Verbale di riunione n. **07/22**

In data **07 Settembre 2022**, si sono riuniti i signori:

N.	NOME E COGNOME	FUNZIONE:
1	Carmine TRIBUZIO	Direzione Generale Responsabile Amministrativo Responsabile Commerciale Responsabile Acquisti Responsabile Servizi (Agenzia – GT – Linea Urbana e Servizio Scuole)
2	Alessandra AVERSA	Responsabile Amministrativo Responsabile Commerciale Responsabile Acquisti Responsabile Servizi (Agenzia – GT – Linea Urbana e Servizio Scuole)
3	Ida Maria VARONE	Responsabile Sistema Gestione Integrato Contabilità Clienti / Fornitori Ufficio Approvvigionamenti Responsabile Servizi (Agenzia)
4	Valter AGRESTI	Autista Rappresentante dei Lavoratori per la Responsabilità Sociale

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

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 ALLO STANDARD SA8000:2014	☒ CONFORME	☐ NON CONFORME
	☒ EFFICACE	☐ NON EFFICACE

Note di premessa:

In data 7 settembre 2022 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 norme UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001, ISO 45001, ISO 39001 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.

Diffusione virus SARS-COV2 e misure di sicurezza adottate

Anche quest'anno non possiamo fare a meno di tenere conto degli effetti della pandemia di Sars-COV2 sull'Organizzazione.

Ottobre 2020 - Marzo 2021

Con una legge, dall'8 ottobre 2020 diventa obbligatorio l'uso della mascherina sia nei luoghi all'aperto sia al chiuso. Intanto, con un nuovo aumento esponenziale della curva dei contagi il parlamento italiano approva una legge in vigore dal 13 ottobre che limita le possibilità di assembramento con regole precise per attività quali ristoranti, cinema, teatri, competizioni sportive e feste. Fra ottobre e novembre diverse Regioni impongono un coprifuoco, generalmente tra le 22:00 e le 5:00, vietando ogni spostamento.

Il 26 ottobre 2020 vengono nuovamente chiusi centri sportivi, cinema, teatri, musei, sale giochi e sale scommesse, e la frequentazione di bar e ristoranti è consentita fino alle 22:00.

Con il DPCM del 3 novembre 2020, rettificato con i DPCM del 3 dicembre 2020 e del 14 gennaio 2021, le Regioni italiane vengono raggruppate in tre tipi di scenari epidemiologici diversi. Viene istituito in tutta la nazione un coprifuoco dalle 22.00 alle 5.00, si ordina la chiusura dei centri commerciali nel fine settimana e il ricorso alla didattica a distanza per le scuole superiori. Per le regioni in "zona arancione" vengono tuttavia estesi il divieto di spostamento al di fuori del Comune di residenza e la chiusura dei servizi di ristorazione, mentre per le regioni in "zona rossa" vale il divieto di spostamento anche all'interno del proprio Comune, la chiusura di negozi e mercati e il ricorso alla didattica a distanza a partire dalla seconda media.

Con un decreto-legge del 2 dicembre si impongono inoltre restrizioni agli spostamenti fra Regioni nel periodo delle festività natalizie, in particolare a partire dal 21 dicembre 2020 e fino al 6 gennaio 2021; a queste restrizioni si aggiungono quelle del decreto-legge del 18 dicembre, che fra il 24 dicembre 2020 e il 6 gennaio 2021 prevede il passaggio dell'intero territorio nazionale in zona rossa nei giorni festivi e prefestivi, e in zona arancione nelle giornate feriali. Le stesse misure vengono prorogate con il decreto-legge del 5 gennaio 2021, che stavolta prevede una zona gialla nazionale nei giorni feriali e una zona arancione nei giorni prefestivi e festivi, fino al 15 gennaio. A partire dall'11 gennaio riprende la didattica in presenza nelle scuole superiori al 50-75% (tranne nelle zone rosse). Il divieto di spostamento fra Regioni viene prorogato con ulteriori decreti-legge fino al 25 aprile 2021. Il decreto n. 2 del 14 gennaio 2021 istituisce una "zona bianca" per le aree a basso rischio di contagio. Con il DPCM del 14 gennaio 2021 si dispone la riapertura dei musei nei giorni feriali in zona bianca e gialla e il divieto di asporto per i bar dopo le ore 18.00, mentre con il DPCM del 2 marzo 2021 si dispone la chiusura di scuole, parrucchieri ed estetisti nelle zone rosse, e in zona bianca e

gialla la riapertura dei musei anche nel fine settimana, e di cinema e teatri a partire dal 27 marzo 2021.

Marzo - Giugno 2021

In seguito alla risalita della curva dei contagi, con il decreto-legge n. 30 viene abrogata la zona gialla a partire dal 15 marzo 2021, e viene istituita una zona rossa nazionale durante le festività pasquali (dal 3 al 5 aprile).

Con il decreto-legge n. 52 del 22 aprile 2021 vengono ripristinate le zone gialle e viene prorogato lo stato di emergenza fino al 31 luglio 2021. Viene inoltre stilato un calendario di graduali riaperture per le zone gialle e viene istituita la certificazione verde COVID-19 per le persone vaccinate anti-SARS-CoV-2, guarite da COVID-19 o che hanno effettuato un test antigenico rapido o molecolare con esito negativo al virus SARS-CoV-2. Il decreto-legge n. 65 del 18 maggio 2021 aggiorna il calendario delle aperture e istituisce una certificazione verde anche per coloro che hanno ricevuto una sola dose di vaccino, prevedendo inoltre un graduale restringimento del coprifuoco fino alla sua abolizione il 21 giugno 2021. A partire dal 28 giugno decade l'obbligo di indossare la mascherina all'aperto.

Luglio 2021 - Marzo 2022

Con il decreto-legge n. 105 del 23 luglio 2021 viene prorogato lo stato di emergenza fino al 31 dicembre 2021 e vengono estesi i contesti in cui, a partire dal 6 agosto, è obbligatoria la certificazione verde COVID-19; cambiano inoltre i parametri per la differenziazione delle Regioni in scenari epidemiologici, stavolta sulla base del tasso di occupazione delle terapie intensive e delle aree mediche.

Con il decreto-legge n. 111 del 6 agosto 2021 viene esteso l'obbligo di certificazione verde, a partire dal 1º settembre, anche al personale scolastico e universitario e agli studenti universitari, e le attività scolastiche devono svolgersi prioritariamente in presenza. Sempre dal 1º settembre la certificazione verde diventa obbligatoria per utilizzare mezzi di trasporto di medio-lunga percorrenza. La capienza di teatri, cinema e sale da concerto torna al 100% con il decreto-legge n. 111 dell'8 ottobre 2021, mentre riaprono discoteche e sale da ballo.

Il decreto-legge n. 172 del 26 novembre 2021 amplia il ciclo vaccinale ad una dose di richiamo, obbligatoria (cinque mesi dopo l'ultima vaccinazione) per personale sanitario, scolastico, forze dell'ordine ed altre categorie di lavoratori. Lo stesso decreto estende l'obbligo di certificazione verde a settori come alberghi e mezzi di trasporto pubblico locale. Le restrizioni per le zone gialle e arancioni vengono inoltre applicate soltanto per i non vaccinati. Per il periodo fra il 6 dicembre 2021 e il 15 gennaio 2022, infine, diventa necessario il green

pass esclusivamente attestante l'avvenuta vaccinazione o guarigione ("super green pass") per accedere ad attività quali spettacoli, eventi sportivi, ristoranti al chiuso e discoteche.

Con i decreti-legge n. 221 del 24 dicembre e n. 229 del 30 dicembre 2021 l'uso del "super green pass" viene esteso a diverse altre attività (quali bar, palestre, musei, ristorazione, feste conseguenti a cerimonie, ecc.); l'uso delle mascherine FFP2 diventa obbligatorio per molte attività al chiuso; lo stato di emergenza viene prorogato fino al 31 marzo 2022, mentre vengono ridotti i tempi della quarantena precauzionale.

Con il decreto-legge n. 1 del 7 gennaio 2022 viene introdotto l'obbligo di vaccinazione, fino al 15 giugno, per le persone di età pari o superiore a 50 anni; l'inadempimento comporta una sanzione di 100 euro, effettuata dal Ministero della salute per il tramite dell'Agenzia delle entrate-Riscossione. Lo stesso decreto estende l'uso del green pass ad altre attività, come servizi alla persona, pubblici uffici e attività commerciali. A partire dall'11 febbraio decade invece l'obbligo di mascherina all'aperto e si dispone la riapertura delle sale da ballo (rimaste chiuse dal 25 dicembre 2021).

Aprile 2022 - presente

A partire dal 1º aprile 2022 cessa lo stato d'emergenza, proclamato per la prima volta il 31 gennaio 2020. Il decreto-legge 24 marzo 2022, n. 24, regola l'uscita graduale dall'emergenza sanitaria. La legge non prevede più la quarantena per i contatti stretti di positivi, mentre decade l'obbligo di green pass per accedere a negozi, uffici pubblici, mezzi di trasporto, musei, biblioteche e alberghi. Il green pass base diventa invece sufficiente, e obbligatorio fino al 30 aprile, per accedere ai luoghi di lavoro. Restano in vigore fino al 30 aprile tutte le altre norme sull'uso delle certificazioni verdi e delle mascherine. Inoltre, fino al 31 dicembre resta obbligatoria la vaccinazione per gli operatori sanitari, gli insegnanti e le forze dell'ordine; fino al 15 giugno per gli over 50. La possibilità di ricorrere allo smart working nel settore privato viene invece prorogata al 30 giugno.

Sempre a partire dal 1º aprile, non viene più applicata la classificazione delle regioni italiane in diversi scenari di rischio, comunemente noti come "zona bianca", "gialla", "arancione" e "rossa".

A partire dal 1º maggio 2022 decade l'obbligo di indossare le mascherine, fatta eccezione per mezzi di trasporto, teatri, cinema, eventi sportivi al chiuso e strutture sanitarie, dove resta l'obbligo di mascherina FFP2 fino al 15 giugno, e l'obbligo di mascherina anche chirurgica nelle scuole fino alla fine dell'anno scolastico. L'obbligo decade anche per i lavoratori del settore pubblico, mentre nel settore privato esso viene regolato dai singoli protocolli fra sindacati e aziende.

Tutto questo ha ovviamente avuto un impatto molto forte sull'Organizzazione, sia in termini economici che dal punto di vista dei protocolli di sicurezza interni.

In data 23 giugno 2020 è stata inserita a sistema la PROCEDURA OPERATIVA ANTI CONTAGIO PER GESTIONE DEL RISCHIO DA CORONAVIRUS - DPCM 17/05/2020, con le relative locandine informative allegate.

All'inizio di luglio il personale ha svolto due diversi corsi di formazione:

- Addetti alle operazioni di pulizia e sanificazione luoghi di lavoro e cantieri - operatori non professionali
- Formazione specifica - Gestione rischio sanitario SARS-CoV-2

Periodicamente al personale vengono distribuiti i necessari DPI, in particolare le mascherine da utilizzare durante il servizio, e sui mezzi è stato messo a disposizione un gel mani igienizzante.

Periodicamente il personale appositamente addestrato provvede alla sanificazione dei mezzi.

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.	Fino alla fine del 2021 e durante il I semestre 2022 la Tribuzio S.r.l. ha continuato l'attività di monitoraggio delle prestazioni aziendali. Lo stesso farà per il II semestre 2022. 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 2022	In data 01/06/22 è stato emesso il programma per l'audit SA8000 da tenere nel mese di novembre. La verifica è stata regolarmente condotta il 27/07/22.
Emissione programma formazione per i prossimi corsi da tenere nel	Il RSGI, con la collaborazione del consulente esterno, ha provveduto ad aggiornare la raccolta

2021	relativa alla formazione del personale con i nuovi corsi tenuti nel primo semestre 2022
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 2022

2.0 – Audit Interni

La verifica di sistema prevista per il mese di luglio 2022 (rif. Programma di audit n° 06/22 del 01/06/22) è stata regolarmente svolta il 27 luglio 2022.

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:

- Prestare maggiore attenzione nel lasciare liberi da ingombri i dispositivi antincendio presenti presso l'officina e il deposito (estintori e manichette) e curare maggiormente la pulizia degli spazi di lavoro

- Completare quanto prima i 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.

Per il 2022 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.

I risultati sono stati molto confortanti.

Comuni

Parametri valutati	Somma dei punteggi	Percentuale di soddisfazione
Disponibilità e professionalità del personale dell'Organizzazione	**28**	**93%**
Disponibilità, reattività, tempestività nel rispondere circa eventuali reclami, segnalazioni o richieste	**28**	**93%**

Capacità di problem solving	**28**	**93%**
Regolarità dei servizi e puntualità dei mezzi	**28**	**93%**
Livello sicurezza dei viaggi	**28**	**93%**
Adeguatezza prezzo / qualità del servizio	**28**	**93%**
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi	**28**	**93%**
Giudizio sul parco automezzi	**28**	**93%**

Trasporto pubblico locale

L'azienda per quest'ultimo anno non ha potuto distribuire i questionari di rilevazione della customer satisfaction anche agli utenti del trasporto pubblico locale, vista l'emergenza COVID (si pensi infatti che solo recentemente è stato possibile riprendere a vendere i biglietti anche sui mezzi, per l'ultimo anno i Comuni avevano direttamente bloccato le vendite, onde evitare situazioni di contatto tra passeggeri e autisti).

In generale comunque i passeggeri si sono dimostrati sempre molto soddisfatti del servizio offerto, non risultano segnalazioni e reclami, il rapporto con gli autisti è sempre molto cordiale e, vista anche la tipologia di servizio – prettamente locale - è stato possibile ricavare le impressioni sul lavoro svolto anche in modo indiretto.

I passeggeri non hanno problemi a segnalare eventuali criticità direttamente all'autista, oltre che a contattare direttamente gli uffici.

Viaggi organizzati con bus turismo

Nel corso dell'ultimo anno, per i servizi organizzati, laddove possibile, è stato compilato il questionario di autovalutazione sulla soddisfazione dei partecipanti, che hanno sempre dimostrato grande apprezzamento per il lavoro svolto dall'Organizzazione.

Molti feedback positivi vengono registrati direttamente sulla pagina facebook dell'azienda o sui gruppi whatsapp creati ad hoc per il singolo viaggio, e sono sempre estremamente positivi.

Non si è ritenuto di poter più procedere con la somministrazione dei questionari ai passeggeri, perché nel tempo abbiamo notato che i Clienti non li apprezzano, non amano compilarli e addirittura si infastidiscono. Abbiamo deciso quindi di adottare un questionario di autovalutazione, nel quale, cercando di essere il più possibile oggettivi, si dà una valutazione complessiva al viaggio, al clima che si è creato, agli alberghi e ai ristoranti laddove previsti, agli autisti.

Soprattutto nei viaggi di più giorni peraltro è facile raccogliere le impressioni dei partecipanti e capire se ci sono segnalazioni o in generale miglioramenti da fare.

Peraltro, essendo le accompagnatrici interne alla Tribuzio, viene naturale prestare grande attenzione alla qualità del servizio offerto e rispondere alle richieste dei Clienti sempre in modo cortese e professionale, puntando al miglioramento continuo dell'offerta e delle prestazioni.

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 scambi con i passeggeri 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 27/07/22).

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 10/01/22 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	Obiettivi specifici
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 30 ore di formazione	Formazione ed informazione In materia di salute e sicurezza sui luoghi lavoro (primo soccorso, antincendio, formazione e informazione)	Almeno 30 ore di formazione in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro
Aumento dell'occupazione	Inserimento di almeno 5 nuovi autisti per far fronte alle esigenze lavorative e da attribuire in particolare ai servizi di linea nei periodi di eccessivo lavoro (ferie, malattia, attività scolastiche, ecc.)	Assunzione di almeno 5 nuovi autisti per la gestione dei servizi scuolabus
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 di	Aggiornamento sito web
Monitorare periodicamente i fornitori ritenuti rilevanti per gli aspetti legati alla Responsabilità Sociale	Valutazione delle prestazioni dei fornitori. Individuazione di possibili criticità. Promozione di azioni di rimedio.	Raccolta questionari fornitori e analisi
Raccogliere ed analizzare i questionari dei dipendenti	Valutazione dei questionari ricevuti dai fornitori. Individuazione di possibili criticità. Promozione di azioni di rimedio.	Raccolta questionari soddisfazione interna e analisi
Mantenimento dell'attuale situazione di non impiego di lavoro minorile	Divieto assoluto di assunzione di minori	Nessun minore assunto in azienda Assenza di reclami / segnalazioni sul lavoro minorile

Assenza di reclami / segnalazioni per lavoro forzato o obbligato, oppure in merito alla retribuzione	Divieto di lavoro forzato o obbligato	Assenza di reclami / segnalazioni sul lavoro minorile
Assenza di reclami / segnalazioni in materia di liberta di associazione e diritto alla contrattazione collettiva	Garantire la libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva	Assenza di reclami / segnalazioni in materia di associazione e diritto alla contrattazione collettiva
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	Assenza di reclami / segnalazioni per discriminazione
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	Assenza di reclami / segnalazioni sul lavoro minorile
Riduzione delle ore di straordinario	Mantenere sotto controllo ogni mese il LUL per monitorare i carichi di lavoro	Riduzione del 15% della media delle ore di straordinario
Migliorare il livello contributivo (in linea con il CCNL)	Mantenere sotto controllo ogni mese LUL e Buste Paga	Assenza di reclami / segnalazioni relativamente al livello contributivo

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 30 ore di formazione

Nel corso del 2021 si sono tenuti i seguenti corsi in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro:

Codice corso	Titolo corso	Partecipanti	Data	Durata
04/21	Formazione generale lavoratori - rischio medio	Autisti	Marzo 2021	4
06/21	Formazione specifica lavoratori - rischio medio	Autisti	Marzo 2021	8

Nel corso del 2022 si sono tenuti i seguenti corsi in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro (per un totale di 28 ore):

Codice corso	Titolo corso	Partecipanti	Data	Durata
SIC-1	Formazione ed Informazione generale (4 ore)	Autisti	26/01/22	4
SIC-2	Formazione ed informazione specifica (8 ore)	Autisti	28/01/22	8
SIC-3	Addetti alle operazioni di pulizia e sanificazione luoghi di lavoro e cantieri - operatori non professionali (3 ore)	Marco Muscelli	30/01/22	3
SIC-4	Addetti alla lotta antincendio e gestione emergenze (aggiornamento rischio medio - 5 ore)	Silvestro Bevilacqua, Alessandra Aversa, Luciano Passeri, Vincenzo Vallone, Valter Agresti	11/02/22	5
SIC-5	Formazione specifica - Gestione rischio sanitario SARS-CoV-2 (4 ore - valido come aggiornamento formazione specifica	Autisti	23/02/22	4
SIC-6	Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza (aggiornamento annuale 4 ore)	Ida Maria Varone	20/07/22	4

Aumento dell'occupazione

Nel corso del 2021 sono stati assunti a tempo determinato diversi nuovi autisti, al fine di gestire i nuovi servizi per la TUA in Abruzzo e per i servizi Atac a Roma (ad oggi cessati per chiusura della commessa).

Ulteriori assunzioni sono state effettuate nel 2022 e sono previste entro il mese di settembre (in particolare 5 nuovi autisti e 2 impiegati amministrativi).

In caso di necessità inoltre vengono stipulati contratti con l'agenzia di lavoro interinale Adecco.

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 completato per il 2021 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.

Il RSGI ha avviato anche per il 2022 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 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 2020 è stata effettuata la valutazione dello stress lavoro correlato.
L'89,00 % delle schede analizzate rientrava nella fascia verde, ovvero di rischio non rilevante. L'11,00 % delle schede analizzate rientrava nella fascia gialla, ovvero di rischio medio.

A febbraio 2022 è stata condotta nuovamente l'indagine, con un focus in particolare sullo stress legato alla pandemia di COVID-19.
Il 67,00 % delle schede analizzate rientra nella fascia verde, ovvero di rischio non rilevante. Il 33,00 % delle schede analizzate rientra nella fascia gialla, ovvero di rischio medio. Questo rafforza ulteriormente ciò che si è stimato nella precedente valutazione e da un'ulteriore conferma che il rischio può essere considerato "Non Rilevante".

Misure di tutela

Sebbene le condizioni di lavoro non siano preoccupanti, è opportuno attuare le seguenti misure preventive al fine di evitare l'insorgere di situazioni di stress.

- Motivare i lavoratori.
- Gestire all'origine eventuali divergenze fra i lavoratori sia verticali che orizzontali.
- Orario di lavoro: da organizzare in modo da evitare conflitti con esigenze e responsabilità extra lavorative.
- Partecipazione e controllo: occorre consentire ai lavoratori di partecipare alle decisioni o alle misure che hanno ripercussioni sul loro lavoro.
- Quantità di lavoro assegnato: gli incarichi affidati devono essere compatibili con le capacità e le risorse del lavoratore e consentire la possibilità di recupero dopo l'esecuzione di compiti particolarmente impegnativi sul piano fisico o mentale.
- Contenuto delle mansioni: le mansioni vanno stabilite in modo che il lavoro risulti dotato di significato, stimolante e fornisca l'opportunità di esercitare le proprie competenze.
- Ruoli: i ruoli e le responsabilità di lavoro vanno definiti con chiarezza.
- Ambiente sociale: è necessario offrire la possibilità di interazione sociale, ivi inclusi sostegno emotivo e sociale fra i collaboratori.

- Occorre evitare ambiguità per quanto riguarda la sicurezza del posto di lavoro e le prospettive di sviluppo professionale.
- Bisogna, inoltre, promuovere la formazione permanente e la capacità di inserimento professionale

Misure programmate
Si segnala che, ai fini di una continua attenzione rivolta al rischio stress, si prevede il seguente piano di monitoraggio:

- analisi degli infortuni, effettuata con cadenza semestrale;
- analisi delle assenze per malattia, effettuata con cadenza semestrale;
- analisi dei procedimenti, delle sanzioni e segnalazioni effettuate dal medico competente;
- continuo interfacciarsi con il rappresentante dei lavoratori per la sicurezza per rilevare eventuali situazioni di disagio comunicategli dagli altri lavoratori o da lui stesso rilevate.

Dall'intera valutazione si conclude che non emergono elementi di rischio da stress lavoro correlato tali da richiedere il ricorso ad azioni correttive specifiche (ad esempio, interventi organizzativi, tecnici, procedurali, comunicativi, formativi, etc).
La valutazione eseguita secondo le Linee Guida Inail 2017 "Metodologia per la Valutazione del Rischio Stress Lavoro- Correlato", manuale ad uso delle aziende in attuazione del d.lgs. 81/08 e s.m.i. ed effettuata attraverso apposite check-list di valutazione gruppo omogeneo. I risultati ottenuti sono stati confrontati con i punteggi della check-list di valutazione anonima somministrata ai lavoratori.
In Conclusione si evince dall'intera valutazione che è stata effettuata, che il rischio complessivo si stima "NON RILEVANTE".
Come previsto dalla metodologia proposta da Inail la valutazione dovrà essere ripetuta periodicamente al fine di verificare che la situazione sia sempre stabile.

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, oppure in merito alla retribuzione
Nel periodo di riferimento non sono pervenuti reclami / segnalazioni per lavoro forzato o obbligato.

Alcune problematiche sono emerse invece sul fronte della retribuzione.

A seguito del passaggio al nuovo studio di consulenza, sono emersi errori e disallineamenti sulle buste paga di alcuni dipendenti dovuti al precedente consulente. Per quanto emerso si è provveduto comunque in data 21/07/22 ad incontrare il conciliatore della FIT-CISL e a dirimere tutte le questioni legate alle differenze retributive con gli autisti interessati.

Negli ultimi mesi inoltre si è verificato purtroppo un ritardo nei pagamenti degli stipendi (previsti normalmente tra il 15 e il 20 del mese), che è imputabile in gran parte a ritardi da parte dei Committenti; l'Organizzazione ha provveduto comunque a rassicurare i dipendenti e a provvedere al versamento di quote di anticipo ai dipendenti che ne avessero necessità e ne facessero richiesta. In generale nel giro di qualche settimana l'azienda ha provveduto al versamento delle somme dovute.

Ad oggi non risultano comunque segnalazioni significative o formali.

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 di straordinario per dipendente 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.

Nel 2019 si sono registrate 3.682 ore di straordinario, con un aumento del 53% dovuto in gran parte all'aumento del carico di lavoro, a seguito della diversificazione del servizio offerto (più viaggi organizzati e gruppi rispetto al passato). Aumentando l'offerta di lavoro l'Organizzazione ha ampliato l'organico con l'inserimento a fine 2019 di 2 nuovi autisti.

Nel 2020 invece, anche a causa del rallentamento delle attività dovuto alle misure di contrasto alla diffusione del virus Sars-Cov2, le ore di straordinario sono state 1.598 (il computo delle ore di straordinario include 963 ore imputate a banca ore).

Nel 2021, a seguito dell'aumento del numero di dipendenti per le due nuove gare a Roma (ATAC) e in Abruzzo (TUA), le ore di straordinario sono state 3.802 (con un aumento addirittura del 138%). È tornata ad aumentare anche la media di ore di straordinario per dipendente, passando da 67 ore annue a 123 (+84%).

Nel primo semestre 2022 sono state registrate già 3862 ore imputate a banca ore e 534 ore di straordinario, per una media di 18 ore mensili di straordinario per ciascun dipendente, contro le 14 ore mensili in media registrate del II semestre 2021 (2074 di banca ore e 618 di straordinario). Le assunzioni nel mese di agosto e settembre consentiranno comunque una migliore gestione dei turni e degli orari.

Dati più significativi saranno comunque disponibili a fine anno.

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.
A maggio 2021 si è deciso di scegliere un nuovo consulente del lavoro, la Dott.ssa Barbara Luzzi, a seguito di diversi problemi con il professionista che precedentemente seguiva l'organizzazione, e in questi ultimi due mesi si è posta grande attenzione nella verifica delle buste in modo da agevolare il più possibile la transizione.

9.0 – Rapporti relativi all'andamento dei fornitori

Come già riportato nel precedente paragrafo, è stato completato il piano di monitoraggio con la programmazione delle verifiche sui fornitori per l'anno 2021, considerando quelli più facilmente accessibili o disponibili.

Il RSGI ha avviato anche per il 2022 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.

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.

Si provvederà entro la fine di settembre 2022 alla programmazione delle prossime verifiche, anche alla luce delle future misure anti COVID.

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 07/09/22, in concomitanza con l'ultimo 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 descrizione 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 25/07/22 si è tenuta la riunione del Social Performance Team, composto da:

- Direzione: Carmine Tribuzio
- RSGI / RLS: Ida Maria Varone
- RLSA: Valter Agresti

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

Ad oggi l'Organizzazione vanta un organico di 41 dipendenti, di cui 5 amministrativi e 36 operativi (tra autisti e operai).

L'Organizzazione è impegnata nel tenere sotto controllo le ore di straordinario, le ferie, la regolarità dei pagamenti. 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.

Avendo l'azienda intenzione di continuare a partecipare a diversi appalti, con buona probabilità sarà necessario assumere nuovi autisti nel corso dell'anno.

La Mappa dei Rischi è stata aggiornata in data 27/07/22.

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.

Emerge l'esigenza di modifiche del Sistema di Gestione Integrato	SI ☐ NO ☒
Emerge l'esigenza di modificare la Politica	SI ☐ NO ☒
Emerge l'esigenza di modificare gli Obiettivi	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 10/01/22 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 e 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
- mantenere un flusso comunicativo costante con tutte le parti interessate, inclusi dipendenti e fornitori
- 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 nel corso dell'anno verrà valutata di volta in volta la necessità ed opportunità di assumere nuovo personale, soprattutto in base alle gare di appalto vinte.

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 2023
4	Emissione del programma dei prossimi audit per il 2022
5	Emissione programma formazione per i prossimi corsi da tenere nel 2022
6	Aggiornamento del sito web www.tribuzio.it
7	Istituire riunioni periodiche del personale

Tempi e Responsabilità

Azione	*Tempi*	*Responsabilità*
1, 2	Per tutto il 2022	RSGI – DG
3	A gennaio 2023	RSGI – DG
4, 5	Entro settembre 2022	RSGI – DG
6	Durante tutto il 2022	RSGI – DG

7	Durante tutto il 2022	RSGI – DG – RLSA

Data	Emesso	Approvato
07/09/22		

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	