

PARTECIPANTI

FIRMA

Federico Bigi (DG)

Susanna Bigi (DL e ref SG)

Stefano Belloni (CO)

Lorenzo Moriconi (DGCA, RSG, DC)

Rossella Pisanu (RefSG)

Franco Pasquariello (consulente)

ORDINE DEL GIORNO

0) PREMESSE AL RIESAME.....	3
1) RISULTATI DI AUDIT INTERNI E DELL'ENTE CERTIFICATORE.....	3
1.1) Audit ente certificatore.....	3
1.2) Audit interni.....	3
2) INFORMAZIONE DI RITORNO DALLE PARTI INTERESSATE.....	3
3) PRESTAZIONI DEI PROCESSI, CONFORMITÀ DEI SERVIZI E VALUTAZIONE ANDAMENTO DEGLI OBIETTIVI AZIENDALI.....	4
4) STATO DELLE AZIONI CORRETTIVE, PREVENTIVE E DI MIGLIORAMENTO.....	5
5) INDAGINE SU INCIDENTI E QUASI INCIDENTI.....	5
6) STATO DI AVANZAMENTO DELLE AZIONI SCATURITE DA PRECEDENTI RIESAMI DELLA DIREZIONE.....	5
7) RICHIESTE DI MODIFICA ALL'ORGANIZZAZIONE E/O AI SISTEMI DI GESTIONE, INPUT PER IL MIGLIORAMENTO PROVENIENTI DALLE VARIE FUNZIONI AZIENDALI, EFFICACIA DEI SISTEMI DI GESTIONE.....	5
8) RIESAME DELLE POLITICHE AZIENDALI E RELATIVA IMPLEMENTAZIONE.....	6
9) DEFINIZIONE DI NUOVI OBIETTIVI AZIENDALI.....	6
10) ADEGUATEZZA E COINVOLGIMENTO DELLE RISORSE UMANE.....	8
11) ADEGUATEZZA DELLE INFRASTRUTTURE.....	9
12) RISULTATI DELLE VALUTAZIONI SUL RISPETTO DELLE PRESCRIZIONI LEGALI E DELLE ALTRE PRESCRIZIONI SOTTOSCRITTE.....	9
13) COMUNICAZIONE AMBIENTALE.....	9
14) RIVALIDAZIONE DEL PROCESSO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI.....	9
15) MANTENIMENTO DEI FLUSSI COMUNICATIVI E RELAZIONALI (EFFICACIA PROCESSO DI COMUNICAZIONE).....	10
16) SIMULAZIONE EMERGENZE (PROGRAMMA E VALUTAZIONE DI QUANTO EFFETTUATO).....	10
17) SORVEGLIANZA SANITARIA.....	11
18) ADEGUATEZZA DELLA VALUTAZIONE DEI RISCHI SU SSL.....	11
19) EFFICACIA DPI.....	11
20) ANDAMENTO CONTROLLI E VERIFICHE DEI SISTEMI DI GESTIONE.....	11
21) BILANCIO SOCIALE.....	11
22) MONITORAGGIO DEI FORNITORI IN RELAZIONE AI REQUISITI SA 8000.....	11

0) Premesse al riesame

ELEMENTI IN INGRESSO

verbali di riesame precedenti

ELEMENTI IN USCITA (CONSIDERAZIONI/DECISIONI/AZIONI DA INTRAPRENDERE)

Continua a registrarsi come premessa principale al presente riesame e come fattore di contesto importante quello dell'operatività difficoltosa all'interno della pandemia COVID 19 che è formalmente chiusa come stato di emergenza ma che comunque comporta nel quotidiano ancora difficoltà di gestione operative.

E' da registrarsi , inoltre, come fattore di contesto importante l'incidenza in negativo dell'aumento relativo ai carburanti e al costo in generale dell'energia.

Le principali ripercussioni in cooperativa sono da ricercarsi sui servizi/settori afferenti l'ambito scolastico ed in particolare i trasporti scolastici , la ristorazione e l'assistenza in scuola o a bordo mezzo.

E' da registrarsi comunque l'opportunità che la cooperativa come gli operatori del settore hanno invece avuto sui servizi di pulizia aggiuntivi e straordinari e sul processo di informatizzazione di alcuni processi e di alcune comunicazioni interne .

Ulteriori fattori di contesto interno importanti da sottolineare sono i seguenti:

- La cooperativa ha, nel corso del 2022, rivisto in parte l'organizzazione, il suo modello organizzativo 231 MOG
- La cooperativa nel corso del 2022 ha ottenuto l'attestazione di conformità alla ISO 30415
- La Cooperativa nel corso del 2022 ha migliorato sensibilmente il proprio rating sulla certificazione ECOVADIS
- L'implementazione del SW Geias sta continuando il suo percorso e si prevede entro la fine 2023 di riuscire a concludere il processo spostando tutti i dati previsti da altri archivi sul nuovo applicativo .
- La cooperativa nel corso del 2022 ha migliorato e arricchito il proprio sito internet con il supporto di specifica risorsa dedicata
- I servizi erogati per nuovi appalti , trenitalia in particolare, hanno comportato un aumento significativo di adempimenti relativi alla gestione amministrativa dei rifiuti ed in particolare rispetto alla produzione di rifiuti pericolosi.
- L'organizzazione sta sperimentando un sistema di acquisti centralizzato con una figura dedicata a tale attività. Si valuteranno i risultati nel primo semestre 2023 e a seguito di questo saranno eventualmente aggiornate procedure ed organigramma.
- B&B Service fa parte di una rete di imprese in cui sono inserite:
 - Opera Secunda
 - Tre Sinergie
 - Realpass
 - Terra Uomini Ambiente

Lo scopo della rete di imprese è di ottimizzare la penetrazione commerciale delle aziende che ne fanno parte e, al tempo stesso di mettere in condivisione le varie risorse. La collaborazione si sta sempre più consolidando e le risorse umane mettono a disposizione il proprio tempo e le proprie competenze anche alle altre aziende retiste. La volontà è di procedere verso un'organizzazione sempre più compenetrata partendo dalla definizione di un organigramma congiunto o comunque dove vengono evidenziati i servizi in outsourcing. Ovviamente questo dovrà diventare il primo passo per revisionare anche il sistema di gestione.

- Inoltre è in fase di gestione un'opera di informatizzazione delle attività aziendali che porterà alla modifica anche dei sistemi di gestione. In particolare:

Ciclo Passivo (in fase di uso/completamento)

GelAS Ciclo Passivo è un applicativo che nasce con lo scopo di far confluire in un'unica piattaforma tutti gli acquisti di beni e servizi dell'azienda consentendone una gestione sistematica e condivisa e il monitoraggio degli stessi. La condivisione raggiunge tutte le fasi del Ciclo Passivo (dalla Richiesta di Acquisto da parte del Capo Cantiere/Coordinatore, alla Generazione degli Ordini, al Controllo dei Ddt e Fattura emessa dal Fornitore). Il sistema si compone di funzionalità rilevanti come la gestione dei Budget di Spesa per cantiere, di un workflow di richieste di acquisto (RdA) che permette la configurazione degli iter autorizzativi di acquisto, su più livelli, garantendo un monitoraggio in tempo reale. La flessibilità della soluzione consente di adeguarsi a tutti i possibili modelli organizzativi: accentrati e distribuiti

Il Ciclo Passivo utilizza i Centri di Costo (CdC) armonizzato con i piani dei conti dell'analitica contabile in cui per ciascuno di essi sarà possibile ricavare una serie di indicatori volti a mostrare il rispetto o meno del budget inserito dall'azienda.

CoGe (in fase di sviluppo)

GelAS Controllo di Gestione (CoGe) è un applicativo che nasce con lo scopo di poter aggregare in un unico punto le informazioni di carattere economico legate a cicli attivi e passivi dell'azienda.

CoGe si può interfacciare con qualsiasi software interno o esterno al mondo GelAS ed è predisposto per potere acquisire i dati, manipolarli e normalizzarli, affinché possano essere analizzati contemporaneamente indipendentemente dalla loro provenienza.

CoGe ha una struttura a Centri di Costo (CdC) armonizzato con i piani dei conti dell'analitica in cui per ciascuno di essi sarà possibile ricavare una serie di indicatori volti a mostrare il rispetto o meno del budget inserito dall'azienda.

Hr-Portalino Risorse (in uso/ sviluppo)

E' stata attivata l'Area Documenti dell'applicativo GelAS HR dove l'azienda pubblica i cedolini paga e altri documenti inerenti il rapporto di lavoro.

Ciascuna risorsa inserita a sistema con un contratto valido con l'azienda ha la possibilità di accedere al programma tramite PC, tablet o smartphone.

L'azienda provvederà alla pubblicazione della documentazione che la risorsa potrà consultare e materializzare digitando l'indirizzo internet <https://hrbeb.geias.it> e autenticandosi tramite credenziali nominative e personali. Al primo accesso il sistema chiederà il cambio obbligatorio della password per garantire l'accesso ai documenti riferibili alla Risorsa esclusivamente a quella Risorsa.

In futuro la risorsa avrà a disposizione dallo stesso Portalino altre funzionalità (Programmazione-Richiesta Ferie e Permessi-Rilevazione Presenze-Rimborso Spese-ecc.) che sono configurabili risorsa per risorsa.

Sempre in questa applicazione potranno essere pubblicati documenti e comunicazioni inerenti i sistemi di gestione

IdeaBeB (in uso)

Suite personalizzabile fruibile via web utilizzata per la gestione di tutti gli assets aziendali (automezzi, dispositivi, macchinari, attrezzature, cespiti in generale, ecc.).

Consente di gestire, pianificare, registrare attività con conseguente consuntivazione ed elaborazione di Report operativi.

Ad oggi abbiamo configurato il sistema per la gestione del parco automezzi e assets collegati quali carte carburanti, telepass-viacard ed estintori. Il sistema comprende non solo la gestione delle Anagrafiche ma la pianificazione dell'allocazione dei mezzi per centro di costo (allineati alla contabilità analitica), gli scadenziari e la pianificazione delle Manutenzioni/Revisioni.

L'ulteriore sviluppo sarà quelli di gestire anche i Giornali di Bordo in forma digitale e non più cartacea.

Idea "Sdapa" (in fase di sviluppo)

In fase di sviluppo la Suite personalizzabile fruibile via web utilizzata per la gestione di tutti i servizi/assets oggetto degli appalti lato Committente con criteri "Sdapa". Consente di gestire, pianificare, registrare attività/dati di produzione/servizi/risultati con conseguente consuntivazione ed elaborazione di Report istituzionali per i Clienti

Il sistema dovrà prevedere una configurazione adatta alla:

- a) Valorizzazione
- b) Pianificazione
- c) Rendicontazione
- d) Controllo qualità con calcolo indici

La condivisione di informazioni tra Committente ed Appaltatore consente di garantire una piena trasparenza sui fattori produttivi impegnati nell'esecuzione del contratto, di impostare piani di lavoro condivisi e condivisibili. La caratteristica principale del sistema è quella di consentire la condivisione di informazioni/dati tra gli utenti attraverso una gestione digitale e semplificata, la predisposizione di un workflow personalizzabile in base alle esigenze del cliente e ai diversi stadi delle attività e la creazione di un archivio storico delle attività svolte.

Il vantaggio di questo sistema informatico è quello di tenere traccia delle varie comunicazioni e condividerlo anche tra più utenti.

AZIONI DA INTRAPRENDERE	RESP	ENTRO	NOTE SULL'ATTUAZIONE
Recepire nei sistemi di gestione gli applicativi di cui sopra	RSG	31.03.23	

Tutte le attività di cui in precedenza hanno fortemente impegnato l'ufficio sistemi di gestione quindi , per il 2022, non si sono previsti, come da prassi, degli audit interni aggiuntivi a quello completo di sistema che sono stati eseguiti dai consulenti partner di Itinera.

Sono parte integrante e presi in considerazione nel presente documento anche quanto definito, soprattutto in termini di dati analizzati, nei riesami n° 35 per la SICUREZZA STRADALE e per l'ANTICORRUZIONE

1) Risultati di audit interni e dell'ente certificatore

ELEMENTI IN INGRESSO

Rapporto audit ente SGS, Rapporti di audit interno

ELEMENTI IN USCITA (CONSIDERAZIONI/DECISIONI/AZIONI DA INTRAPRENDERE)

1.1) Audit ente certificatore

Sono allegati al presente documenti delle note che sintetizzano la gestione delle osservazioni emerse negli scorsi audit SGS del fine 2021 e del primo semestre 2022.

L'implementazione dei CQS elettronici inizialmente prevista entro giugno 2020 è stata posticipata a gennaio 2023.

1.2) Audit interni

Sono stati effettuati gli audit interni sui sistemi di gestione come pianificato da Franco Pasquariello e Enio Marraccini.

Dagli stessi si evidenzia un buon grado di implementazione e maturità dei sistemi. Sono emerse una serie di osservazioni alcune delle quali sono in corso di gestione (VEDI RELATIVI VERBALI).

2) Informazione di ritorno dalle parti interessate

ELEMENTI IN INGRESSO

Reclami, Monitoraggio soddisfazione del Cliente, Segnalazioni dalle parti interessate.

ELEMENTI IN USCITA (CONSIDERAZIONI/DECISIONI/AZIONI DA INTRAPRENDERE)

Tutti i reclami avuti risultano correttamente gestiti e chiusi.

In particolare per la commessa MI.RI., dall'analisi delle segnalazioni del cliente 2019,2020,2021 e 2022 (ancora di carattere non strutturato), non si rilevano casi di NC con gravi conseguenze o NC ripetute di cui si sia ritenuto necessario proseguire con specifiche azioni correttive anche se necessitano approfondimenti in merito. Inoltre si registra che per essendo aumentato il numero di NC e segnalazioni rispetto al 2021 (38 rispetto a 24), l'importo delle multe è molto minore ovvero 1100 € contro i 3875 del 2021. Inoltre per i disservizi 2022 solo in 3 casi su 38 segnalazioni è stata combinata una multa.

AZIONI DA INTRAPRENDERE	RESP	ENTRO	RIF. RDM	NOTE SULL'ATTUAZIONE
Approfondire osservazioni e reclami MI.RI	RSG	31/03/23		

Ad oggi, dallo scorso riesame, non sono emerse segnalazioni dalle parti interessate riguardanti la SA 8000 né il sistema di gestione ambientale (14001). Stessa cosa dicasi per il SGS (ISO 45001) in quanto non sono emerse segnalazioni da parte di ASL, altri enti di controllo, Clienti, lavoratori o altro.

VALUTAZIONE INTERMEDIA				
DATA PREVISTA	30.06.23	DATA EFFETTIVA	FIRMA	

Per quanto riguarda le verifiche della soddisfazione dei Clienti, le stesse vengono effettuate in sede di controllo della qualità del servizio tramite interviste dirette e per alcuni appalti con appositi applicativi su piattaforma GEIAS. Ad oggi le statistiche CQS risultano aggiornate al 31.12.2021 e da una prima analisi non si rilevano particolari criticità o necessità di azioni di miglioramento in tal senso.

Si conferma la buona percezione, in termini di soddisfazione, da parte del cliente dei servizi eseguiti dalla cooperativa (vedi statistiche CQS).

In particolare si rileva che i parametri sulle singole domande in media sono tutti sopra la soglia del 3 (parametri da 0 a 4) che per noi è storicamente la soglia di allerta per l'attivazione di indagini ulteriori in merito.

3) Prestazioni dei processi, conformità dei servizi e valutazione andamento degli obiettivi aziendali

Per quanto riguarda il monitoraggio sullo stato di raggiungimento degli obiettivi ambientali si rimanda alle apposite note riportate sui documenti "DICHIAZIONE AMBIENTALE" aggiornamento 2022, allo stesso modo per il raggiungimento degli obiettivi sul sistema di gestione della sicurezza SGS vedasi "OBIETTIVI E PROGRAMMI SULLA SICUREZZA".

Il monitoraggio dei processi aziendali e della conformità viene eseguito attraverso una serie di indicatori ed attraverso l'esecuzione dei controlli qualità del servizio e il BILANCIO SOCIALE. 2021.

FATTURATO E PRESTAZIONI COMMERCIALI

Di seguito andamento fatturato :

2016: 21.611.618
2017: 25.087.334
2018: 29.167.638
2019: 33.520.316
2020: 36.524.203
2021: 48.666.626

Nel periodo 2021 abbiamo partecipato a circa 58 gare di appalto di cui vinte 14 Per quanto riguarda le trattative private ne abbiamo fatte varie e tendenzialmente tutte vinete, inoltre abbiamo fatto vari preventivi per le attività straordinarie con importi relativamente bassi.

Il processo di crescita della Cooperativa risulta efficace.

NON CONFORMITA' e RECLAMI

Dallo scorso riesame ad oggi risultano essere state gestite una serie di NC e reclami correttamente chiusi.

DISSERVIZI MI.RI

	N° PASTI SERVITI	DISSERVIZI TOTALI	INCIDENZA
2020	1458878	7	4,79 per milione di pasti
2021	2857200	24	8,39 per milione di pasti
2022 (ad oggi)	2006708	38	18,93 per milione di pasti

	IMPORTO MULTE	DISSERVIZI TOTALI	MEDIA MULTE
2018	3290 €	42	193,52 € a multa
2019	4250 €	30	283,33 € a multa
2020	1650 €	7	550 € a multa
2021	3875 €	24	161,45 € a multa
2022 (ad oggi)	1100 €	38	28,94 € a multa

Dall'analisi dei file di disservizi si evidenziano le seguenti cose:

- 1) il numero di disservizi è altalenante negli anni ma sempre in misura molto contenuta come incidenza sui pasti serviti
- 2) la causa di disservizio più diffusa resta negli anni la presenza di sporco diffuso e la mancanza/errata gestione della documentazione applicabile
- 3) nel corso dell'anno 2022 è stato rilevato un solo disservizio per errata somministrazione pasti per una dieta non sanitaria
- 4) Nel corso del 2021 e ad oggi nel corso del 2022 non si registrano più di tre disservizi per plesso scolastico

I dati evidenziano una situazione sotto controllo e non necessitano ulteriori azioni .

ALTRO

I dati sopra descritti risultano ottimi e non destano problematiche significative.

L'Indice sulla qualità di fornitori rimane confermato al 100%.

Per quanto riguarda il sistema di gestione ambientale non si rilevano NC

Per dettagli si rimanda ai relativi verbali

CONTROLLO QUALITA' DEL SERVIZIO

Dalle statistiche elaborate si evidenzia il mantenimento ad alti standard qualitativi del servizio. Non si rielvano esigenze di azioni ulteriori.

In particolare si rileva che i parametri sulle singole domande in media sono tutti sopra la soglia del 3 (parametri da 0 a 4) che per noi è storicamente la soglia di allerta per l'attivazione di indagini ulteriori in merito.

CONFRONTO MEDIE CQS		ordine del magazzino di cantiere	conformità/qualità del servizio	atteggiamento dei/degli addetto/i	puntualità del/degli addetto/i	manutenzione delle attrezzature	capacità di risposta al Cliente	livello di qualità complessivo	capacità di gestione dei reclami	rapporto qualità/prezzo dei servizi	MEDIA
CQS 2017	B. & B. SERVICE	3,27	3,30	3,38	3,59	3,35					3,38
CQS 2018	CLIENTE	3,33	3,00	3,00	3,00		3,00	3,00	4,00	3,00	3,17
CQS 2018	B. & B. SERVICE	3,34	3,40	3,57	3,47	3,37					3,43
CQS 2019	CLIENTE	3,50	3,76	3,77	3,65		3,78	3,56	3,73	3,64	3,67
CQS 2019	B. & B. SERVICE	3,30	3,53	3,71	3,57	3,38					3,50
CQS 2020	CLIENTE	3,50	3,50	3,00	3,50		3,50	3,00	4,00	4,00	3,50
CQS 2020	B. & B. SERVICE	3,81	3,55	3,24	3,42	3,47					3,50
CQS 2021	CLIENTE	3,66	3,95	3,67	3,66		3,77	3,74	3,52	3,52	3,69
CQS 2021	B. & B. SERVICE	3,63	4,00	3,50	3,42	3,61					3,63

INDICI PRESTAZIONI TRASPORTI

Si rimanda al documento di riesame 35 sulla sicurezza stradale del 05/07/2022 allegato al presente documento.

INDICI PRESTAZIONI AMBIENTALI

Si rimanda alla DICHIARAZIONE AMBIENTALE aggiornamento del 09/02/2022 allegata al presente documento.

STATO DI RAGGIUNGIMENTO OBIETTIVI 2021'

Per quanto riguarda il monitoraggio sullo stato di raggiungimento degli obiettivi ambientali si rimanda alle apposite note riportate sul documento "DICHIARAZIONE AMBIENTALE agg 2022", allo stesso modo per il raggiungimento degli obiettivi sul sistema di gestione della sicurezza SGS vedasi "OBIETTIVI E PROGRAMMI SULLA SICUREZZA".

Relativamente agli obiettivi del sistema di gestione qualità e resp. Sociale definiti nel riesame precedente gli obiettivi definiti, in linea generale risultano sostanzialmente raggiunti ad eccezione di alcuni programmi di sviluppo anche informatico procrastinati per il 2023 e qualche lieve non raggiungimento in termini di NC sul servizio.

Il mancato raggiungimento di questi target non è ritenuto grave alla luce della qualità servizi generali e della complessità del cambiamento che l'introduzione di GEIAS comporta e sul quale serve accuratezza e testing mirato.

4) Stato delle azioni correttive, preventive e di miglioramento

ELEMENTI IN INGRESSO

Azioni correttive, preventive e di miglioramento

ELEMENTI IN USCITA (CONSIDERAZIONI/DECISIONI/AZIONI DA INTRAPRENDERE)

Le azioni correttive, preventive e di miglioramento in essere risultano correttamente gestite.

Si rimanda i relativi verbali per dettagli.

5) Indagine su incidenti e quasi incidenti

ELEMENTI IN INGRESSO

Verbale di riunione periodica sulla sicurezza, RIEPILOGO INCIDENTI E QUASI INCIDENTI AGG GIUGNO 2021

ELEMENTI IN USCITA (CONSIDERAZIONI/DECISIONI/AZIONI DA INTRAPRENDERE)

Dal RIEPILOGO INCIDENTI E QUASI INCIDENTI, con dati aggiornati al 30.06.2022, si può dire che non ci sono aree critiche di indagine .

Ci sono alcuni casi nell'ultimo triennio di infortuni superiori ai 40 gg tutti comunque senza conseguenze gravi per i lavoratori e tutti correttamente gestiti con modulo GIN.

Dal verbale di riunione periodica sono emerse una serie di necessità in corso di gestione.

Da quanto sopra non si ritiene di dovere attuare richieste di miglioramento in merito riservandosene la possibilità successivamente.

6) Stato di avanzamento delle azioni scaturite da precedenti riesami della Direzione

ELEMENTI IN INGRESSO

Precedente riesame

ELEMENTI IN USCITA (CONSIDERAZIONI/DECISIONI/AZIONI DA INTRAPRENDERE)

Risultano generalmente raggiunte le azioni definite nel precedente riesame

7) Richieste di modifica all'organizzazione e/o ai Sistemi di Gestione, Input per il miglioramento provenienti dalle varie funzioni aziendali, Efficacia dei Sistemi di Gestione

ELEMENTI IN INGRESSO

Nessuno.

ELEMENTI IN USCITA (CONSIDERAZIONI/DECISIONI/AZIONI DA INTRAPRENDERE)

Per quanto riguarda i sistemi di gestione non si rilevano richieste di modifica o input al miglioramento dei sistemi di Gestione provenienti dalle varie funzioni aziendali ad eccezione di quanto definito in premessa e negli altri punti del presente documento e ad eccezione di quanto necessario in corso d'opera per rispondere all'emergenza COVID 19 e per la gestione degli aumenti sulle materie prime anche e soprattutto come impatto sulla modalità di erogazione dei servizi.

VALUTAZIONE INTERMEDIA					
DATA PREVISTA	30.06.23	DATA EFFETTIVA		FIRMA	

I sistemi di gestione risultano sufficientemente efficaci

8) Riesame delle politiche aziendali e relativa implementazione

ELEMENTI IN INGRESSO

Politica per la qualità, ambiente, responsabilità sociale e sicurezza

ELEMENTI IN USCITA (CONSIDERAZIONI/DECISIONI/AZIONI DA INTRAPRENDERE)

Le politiche risultano anche esse adeguate.

Una valutazione più critica potrà essere effettuata durante il prossimo riesame delle direzioni.

VALUTAZIONE INTERMEDIA					
DATA PREVISTA	30.06.23	DATA EFFETTIVA		FIRMA	

9) Definizione di nuovi obiettivi aziendali

ELEMENTI IN INGRESSO

Verbale di riunione periodica sulla sicurezza,

ELEMENTI IN USCITA (CONSIDERAZIONI/DECISIONI/AZIONI DA INTRAPRENDERE)

Si definiscono i seguenti obiettivi aziendali:

PROCESSO	MIGLIORAMENTO DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA RESPONSABILITA' SOCIALE (SA 8000)	RIF. OB.	1
OBIETTIVO	CREARE DEI VADEMECUM INFORMATIVI PER I LAVORATORI	SCADENZA	31.12.23
STRATEGIA	Effettuare revisione della documentazione e distribuzione		

PROCESSO	MIGLIORAMENTO DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA RESPONSABILITA' SOCIALE (SA 8000)	RIF. OB.	2
OBIETTIVO	MIGLIORARE LA CONSAPEVOLEZZA SUL SISTEMA DI GESTIONE PER LA RESPONSABILITA' SOCIALE	SCADENZA	31.12.23
STRATEGIA	Effettuare nuove campagne informative e/o formative per sensibilizzare il personale operante tematiche di responsabilita' sociale anche a seguito delle modifiche al sistema da prevedersi		

PROCESSO	MIGLIORAMENTO DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'	RIF. OB.	1
OBIETTIVO	Aumentare fatturato 2023 intorno ai 50 Mln di euro	SCADENZA	'31.12.2023
STRATEGIA	Partecipazione alle gare di appalto, consolidamento partnership commerciali, utilizzo degli strumenti legislativi messi a disposizione , ristrutturazione/informatizzazione dei processi interni		
RESP.	Vice Presidente		

PROCESSO	MIGLIORAMENTO DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'	RIF. OB.	2
OBIETTIVO	Non conformità sul servizio: NC Servizi area Pulizie e derattizzazione <= 1 per cantiere NC Servizi Mense e affini ù <=3 per cantiere NC relative alle diete speciali (sanitarie)=0 per cantiere NC relative al trasporto scolastico <=1 per cantiere NC relative all'ausiliariato/vigilanza <=1 per cantiere	SCADENZA	'31.12.2023

PROCESSO	MIGLIORAMENTO DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'	RIF. OB.	2
STRATEGIA	sensibilizzazione del personale e continuo controllo qualità del servizio		
RESP.	RSG e responsabili di area e appalto		
AZIONI DA INTRAPRENDERE		RESP	ENTRO
		RIF. RDM	NOTE SULL'ATTUAZIONE
Effettuare campagne di sensibilizzazione agli operatori		RSG	30.06.23
		-	

PROCESSO	MIGLIORAMENTO DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'	RIF. OB.	3
OBIETTIVO	Avere i parametri CQS per soddisfazione del cliente e per valutazioni interne superiore ai valori di soglia pari a 3 per ciascuna domanda	SCADENZA	'31.12.2023
STRATEGIA	sensibilizzazione del personale e continuo controllo qualità del servizio		
RESP.	RSG e responsabili di area e appalto		
AZIONI DA INTRAPRENDERE		RESP	ENTRO
		RIF. RDM	NOTE SULL'ATTUAZIONE
Effettuare campagne di sensibilizzazione agli operatori		RSG	30.06.23
		-	

PROCESSO	MIGLIORAMENTO DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'	RIF. OB.	4
OBIETTIVO	N° Segnalazioni (dato medio) del cliente per cantiere riferito a disservizi nel settore Mense e Ristorazione <= 2	SCADENZA	'31.12.2023
STRATEGIA	Monitoraggio continuo appalti e cantieri		

PROCESSO	MIGLIORAMENTO DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'	RIF. OB.	5
OBIETTIVO	Valore economico medio delle multe sotto al soglia di 180 euro per multa	SCADENZA	'31.12.2023
STRATEGIA	Fornitura di giustificazioni articolate e complete anche nel quadro complessivo di ricerca di penale continua da parte del committente		
RESP.	Coordinatori di cantiere		

PROCESSO	MIGLIORAMENTO DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'	RIF. OB.	6
OBIETTIVO	Perseguire i seguenti miglioramenti gestionali : <ul style="list-style-type: none"> • informatizzazione CQS • Terminare Implementazione SW gestione automezzi 	SCADENZA	'30.06.2023
STRATEGIA	Supporto del fornitore Geias		
RESP.	Direzione		

B. & B. SERVICE Soc. Coop.	VERBALE DI RIESAME DELLA DIREZIONE	VRD05 N° 36 del 21.09.2022 Pag. 11 di 14
---	---	---

Per gli obiettivi ambientali si rimanda al documento “dichiarazione ambientale 2022”.

Per gli obiettivi sicurezza si rimanda al documento “Obiettivi e programmi sicurezza”

10) Adeguatezza e coinvolgimento delle risorse umane

ELEMENTI IN INGRESSO
RAP, SCO, SIP

ELEMENTI IN USCITA (CONSIDERAZIONI/DECISIONI/AZIONI DA INTRAPRENDERE)

Dalle schede informative del personale si evince che le attuali risorse operative hanno le competenze necessarie ad esercitare le proprie funzioni ed al raggiungimento degli obiettivi.

La pianificazione delle esigenze formative per i corsi standard e/o obbligatori o cogenti è in corso di esecuzione su apposito file excel o attraverso SW GEIAS HR .

Al momento non si rilevano ulteriori esigenze formative ad eccezione di quanto definito come obiettivo sicurezza.

VALUTAZIONE INTERMEDIA					
DATA PREVISTA	30.06.23	DATA EFFETTIVA		FIRMA	

11) Adeguatezza delle infrastrutture

ELEMENTI IN INGRESSO
Schede di manutenzione

ELEMENTI IN USCITA (CONSIDERAZIONI/DECISIONI/AZIONI DA INTRAPRENDERE)

Le attuali attrezzature sono idonee allo svolgimento dei processi aziendali ed al raggiungimento degli obiettivi.

12) Risultati delle valutazioni sul rispetto delle prescrizioni legali e delle altre prescrizioni sottoscritte

ELEMENTI IN INGRESSO

Elenco prescrizioni legali e altre prescrizioni, Piano Sorveglianza e controllo, Piano Monitoraggio Sicurezza

ELEMENTI IN USCITA (CONSIDERAZIONI/DECISIONI/AZIONI DA INTRAPRENDERE)

Per quanto riguarda il SGRS, il SGS e il SGA i monitoraggi attuati, compresi quelli di conformità legislativa previsti dal PMS/ PSC, sono in linea con quanto pianificato e, ad oggi, sono risultati conformi

In riferimento al 116/2020 si è provveduto a verificare che tutti i cantieri dove operiamo come attività svolta dal committente sono inseriti nell'allegato al decreto che quindi ci permette di conferire i vuoti dei prodotti chimici, adeguatamente bonificati, nel ciclo differenziato della plastica come rifiuto urbano all'interno dei depositi del committente.

E' da registrare che da fine 2021 e nel corso del 2022 la cooperativa ha iniziato a produrre rifiuti pericolosi dovuti principalmente alla gestione dei rifiuti derivanti dalle pulizie dei treni

13) Comunicazione ambientale

Le comunicazioni ambientali risultano correttamente gestite

14) Rivalidazione del processo di erogazione dei servizi

Alla luce delle competenze acquisite dal personale, delle non conformità emerse durante l'erogazione del servizio, dei reclami da parte dei clienti, dei risultati dell'audit interno e dei giudizi della soddisfazione del cliente il processo di erogazione del servizio risulta efficace.

In conclusione, alla luce di quanto sopra, si ritiene che il processo erogazione dei servizi sia da considerarsi validato.

15) Mantenimento dei flussi comunicativi e relazionali (efficacia processo di comunicazione)

ELEMENTI IN INGRESSO

Comunicazioni

ELEMENTI IN USCITA (CONSIDERAZIONI/DECISIONI/AZIONI DA INTRAPRENDERE)

Il SGRS e il SGS prevede una serie di comunicazioni da effettuare verso l'interno e verso l'esterno che ad oggi sono state effettuate nei termini previsti. Il processo di comunicazione risulta sufficientemente efficace.

Le parti interessate per la norma SA 8000 verranno nuovamente coinvolte con e-mail che li inviterà a collegarsi al sito internet per consultare l'aggiornamento delle prestazioni sulla responsabilità sociale.

16) Simulazione emergenze (programma e valutazione di quanto effettuato)

ELEMENTI IN INGRESSO

Registro simulazioni emergenze, CQS (emergenze in cantiere)

ELEMENTI IN USCITA (CONSIDERAZIONI/DECISIONI/AZIONI DA INTRAPRENDERE)

Le simulazioni ad oggi effettuate sulle emergenze riguardanti la salute e sicurezza ed ambientali hanno avuto esito positivo.

Si definisce il seguente programma di massima di simulazione emergenze:

TIPOLOGIA DI EMERGENZA	SITO	SCADENZA	CHIUSURA
Emergenze dovute ad incendio	Sede (sia camaiore che milano)	Giugno	
Emergenze di cantiere	Almeno 1 cantiere Pulizie	Aprile	
Emergenze di cantiere	Almeno 1 cantiere Pulizie	Maggio	
Emergenze di cantiere	Almeno 1 cantiere servizi portierato/Ausiliariato/Vigilanza	Giugno	
Emergenze di cantiere	Almeno 1 cantiere Pulizie	Luglio	
Emergenze di cantiere	Almeno 1 cantiere Pulizie	Agosto	
Emergenze di cantiere	Almeno 1 cantiere Facchinaggio/Trasporto Pasti	Settembre	
Emergenze di cantiere	Almeno 1 cantiere Pulizie	Ottobre	
Emergenza incendio	Sede	Ottobre	
Emergenze di cantiere	Almeno 1 cantiere Mense	Novembre	
Emergenze di cantiere	Almeno 1 cantiere Trasporto Scolastico	Dicembre	

17) Sorveglianza sanitaria

ELEMENTI IN INGRESSO

Protocollo sanitario, giudizi di idoneità

ELEMENTI IN USCITA (CONSIDERAZIONI/DECISIONI/AZIONI DA INTRAPRENDERE)

E' stato definito il calendario delle visite mediche e viene attuato con sistematicità.

Le idoneità con prescrizione e le malattie professionali sono gestite o in corso di gestione. Non si ritiene di dover attuare ulteriori azioni in merito.

Sono state correttamente gestite le emergenze Covid che si sono rilevate tra il personale.

18) Adeguatezza della valutazione dei rischi su SSL

ELEMENTI IN INGRESSO

Documenti di valutazione dei rischi, Verbale di riunione periodica sulla sicurezza

ELEMENTI IN USCITA (CONSIDERAZIONI/DECISIONI/AZIONI DA INTRAPRENDERE)

La valutazione dei rischi in essere risulta adeguata rispetto al quadro normativo di riferimento ad eccezione di quanto individuato nelle azioni correttive o a seguito di esigenze interne ed organizzative.

19) Efficacia DPI

ELEMENTI IN INGRESSO

Verbale di riunione periodica sulla sicurezza, Documenti di valutazione dei rischi

ELEMENTI IN USCITA (CONSIDERAZIONI/DECISIONI/AZIONI DA INTRAPRENDERE)

E' stata definita una tabella riepilogativa dei DPI suddivise per mansione. La scelta dei DPI è in funzione dei rischi residui. I DPI vengono consegnati previa compilazione della scheda prevista.

I DPI individuati risultano efficaci agli scopi ed alla prevenzione in relazione alla salute e sicurezza dei lavoratori

20) Andamento controlli e verifiche dei Sistemi di Gestione

ELEMENTI IN INGRESSO

Piano Sorveglianza e controllo, Piano Monitoraggio Sicurezza

ELEMENTI IN USCITA (CONSIDERAZIONI/DECISIONI/AZIONI DA INTRAPRENDERE)

Per i controlli e le verifiche riguardanti la conformità legislativa vedasi punto 12).

Per gli altri tipi di controllo e verifica, riguardanti il SG sono in linea con quanto pianificato e, ad oggi, sono risultati tutti conformi.

21) Bilancio sociale

ELEMENTI IN INGRESSO

Il Bilancio Sociale SA 8000 risponde all'obiettivo di comunicare in modo trasparente, chiaro e completo a tutte le parti interessate le prestazioni dell'azienda relativamente agli aspetti della Responsabilità Sociale, e di fornire un resoconto puntuale sulla propria capacità di soddisfare i requisiti della norma SA8000:2014.

Il Bilancio Sociale per l'anno 2021 è pubblicato sul sito internet a disposizione delle parti interessate.

AZIONI DA INTRAPRENDERE	DESTINATARI	ENTRO	NOTE
Pubblicare sul sito internet	RSG	30.06.23	

22) Monitoraggio dei fornitori in relazione ai requisiti SA 8000

ELEMENTI IN INGRESSO

Albo Fornitori accettabili, QF

ELEMENTI IN USCITA (CONSIDERAZIONI/DECISIONI/AZIONI DA INTRAPRENDERE)

Ad oggi risulta essere stato inviato a tutti i fornitori il modulo QF contenente l'impegno a conformarsi ai requisiti SA8000

Risultno eseguiti alcuni audit a fornitori.

B. & B. SERVICE Soc. Coop.	VERBALE DI RIESAME DELLA DIREZIONE	VRD05 N° 36 del 21.09.2022 Pag. 14 di 14
---	---	---

AZIONI DA INTRAPRENDERE	DESTINATARI	ENTRO	NOTE
Eeguire audit ai fornitori come da pianificazione	RSG	31.12.22	
Sollecitare i fornitori che non hanno risposto con il questionario	RSG	30.06.23	