

SERVIZI COMUNALI SPA

**RELAZIONE FINALE  
ORGANISMO INTERNO DI VIGILANZA  
ANNO 2017**

**Data:**  
15/01/2018

**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 impostata dalla Direzione durante l'anno 2017 in collaborazione con il Responsabile dei Sistemi Integrati.

Implementato uno studio dell'analisi del contesto esterno ed interno ed emessa la PG 19 Gestione del rischio in rev.00 del 09.08.2017, che descrive le modalità di gestione dell'analisi di risk management.

Effettuata l'analisi del contesto esterno su MOD. 69 Analisi del contesto esterno attraverso un'analisi PEST-A (fattori Politici, Economici, Sociali, Tecnologici e Ambientali).

Effettuata l'analisi del contesto interno su MOD. 70 Analisi contesto interno, attraverso un'analisi specifica per ogni processo di tipo SWOT (analisi di punti di forza, di debolezza, opportunità e minacce).

L'analisi delle esigenze e delle aspettative delle parti interessate è stata formalizzata sul MOD. 72 Parti interessate esterne ed interne.

A seguito di questa analisi è stata effettuata una valutazione dei rischi d'impresa ed è stato impostato un piano di miglioramento, che sarà utilizzato ed aggiornato in sede di riunioni almeno annuali (MOD. 71 – Valutazione dei rischi e piano di miglioramento).

Inoltre è stato riemesso il Piano Triennale Trasparenza ed Anticorruzione con la valutazione del rischio secondo la nuova normativa in vigore.

La Direzione ritiene l'analisi sopra descritta un valido strumento di dettaglio che consente di valutare in maniera più analitica le specifiche attività aziendali.



SERVIZI COMUNALI SPA

**RELAZIONE FINALE  
ORGANISMO INTERNO DI VIGILANZA  
ANNO 2017**

**Data:**  
15/01/2018

### **VERIFICHE ISPETTIVE**

Nel corso del 2017 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.

Si valuta che l'anno 2017, anche a seguito del cambio del Organismo di Cartificazione, sia servito per impostare un percorso attraverso anche l'acquisizione delle nuove norme ISO 9001 e ISO 14001, nonché per l'acquisizione di nuovi software gestionali. Questo ha portato ad un maggiore coinvolgimento delle diverse parti interessate al sistema e ad una più precisa e corretta registrazione di tutte le varie fasi dei diversi processi e controlli.

### **RECLAMI E SEGNALAZIONI**

1) Nel corso dell'anno 2017 sono state rilevate 716 segnalazioni contro le 649 del 2016, 522 del 2015, le 476 del 2014, le 459 del 2013, le 451 del 2012, le 459 del 2011, le 652 del 2010, le 647 del 2009 e le 701 del 2008.

Sono tutte segnalazioni di mancati prelievi di frazioni di rifiuto, prontamente risolti.

Come già richiamato nei precedenti riesami, si considera per acquisita e giustificata la segnalazione/lamentela e si procede nei termini contrattuali all'intervento risolutivo. I dati indicano una costante raccolta delle segnalazioni da parte del sistema informatico di Servizi Comunali SpA, segnano inoltre un andamento in linea con il crescere del bacino d'utenza. Veri e propri reclami con conseguenti NC nel 2017 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.

Nel 2017 a Chiuduno, sono confluiti i servizi di otto nuovi comuni (dalla Val Imagna e dalla Società Gesidra) e quindi l'incremento, come risulta anche dagli ultimi anni, è direttamente correlato al continuo crescere dei comuni serviti e dei servizi.





SERVIZI COMUNALI SPA

**RELAZIONE FINALE  
ORGANISMO INTERNO DI VIGILANZA  
ANNO 2017**

**Data:**  
15/01/2018

### **QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE UTENTE**

Per l'anno 2017, nelle Piattaforme Ecologiche acquisite da Gesidra SpA, si sono distribuiti dei questionari inerenti la soddisfazione degli utenti relativamente al servizio. 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.

### **RINNOVO CONTRATTI CLIENTI**

Il dato finale del 2017, relativamente ai contratti in scadenza, vede rinnovati tutti i contratti dalle rispettive Amministrazioni Comunali, a dimostrazione del buon livello di soddisfazione delle stesse. Inoltre si è conclusa l'acquisizione del comune di Osio Sotto.

### **PARTI INTERESSATE**

Non sono stati rilevati nel corso del 2017 reclami da parte di Enti esterni o interni inerenti agli aspetti trasparenza, anticorruzione, ambientali o di sicurezza.

### **DATI ED ATTI DELL'ANNO 2017**

RELAZIONE REDATTA DAL RESPONSABILE ANTICORRUZIONE: emessa e caricata sul sito web secondo il format prevista dalla normativa cogente

DETERMINAZIONI DEL DIRETTORE GENERALE: N. 232 (Affidamenti Diretti, Convenzioni, Procedure Di Gara, Atti Di Approvazione), effettuate come previsto dalla codifica della denuncia annuale ad ANAC.

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 2017 – nessun rilievo evidenziato, solo alcuni miglioramenti prontamente recepite ed attuate dalla Servizi Comunali SpA.



SERVIZI COMUNALI SPA

**RELAZIONE FINALE  
ORGANISMO INTERNO DI VIGILANZA  
ANNO 2017**

**Data:**  
15/01/2018

## **OBIETTIVI ED INDICATORI DI PRESTAZIONE**

La Direzione Generale ha introdotto nuovi indicatori e/o implemento indicatori esistenti al fine di far meglio corrispondere gli indicatori stessi alla reale operatività della Società, in funzione anche di una parziale riorganizzazione di alcune figure di responsabili e una più puntuale gestione di alcune registrazioni.

Per i nuovi indicatori, derivati da una più puntuale ed oggettiva registrazione dei dati rispetto agli anni precedenti, si sta raccogliendo l'andamento storico ed una valutazione più precisa potrà essere fatta a fine anno 2018 da parte della Direzione Generale su una base triennale dei valori.

Durante il 2017 si è proceduto ad un'integrazione dei diversi "file" con dati e parametri per razionalizzare ulteriormente la gestione del controllo ed evitare dispersione di dati. È stato acquisito un nuovo software gestionale per i rifiuti e due software gestionali per i mezzi ed il personale che hanno inglobato i diversi file e software fino ad ora utilizzati.

Sono stati introdotti indicatori inerenti anche al settore tributi.


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.

## **RISORSE UMANE**

Ai fini della gestione generale della formazione, nel 2017 si sono effettuati corsi alla comunicazione, al Modello Organizzativo secondo il D. Lgs 231/01, al Codice Etico.

Effettuato anche un affiancamento del Responsabile dei Tributi al personale interno ed esterno addetti alla gestione degli sportelli al pubblico.

L'attivazione dei due nuovi software gestionali consente una gestione più puntuale delle risorse umane e delle infrastrutture.

 <p>SERVIZI COMUNALI SPA</p>	<p><b>RELAZIONE FINALE ORGANISMO INTERNO DI VIGILANZA ANNO 2017</b></p>	<p><b>Data:</b> 15/01/2018</p>
--	---	------------------------------------

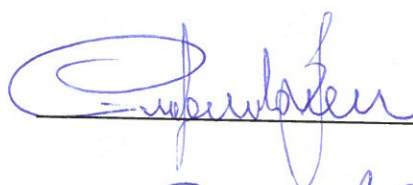
### AZIONI DI MIGLIORAMENTO PER L'ANNO 2018:

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

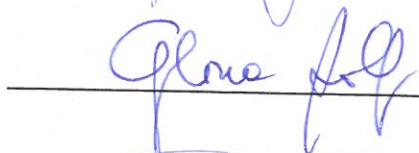
- Migliorare la gestione del sito web, relativamente ai documenti per la trasparenza e anticorruzione, lo spostamento di alcune cartelle e relativi documenti allegati a seguito di una reimpostazione delle pagine web, avvenuto senza preavviso; difficoltà di assistenza tecnica ed aggiornamento normativo, ecc.;
- 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.;
- Riesaminare la documentazione inerente al Nuovo Codice Privacy GDPR secondo il Reg. UE 2016/679 che entrerà in vigore il 25 maggio 2018 (per esempio, informative, notifiche, autorizzazioni, Modulo di Accesso Civico, ecc.);
- Implementare il Sistema di Gestione Anticorruzione secondo la norma ISO 37001.

Sarnico, 15 gennaio 2018

Presidente Organismo Interno Vigilanza  
Dott. Finazzi Pierfausto



Membro Organismo Interno Vigilanza  
Dott.ssa Rolfi Gloria



Membro Organismo Interno Vigilanza  
Dott. Borin Franco

