tenere informati Le i e i suoi Colleghi su quello che succede in azienda	67%	17%	17%	0%	0%
I Suoi superori tengono conto dei suggerimenti e delle iniziative che propone	58%	33%	8%	0%	0%
Considera questa azienda una famiglia	67%	17%	17%	0%	0%
La Sua azienda si preoccupa dei Clienti / Utenti	75%	17%	8%	0%	0%
I Suoi superiori La aiutano a risolvere eventuali problemi	67%	25%	8%	0%	0%
La retribuzione e gli incentivi sono paragonabili a quelli di aziende operanti nello stesso settore	92%	8%	0%	0%	0%
Il lavoro è distribuito equamente	50%	50%	0%	0%	0%
I turni di ferie sono ben organizzati	67%	25%	8%	0%	0%
Riesce quasi sempre a fare l'intervallo del pranzo	58%	25%	17%	0%	0%
La manutenzione delle attrezzature e dei mezzi che utilizza è molto curata	50%	25%	17%	0%	8%
Le decisioni dei Suoi superiori sono tendenzialmente giuste	58%	25%	17%	0%	0%
Il Suo posto di lavoro è garantito finché lavora bene	67%	17%	8%	0%	8%
L'azienda ha una buona fama nell'ambiente	67%	33%	0%	0%	0%

I Suoi superiori incentivano lo spirito di squadra	**75%**	**17%**	**8%**	**0%**	**0%**
La Direzione è aperta alle innovazioni	**75%**	**17%**	**8%**	**0%**	**0%**
Ha fiducia nella Direzione della sua Organizzazione?	**75%**	**25%**	**0%**	**0%**	**0%**
Secondo Lei la Direzione mostra di preferire alcune persone piuttosto che altre?	**8%**	**17%**	**17%**	**17%**	**42%**
Il suo superore la tratta correttamente?	**83%**	**17%**	**0%**	**0%**	**0%**
I suoi superiori considerano il lavoro che fa soddisfacente?	**75%**	**17%**	**8%**	**0%**	**0%**
Il suo percorso di carriera è stato tracciato e condiviso con Lei	**58%**	**17%**	**25%**	**0%**	**0%**
Le sue attività sono ben pianificate	**50%**	**42%**	**8%**	**0%**	**0%**
A suo giudizio, la Qualità è primaria per la nostra Organizzazione	**83%**	**8%**	**8%**	**0%**	**0%**
Le iniziative dei singoli sono incoraggiate	**33%**	**42%**	**25%**	**0%**	**0%**
Ha tutti gli strumenti necessari per fare al meglio il suo lavoro	**58%**	**25%**	**17%**	**0%**	**0%**
Le è permesso di prendere in autonomia le decisioni necessarie per il suo lavoro	**33%**	**42%**	**17%**	**0%**	**8%**
Riceve tutte le informazioni di cui ha bisogno per lavorare bene	**75%**	**25%**	**0%**	**0%**	**0%**
A suo giudizio c'è una comunicazione adeguata	**33%**	**58%**	**8%**	**0%**	**0%**
Le condizioni fisiche nelle quali si svolge il suo lavoro sono buone	**83%**	**17%**	**0%**	**0%**	**0%**
Il suo carico di lavoro è ragionevole	**75%**	**8%**	**17%**	**0%**	**0%**
Il bilancio in termini di tempi tra lavoro e vita privata è buono	**50%**	**17%**	**33%**	**0%**	**0%**
Si sente parte integrante dell'Organizzazione	**58%**	**33%**	**8%**	**0%**	**0%**
Può lavorare serenamente senza aver paura se commette qualche errore	**58%**	**33%**	**8%**	**0%**	**0%**
È soddisfatto della sua retribuzione	**50%**	**42%**	**8%**	**0%**	**0%**
È ottimista nei confronti del futuro dell'azienda?	**83%**	**17%**	**0%**	**0%**	**0%**
In azienda è diffusa la cultura che il Cliente / Utente viene prima di tutto?	**83%**	**17%**	**0%**	**0%**	**0%**
L'azienda compie degli sforzi per migliorare in maniera continua i rapporti con i Clienti / Utenti?	**58%**	**33%**	**8%**	**0%**	**0%**
Le azioni e il comportamento delle persone che lavorano a contatto con i Clienti / Utenti sono guidate da regole scritte?	**75%**	**25%**	**0%**	**0%**	**0%**

Chi lavora in questa azienda ha una particolare attenzione per l'etica?	**58%**	**33%**	**8%**	**0%**	**0%**
Procedure e istruzioni di lavoro sono chiare e facilitano il suo lavoro?	**67%**	**33%**	**0%**	**0%**	**0%**

Non sono state rilevate particolari criticità, anzi i risultati conseguiti sono estremamente confortanti, a dimostrazione dell'impegno dell'azienda nei confronti dei propri dipendenti.

Mantenimento dell'attuale situazione di non impiego di lavoro minorile

Tribuzio S.r.l. non impiega lavoratori minorenni; peraltro la tipologia di lavoro richiede il possesso di requisiti professionali che implicano la maggiore età.

Assenza di reclami / segnalazioni per lavoro forzato o obbligato

Nel periodo di riferimento non sono pervenuti reclami / segnalazioni per lavoro forzato o obbligato.

Assenza di reclami / segnalazioni in materia di libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva

Nel periodo di riferimento non sono pervenuti reclami / segnalazioni in materia di libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva.

Assenza di reclami / segnalazioni per discriminazione

Nel periodo di riferimento non sono pervenuti reclami / segnalazioni per discriminazione.

Tenuta sotto controllo delle pratiche disciplinari avviate nei confronti dei dipendenti

Nel periodo di riferimento non sono state avviate pratiche disciplinari nei confronti dei dipendenti.

Sono state però fatte alcune comunicazioni di richiamo a seguito di comportamenti degli autisti non conformi al regolamento aziendale.

Monitoraggio delle ore di straordinario

Tribuzio S.r.l. tiene sotto controllo diversi parametri: la media mensile di ore per dipendente, il totale ore lavorate per anno e il totale ore straordinario per anno.

A fine 2013 le ore di straordinario ammontavano solo a 2.234, contro le 2.638 del 2012 (riduzione del 15%).

Nel corso del 2014 invece l'obiettivo di ridurre gli straordinari del 2% non è stato raggiunto: si passa infatti da 2.234 ore a 2321 (+4%).

Nel corso del 2015 comunque, a causa della riduzione delle linee urbane operata dalla Regione Lazio, non è stato necessario ricorrere molto allo straordinario, quindi il carico di lavoro per i dipendenti è stato tenuto sotto controllo più di quanto non fosse possibile nel passato (-16%).

Nel corso del 2016 sono state registrate 2011 ore di lavoro straordinario, registrando un aumento del 3%.

Nel corso del 2017 - avendo l'azienda assunto nuovi dipendenti negli ultimi mesi del 2016 e successivamente nel 2017, avendo ottimizzato i turni di lavoro, e non avendo più svolto il servizio turistico, se non in pochissime uscite di un giorno - non si sono registrate molte ore di straordinario (circa 652 ore di straordinario con una flessione negativa addirittura del 68%).

Nel 2018 si sono registrate 2.405 ore di straordinario, anche a causa dell'assenza prolungata per malattia di due autisti (in media 150 ore per dipendente).

Nel 2019 (al 31/10/19) si sono registrate 2.919 ore di straordinario (in media 153 ore per dipendente).
L'aumento delle ore di straordinario è collegato in gran parte all'aumento del carico di lavoro, a seguito della diversificazione del servizio offerto (più viaggi organizzati e gruppi rispetto al passato).

Dati più significativi saranno comunque disponibili a fine anno.

È stato possibile analizzare la media mensile delle ore di lavoro per dipendente: nel 2017 rispetto al 2016 e si era registrata una flessione negativa del 9%, nel 2018 rispetto al 2017 si è registrato un aumento del 6%, seguito poi da un ulteriore aumento dell'8%, dovuto in gran parte al fatto che, sono aumentati leggermente gli straordinari per sopperire alle assenze per malattia di alcuni degli autisti ed è aumentato il carico di lavoro per l'incremento dei viaggi organizzati e dei gruppi turismo e gran turismo.

L'assunzione di nuovi autisti contribuirà comunque alla ridistribuzione degli orari di lavoro secondo turni più sostenibili; si rimanda alla fine dell'anno per maggiori dettagli.

Migliorare l'attuale livello contributivo (in linea con il CCNL)
Mensilmente vengono controllati LUL e Buste Paga predisposti dal Consulente del lavoro al fine di verificare se siano in linea con quanto previsto da contratto.

9.0 – Rapporti relativi all'andamento dei fornitori

Come già riportato nel precedente paragrafo, è stato compilato il piano di monitoraggio con la programmazione delle verifiche sui fornitori, considerando quelli più facilmente accessibili o disponibili.

Gli esiti delle verifiche sui fornitori sono tutti estremamente positivi, si rimanda all'apposita raccolta per una panoramica più completa sull'andamento dei fornitori e sulla loro conformità ai requisiti SA8000.

10.0 – Eventuali comunicazioni da parte del rappresentante dei lavoratori SA 8000

Ad oggi non sono disponibili comunicazioni da parte del rappresentante dei lavoratori SA8000.

11.0 – Bilancio SA8000 – Riunione del Social Perfromance Team – Analisi dei Rischi

Il Bilancio Sociale viene redatto in data odierna, in concomitanza con il riesame, e riporta un completo excursus su quanto l'azienda ha fatto fino ad oggi in materia di Responsabilità Sociale e sulle modalità di applicazione dello standard SA8000, con dettagliati richiami alle prescrizioni procedurali e la descrizioni dei risvolti pratici nella normale attività lavorativa.

Viene redatto dal Responsabile Sistema Gestione Integrato, con la collaborazione del Rappresentante del Lavoratori per la SA8000, e sotto la supervisione della Direzione.

Il Bilancio Sociale viene pubblicato sistematicamente nell'apposita sezione del sito web, insieme alla Politica e al Codice Etico, al fine di darne visibilità e di renderlo disponibile a tutte le parti interessate.

In data 28/11/19 si è tenuta la riunione del Social Performance Team, composto da:

- Direzione: Carmine Tribuzio
- RSGI / RLS: Ida Maria Varone
- RLSA: Sandro Del Prete

Si è provveduto all'emissione del Piano di Miglioramento Sicurezza e all'analisi dell'attuale situazione organizzativa.

Dopo l'estate l'azienda ha visto un'importante riorganizzazione, dovuta al passaggio della Direzione a Carmine Tribuzio.

Sono stati assunti due nuovi dipendenti e altri due verranno assunti a dicembre.

Nel corso del 2019 è stato necessario ricorrere ad alcuni richiami verbali, per problematiche emerse con il personale ma prontamente chiarite e risolte.

Si allegano le copie al presente verbale per un maggiore dettaglio.

L'Organizzazione è impegnata nel tenere sotto controllo le ore di straordinario, le ferie, la regolarità dei pagamenti (tra il 15 e il 20 del mese, compatibilmente con i tempi ricezione delle presenze da parte degli autisti). Nel corso degli anni si è riscontrato un sensibile miglioramento su tutti gli aspetti, a dimostrazione dell'impegno da parte dell'organizzazione nella pianificazione e suddivisione dei carichi di lavoro.

Non si esclude di porcedere entro la fine dell'anno all'assunzione di personale amministrativo che possa supportare l'azienda nella gestione dei gruppi / viaggi organizzati.

Sono state analizzate altresì le anomali emerse in sede di audit DNV del 05/06/19.

La Mappa dei Rischi è stata aggiornata in data 01/07/19 (un successivo aggiornamento verrà registrato a gennaio 2020, in seguito alla chiusura dell'anno e a fronte di dati statistici più completi).

Tutti i rischi sono stati analizzati, anche in termini di rischio residuo, ed emerge che, a seguito delle azioni di mitigazione, sono tutti accettabili o quantomento, se non accetabili, vengono tenuti sotto controllo.

Per maggiori dettagli si rimanda alla Mappa dei Rischi del 01/07/19.

Emerge l'esigenza di modifiche del Sistema di Gestione Integrato	SI ☐ NO ☒
Emerge l'esigenza di modificare la Politica della Qualità	SI ☐ NO ☒
Emerge l'esigenza di modificare la Politica della Responsabilità Sociale	SI ☐ NO ☒
Emerge l'esigenza di modificare la Politica ambientale	SI ☐ NO ☒
Emerge l'esigenza di modificare gli Obiettivi per la Qualità	SI ☐ NO ☒
Emerge l'esigenza di modificare gli Obiettivi per la Responsabilità Sociale	SI ☐ NO ☒
Emerge l'esigenza di modificare gli Obiettivi ambientali	SI ☐ NO ☒

Elementi in Uscita dal Riesame

- **Programma miglioramento dell'efficacia del Sistema di Gestione Integrato e dei suoi processi**:

Alla luce di quanto sopra esposto si può ben affermare che al momento non vi è la necessità di modificare l'attuale Sistema di Gestione Integrato e i suoi processi.

Sono stati emessi in data 07/01/19 gli "Obiettivi per la Responsabilità Sociale" anche in base alla politica e, sulla base dei risultati raggiunti, si è deciso di confermarli per tutta la durata dell'anno.

- **Programma miglioramento dei servizi in relazione ai requisiti del Cliente e alla comunicazione con tutte le parti interessate:**

Alla luce dei risultati ottenuti anche in base ai parametri di monitoraggio dei processi stabiliti la Direzione si impegna a continuare a monitorare i processi cercando di migliorarne continuamente le prestazioni ed ad individuare, ulteriori variabili da prendere come riferimento per il monitoraggio stesso.
Alla luce di quanto emerso nel corso del periodo in analisi, la Direzione richiede che vengano intraprese le seguenti strategie/azioni di miglioramento:

- adottare strategie commerciali mirate ad ampliare soprattutto il numero di Clienti movimentati e gli importi fatturati per commessa
- Studiare ulteriori indicatori per il monitoraggio dei processi relativamente alle attività di erogazione del servizio

- Mantenere aggiornato il sito web www.tribuzio.it con gli orari delle corse per ciascuno dei Comuni serviti e con gli aggiornamenti alla documentazione predisposta per la SA8000

- **Programma relativo al bisogno di risorse:**

La direzione, come accennato, si pone come obiettivo primario anche quello di continuare a formare il personale già a disposizione in modo da essere in grado di utilizzarlo senza problemi su tutte le attività e servizi erogati, quindi almeno per il momento non vi è necessità di assumere nuovo personale.

Anche le infrastrutture presenti e gli strumenti di misura risultano essere efficaci per ottenere la conformità dei servizi erogati.

- **Miglioramento delle prestazioni di responsabilità sociale:**

Nel corso del prossimo anno, l'azienda continuerà ad investire sulla sicurezza sui luoghi di lavoro, sia in termini di manutenzione / revisione di infrastrutture e attrezzature, ivi incluse quelle specifiche per la sicurezza, che in termini di formazione del personale a tutti i livelli.

Si è deciso di attivare le seguenti azioni:

Azione	*Descrizione*
1	Continuare a monitorare le attività del SGI con la stessa intensità
2	Perseguire il raggiungimento degli obiettivi stabiliti
3	Emissione Obiettivi Responsabilità Sociale per il 2020
4	Emissione del programma dei prossimi audit per il 2020
5	Emissione programma formazione per i prossimi corsi da tenere nel 2020
6	Aggiornamento del sito web www.tribuzio.it
7	Istituire riunioni periodiche del personale

Tempi e Responsabilità

Azione	*Tempi*	*Responsabilità*
1, 2	Fino metà 2020	RSGQ – DG

3	A gennaio 2020	RSGQ – DG
4, 5	Entro marzo 2020	RSGQ – DG
6	Durante tutto il 2020	RSGQ – DG
7	Durante tutto il 2020	RSGQ – DG – RLSA

Data	Emesso	Approvato
02/12/19		

Allegati al riesame della Direzione:

1. Raccolta dati e report statistici
2. Qualifica e Monitoraggio fornitori

Il presente verbale viene letto e sottoscritto:

Carmine TRIBUZIO	
Ida Maria VARONE	
Fabrice PETRICCA	
Sandro DEL PRETE	