



## COMUNICAZIONE INTERNA / ESTERNA

### INDICE DELLA PROCEDURA

1. SCOPO
2. APPLICABILITÀ
3. RESPONSABILITÀ
4. PROCEDURA

#### 1. SCOPO

Scopo di questa procedura è quello di definire le attività condotte dal C.A.A.P., al fine di garantire la corretta gestione della Comunicazione Interna / Esterna.

#### 2. APPLICABILITÀ

La presente procedura gestionale si applica a tutte le comunicazioni interne ed esterne.

Per la comunicazione esterna la procedura si applica alla comunicazione da CAAP verso l'esterno e dalla'esterno verso CAAP.

#### 3. RESPONSABILITÀ

È responsabilità della DIR stabilire le modalità di comunicazione interna nel modo più appropriato: lettera, affissione in bacheca, etc.

Spetta solo a DIR gestire la comunicazione verso l'esterno con le modalità di volta in volta più adeguate: lettera, mail, riunioni con le parti interessate.

Qualsiasi comunicazione proveniente dall'esterno: reclamo, prescrizione normativa, leggi riguardante le attività, la sicurezza, l'ambiente è di competenza della DIR, che ne decide il tipo di trattamento.

#### 4. PROCEDURA

- a) Reclami. Il reclamo giustificato o no va gestito secondo quanto riportato nel PAR: 8.3 della SEZ. 8 del Manuale di Gestione per la qualità, "Tenuta sotto controllo dei servizi non conformi"
- b) Comunicazione verso l'esterno. Viene registrata nel protocollo della corrispondenza e la copia viene archiviata secondo destino.



<b>Procedura Operativa</b>	Rev. 1	Pag. 2 di 2	<b>PO.16</b>
<b>COMUNICAZIONE INTERNA / ESTERNA</b>			

- c) Comunicazione dall'esterno. Qualsiasi comunicazione dall'esterno va registrata sull'apposito registro MOD-RSQ-07-04 bis "REGISTRO DELLE COMUNICAZIONI ESTERNE". La verifica periodica del registro permetterà di esaminare le comunicazioni inevase. Si definisce inevasa ogni comunicazione per la quale non è stato registrato un trattamento. La registrazione deve essere effettuata anche in caso si decida di non dare seguito alla comunicazione.

- termine del documento -