

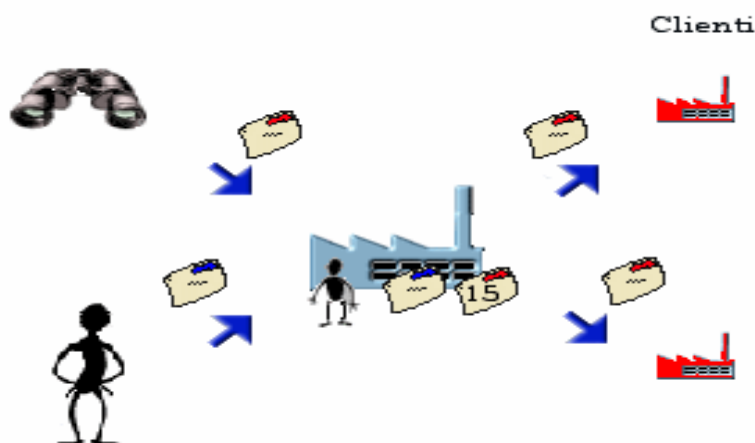
SISTEMA DELLE SEGNALAZIONI

Il Collegio dei Geometri della Provincia di Venezia ha aderito all'Osservatorio della Responsabilità Sociale delle Organizzazioni (S.A.W) che prevede la possibilità da parte degli utenti esterni (iscritti o meno) all'Osservatorio di fare delle segnalazioni positive o negative sia in forma anonima sia in forma non anonima al Collegio.

Di seguito viene illustrato il processo mediante il quale è possibile effettuare le segnalazioni accedendo al sito www.sawnet.info.

In sintesi si deve accedere alla sezione MONITORAGGIO ORGANIZZAZIONI (in basso sulla sinistra), scegliere l'organizzazione (Collegio Geometri della Provincia di Venezia) e cliccare sulla busta INVIA SEGNALAZIONI.

Il Collegio ritiene di particolare importanza questo processo, perché permette di operare in un'ottica di miglioramento continuo.



Le segnalazioni possono essere inoltrate da Monitori qualificati, da Utenti registrati e da utenti generici; possono essere inviate in forma anonima e non anonima. Le segnalazioni possono riguardare l'organizzazione e la relazione monitore-organizzazione; in ogni caso il contenuto delle segnalazioni, comunque, giungeranno all'organizzazione e al monitore (nel caso di segnalazione sulla relazione monitore-organizzazione) in forma anonima; se la segnalazione viene inoltrata in forma non anonima, solo il gestore del servizio (CISE) può conoscere l'identità di chi ha inviato l'osservazione. Solo il sistema è in grado di riconoscere se una segnalazione proviene da un utente generico registrato o anonimo o da un monitore e diversificarne quindi la modalità di trattamento. Il contenuto delle segnalazioni verrà sempre inviato in forma riservata: all'organizzazione oggetto della segnalazione e al CISE e al monitore se riguarda l'operato e la qualifica del monitore o la sua relazione monitore-organizzazione. Le segnalazioni provenienti da uno dei monitori dell'organizzazione e le

segnalazioni sulla relazione monitore-organizzazione verranno invece inoltrate dal sistema anche ai clienti dell'organizzazione inseriti nell'osservatorio con un ritardo di quindici giorni rispetto alla data della segnalazione. L'organizzazione e il monitore che riceve una segnalazione possono decidere se associare all'osservazione i propri commenti e azioni che si sono intrapresi o che si intendono intraprendere per gestire la tematica.

Invio segnalazione

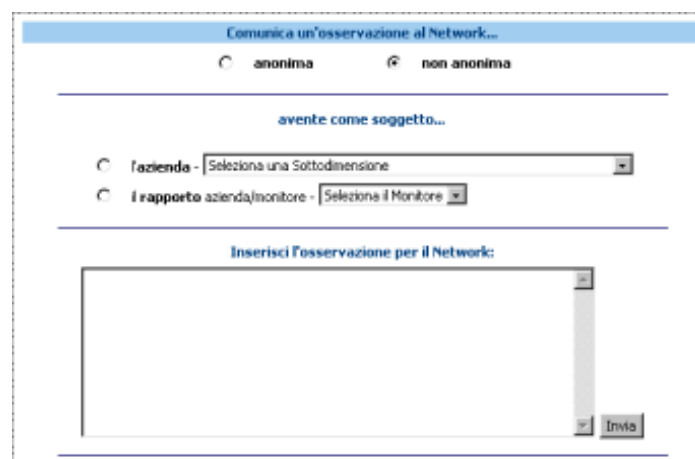
Le segnalazioni possono essere inoltrate da un utente generico da un utente del portale o da un monitore. Le tematiche delle segnalazioni possono riguardare: le dimensioni attivate dall'organizzazione o la relazione monitore-organizzazione.

Per inviare una segnalazione è necessario cliccare su "Invio Segnalazione" accessibile dalla scheda dell'organizzazione se la segnalazione riguarda le dimensioni dell'organizzazione



- dalla scheda dell'organizzazione se la segnalazione riguarda le dimensioni dell'organizzazione;
- dalla scheda monitore se la segnalazione riguarda la relazione monitore-azienda

La scheda della segnalazione si compone di varie sezioni:



Comunica un'osservazione al Network...

anonima non anonima

avente come soggetto...

l'azienda -

il rapporto azienda/monitore -

Inserisci l'osservazione per il Network:

I sezione: La segnalazione può essere inviata anonima e non anonima. Le segnalazioni vengono inoltrate all'organizzazione e al monitore (se l'oggetto della segnalazione è la relazione monitore-azienda) sempre in forma anonima. Solo il gestore del servizio (CISE) può conoscere l'autore di una segnalazione nel caso

siano state inviate in forma non anonima.

II sezione: L'oggetto della segnalazione può essere:

- l'organizzazione; la segnalazione deve contenere come tematica una delle sottodimensioni per le quali ha attivato il monitoraggio (lavoro, ambiente, interessi del consumatore, aspetti economici, relazioni con la collettività impegno dell'imprenditore);
- oppure il rapporto azienda-monitore; la segnalazione deve riguardare un monitore specifico dell'organizzazione.

III sezione: l'osservazione deve essere descritta nell'apposito spazio e cliccando su "Invia" viene inoltrata

Ricezione e gestione di una segnalazione.

Le organizzazioni e i monitori, che ricevono una segnalazione, vengono informati da una mail che li invita ad accedere alla pagina di amministrazione personale. La segnalazione ricevuta è composta da una prima sezione con i dati della segnalazione:

- il numero della segnalazione;
- la data;
- la dimensione oggetto della segnalazione;
- il soggetto della segnalazione (azienda o la relazione monitore-azienda)
- il mittente; l'organizzazione riceve sempre segnalazioni anonime, identifica solo se proviene da un monitore, senza però individuarne l'identità, questo per permettergli di sapere quando un osservazione viene inviata, con un ritardo di 15 giorni anche ai propri fornitori;
- il testo dell'osservazione.

Nella sezione seguente le segnalazioni possono essere analizzate selezionando dall'elenco che viene proposto la modalità di gestione e allegando, se lo si ritiene opportuno, un commento che rimarrà associato all'osservazione. Affinché il sistema registri le azioni intraprese è necessario cliccare sul tasto di "conferma" posto sotto il box. Una volta confermate le modalità di gestione della segnalazione questa verrà memorizzata nell'Archivio, da dove potrà essere richiamata. Le proposte del sistema sulla modalità di gestione delle segnalazioni prevede di poter selezionare una di queste azioni:

- Non si intende pianificare alcuna azione al riguardo in quanto l'osservazione è ritenuta non significativa;
- Al momento non si intende pianificare alcuna azione al riguardo in quanto l'organizzazione ha priorità maggiori;
- Conseguentemente all'analisi dell'osservazione è stata pianificata un'azione;
- La segnalazione ha contenuti positivi.

E possibile anche allegare un commento, inserendolo nel box un testo

Le segnalazioni, inviate all'organizzazione da un monitore, e la rispettiva modalità di gestione, vengono inoltrate con un ritardo di 15 giorni, ai propri fornitori inseriti nell'osservatorio.

Per informazioni : info@sawnet.info