

 <p><b>SERVIZI COMUNALI SPA</b></p>	<p><b>RELAZIONE FINALE ORGANISMO INTERNO DI VIGILANZA ANNO 2018</b></p>	<p><b>Data:</b> 30/01/2019</p>
--	---	------------------------------------

## **STATO ATTUALE: CONTESTO ESTERNO ED INTERNO, ASPETTATIVE DELLE PARTI INTERESSATE, VALUTAZIONE DEI RISCHI**

L'analisi del contesto, dei fattori interni ed esterni, delle esigenze e nelle aspettative delle parti interessate, dei rischi e delle opportunità è stata aggiornata dalla Direzione durante l'anno 2018 in collaborazione con il Responsabile dei Sistemi Integrati.

Aggiornata l'analisi del contesto esterno ed interno rispettivamente su MOD. 69 Analisi del contesto esterno e su MOD. 70 Analisi contesto interno, mentre l'analisi delle esigenze e delle aspettative delle parti interessate è stata formalizzata sul MOD. 72 Parti interessate esterne ed interne.

Analogamente è stata aggiornata la valutazione dei rischi d'impresa con relativo piano di miglioramento MOD. 71 – Valutazione dei rischi e piano di miglioramento.

Inoltre è confermato il Piano Triennale Trasparenza ed Anticorruzione con un aggiornamento a seguito di alcuni cambiamenti che sono avvenuti nell'anno 2018 all'interno dell'Organizzazione aziendale e che possono hanno riguardato soprattutto la cessione del ramo d'azienda relativo all'attività di gestione del servizio idrico integrato, in quanto a far data dal 12/11/2018 è subentrata UNIACQUE S.p.A..

### **VERIFICHE ISPETTIVE**

Nel corso del 2018 sono state effettuate alcune verifiche ispettive interne condotte dal Responsabile dei Sistemi Integrati e dall'Organismo di Certificazione Bureau Veritas nel l'ambito del mantenimento e rinnovo delle certificazioni del sistema di gestione qualità ISO 9001, sistema di gestione ambiente ISO 14001/EMAS e sistema di gestione sicurezza OHSAS 18001; tali sistemi sono integrati nel Modello Organizzativo secondo il D. Lgs 231/01 e s.m.i. e sono state rilevate alcune Non Conformità e Raccomandazioni di miglioramento gestite e risolte seguendo le procedure attivate con opportune azioni correttive che si sono dimostrate efficaci.

 <p><b>SERVIZI COMUNALI SPA</b></p>	<p><b>RELAZIONE FINALE ORGANISMO INTERNO DI VIGILANZA ANNO 2018</b></p>	<p><b>Data:</b> 30/01/2019</p>
--	---	------------------------------------

### **RECLAMI E SEGNALAZIONI**

Sono tutte segnalazioni ricevute nell'arco del 2018 da parte della cittadinanza hanno riguardato solamente i mancati prelievi di frazioni di rifiuto, peraltro prontamente risolti.

Veri e propri reclami con conseguenti NC nel 2018 non ci sono stati e pertanto non sono state aperte Azioni Correttive per questa tipologia di problematica.

Nessun reclamo ufficiale si è registrato in merito alla gestione dei tributi.

### **QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE UTENTE**

I risultati riportati nell'analisi effettuata dal Responsabile dei Sistemi Integrati sono stati molto buoni. A supporto dei risultati dei questionari, la percezione che si ha nel contatto con gli Uffici Tecnici ed Amministrativi dei Comuni, nonché nei riscontri riportati dagli operatori nel contatto quotidiano con gli utenti è soddisfacente. Un monitoraggio costante viene attuato con i continui contatti giornalieri fra i nostri uffici e quelli comunali, nonché mediante il Numero Verde.

### **PARTI INTERESSATE**

Non sono stati rilevati nel corso del 2018 reclami da parte di Enti esterni o interni inerenti agli aspetti trasparenza, anticorruzione, ambientali o di sicurezza.

### **RINNOVO CONTRATTI CLIENTI**

Il dato finale del 2018, relativamente ai contratti in scadenza, vede rinnovati tutti i contratti dalle rispettive Amministrazioni Comunali, a dimostrazione del buon livello di soddisfazione delle stesse.

Il Comune di Albino (già Socio) ha affidato la gestione dei servizi ambientali a far data dal 01/08/2018, inoltre sono stati acquisiti nuovi Comuni Soci, Corte Franca – Mozzo - Curno e Zandobbio che hanno affidato la gestione dei servizi ambientali a far data dal 01/01/2019.

### **DATI ED ATTI DELL'ANNO 2018**

DETERMINAZIONI DEL DIRETTORE GENERALE: N. 256 (Affidamenti Diretti, Convenzioni, Procedure Di Gara, Atti Di Approvazione).

 <p><b>SERVIZI COMUNALI SPA</b></p>	<p><b>RELAZIONE FINALE ORGANISMO INTERNO DI VIGILANZA ANNO 2018</b></p>	<p><b>Data:</b> 30/01/2019</p>
--	---	------------------------------------

Di questi atti viene eseguito il controllo periodico da parte del Comitato Tecnico di Controllo Analogico (*Presidente Dott.ssa Armida Forlani*): 5 verbali nell'anno 2018 – nessun rilievo evidenziato.

### **OBIETTIVI ED INDICATORI DI PRESTAZIONE**

La Direzione Generale ha monitorato nel corso del 2018 gli indicatori di prestazione dei processi aziendali, che hanno dato esito soddisfacente.

Gli obiettivi e gli indicatori sono descritti e monitorati aggiornando trimestralmente il documento "Indicatori per il monitoraggio del miglioramento" a cura della Direzione Generale e del responsabile dei Sistemi Integrati.

Le azioni di miglioramento del 2018 sono state attuate positivamente.

### **AZIONI DI MIGLIORAMENTO PER L'ANNO 2019:**

L'Organismo Interno di Vigilanza chiede alla Direzione Generale di attivare le seguenti azioni di miglioramento:

- Rendere sistematico i controlli operativi durante l'anno quali il monitoraggio delle cartelle e sottocartelle nel sito web, dei documenti e delle determine emesse, degli atti effettuati dal Comitato Tecnico di Controllo Analogico, ecc;
- Implementare il Sistema di Gestione Anticorruzione secondo la norma ISO 37001.

Sarnico, 30 gennaio 2019

Presidente Organismo Interno Vigilanza  
f.to Dott. Finazzi Pierfausto

Membro Organismo Interno Vigilanza  
f.to Dott.ssa Rolfi Gloria

Membro Organismo Interno Vigilanza  
f.to Dott. Borin Franco