



Volsca Ambiente e Servizi S.p.A.

Manuale del Sistema di Gestione Integrato per la Qualità, l' Ambiente e la Salute e Sicurezza sul Lavoro

Secondo le norme UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI ISO 45001:2018

Rev. 6 del 30/09/2022		
Aggiornamento ed integrazione § 4.3, 5.3, 8.1.4		
Azione	Nominativo	Firma
Redazione – U.O.C. Tecnica e Processi Qualità	Simone Di Fazio	
Verifica – Coordinamento e Controllo di Gestione	Ivo Zazza	
Approvazione – Amministratore Delegato	Mauro Midei	



1	GENERALITA'	4
2	RIFERIMENTI NORMATIVI E LEGISLATIVI	4
3	TERMINI E DEFINIZIONI	4
4	CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE	6
4.1	Il Contesto	6
4.2	Esigenze e aspettative delle parti interessate.....	7
4.3	Campo d'applicazione	9
4.4	Sistema di gestione integrato	10
5	LEADERSHIP E PARTECIPAZIONE DEI LAVORATORI	11
5.1	Leadership e impegno	11
5.2	Politica del Sistema di gestione per la Qualità, Ambiente, Salute e Sicurezza sul Lavoro	11
5.3	Ruoli, responsabilità ed autorità.....	12
5.4	Consultazione e partecipazione dei lavoratori.....	13
6	PIANIFICAZIONE	15
7	SUPPORTO	18
7.1	Infrastrutture ambienti di lavoro	18
7.2	Risorse umane Competenza e consapevolezza	18
7.3	Comunicazione	19
7.4	Informazioni Documentate.....	20
8	ATTIVITÀ OPERATIVE	22
8.1	Pianificazione e controlli operativi	22
8.1.1	Gestione dei rapporti con i Comuni.....	22
8.1.2	Gestione della Progettazione dei servizi.....	23
8.1.3	Erogazione dei servizi.....	23
8.1.4	Approvvigionamenti	25
8.2	Preparazione e risposta alle emergenze	27
9	VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI	28



9.1	Generalità.....	28
10	MIGLIORAMENTO.....	31
10.1	Generalità.....	31
10.2	Non Conformità e azioni correttive.....	31
10.3	Miglioramento.....	33



1 GENERALITA'

La Volsca Ambiente e Servizi S.p.A. è Società per Azioni ad intero capitale pubblico, il cui scopo sociale è la gestione dei rifiuti urbani ed il mantenimento del decoro urbano nei Comuni soci.

Le nostre attività si svolgono nel pieno rispetto della normativa vigente di specie, con la massima attenzione a garantire un ambiente pulito, un servizio economicamente ed operativamente di elevata qualità ai cittadini e ai propri referenti Istituzionali.

Al fine di garantire tali risultati nel rispetto dei capitolati di servizio definiti, dell'Ambiente dei territori serviti e della Salute e Sicurezza dei propri lavoratori si è determinato di adottare un Sistema di Gestione per la Qualità, l'Ambiente e la Salute e Sicurezza sul Lavoro, integrandolo nei processi e nelle attività in cui si articola l'azienda.

La Volsca Ambiente e Servizi S.p.A. è sempre attenta all'evoluzione della normativa e agli input provenienti dal contesto in cui opera. In particolare il mercato e il contesto tecnologico scientifico esigono un continuo aggiornamento in termini di organizzazione di processi. Per questo motivo la Volsca Ambiente e Servizi S.p.A. ha deciso di uniformarsi da subito alla nuova norma UNI ISO 45001:2018 completando la strutturazione del proprio SGI secondo la High Level Structure.

2 RIFERIMENTI NORMATIVI E LEGISLATIVI

Le normative internazionali di riferimento utilizzate sono le seguenti:

- UNI EN ISO 9001:2015
- UNI EN ISO 14001:2015
- UNI ISO 45001:2018

3 TERMINI E DEFINIZIONI

Di seguito sono elencate le abbreviazioni delle quali viene fatto uso corrente nel presente manuale ed in tutti i documenti riguardanti il sistema in esso descritto:

MSGI Manuale del Sistema di Gestione Integrato

AD Alta Direzione

RD Rappresentante della Direzione



RSGA	Responsabile del Sistema di Gestione Ambientale
U.O.C.	Unità Operativa di Controllo
RAF	Responsabile Amministrazione e finanza
RRU	Responsabile Risorse Umane
RP	Responsabili preposti alle varie funzioni aziendali
PS	Procedura di Sistema
SA	Segreteria Amministrativa

4 CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

4.1 IL CONTESTO

Punto fondamentale delle nuove generazioni di norme ISO e di conseguenza dei Sistemi ad essi conformi risulta essere l'Analisi del Contesto, inteso come tutte quegli elementi interni ed esterni che possono avere influenza sui risultati attesi del SGI, ossia :

- Il miglioramento continuo
- Il raggiungimento degli obiettivi
- La conformità a i requisiti

La Volsca Ambiente e Servizi S.p.A. eroga i suoi servizi di gestione dei rifiuti urbani nel contesto dei Comuni dei Castelli Romani, regione Lazio.

Al di là del puro aspetto spaziale, nell'ambito delle attività di pianificazione e gestione del Sistema, l'Organizzazione ha considerato e considera il contesto di riferimento in coerenza con il campo di applicazione del Sistema stesso.

L'organizzazione ha individuato i seguenti principali elementi del contesto, interno e/o esterno, quali significativi e quindi da considerare ed indagare:

- ✓ concorrenza (cioè il contesto competitivo)
- ✓ mercato/i di sbocco
- ✓ mercato di approvvigionamento e fornitori
- ✓ condizioni socio-ambientali
- ✓ processo operativo
- ✓ prodotti/servizi
- ✓ risorse umane
- ✓ risorse strumentali / tecnologia
- ✓ normativa cogente (di prodotto/processo/servizio)
- ✓ normativa sulla sicurezza
- ✓ condizioni economico finanziarie.

Tale contesto è periodicamente verificato e riesaminato al fine di verificare, sia l'effettiva capacità di fornire costantemente prodotti e/o servizi conformi ai requisiti del Committente degli Utenti e/o di leggi e regolamenti, sia la capacità di conseguire i risultati attesi dal Sistema di Gestione.

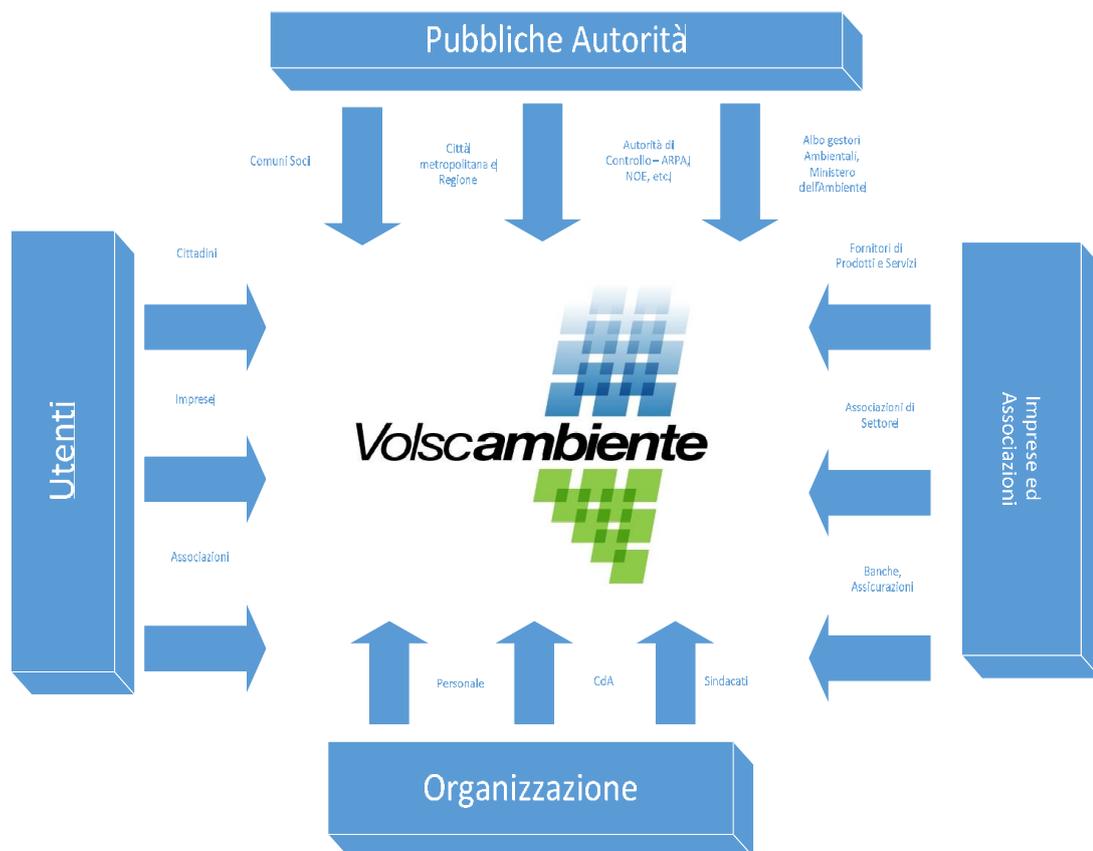
L'attività di monitoraggio e riesame è periodicamente eseguita in sede di riesame di direzione secondo quanto indicato al § 9 del presente Manuale. Una apposita procedura è stata predisposta per determinare le modalità, le responsabilità ed i criteri utilizzati per individuare, valutare, trattare,

monitorare e riesaminare i rischi e le opportunità connessi all'operatività aziendale in considerazione del contesto di riferimento e delle esigenze ed aspettative delle parti interessate.

4.2 ESIGENZE E ASPETTATIVE DELLE PARTI INTERESSATE

Attraverso l'analisi del contesto la Volsca Ambiente e Servizi ha potuto meglio definire le Parti Interessate (P.I.), ossia coloro che sono influenzati o si sentono influenzati o influenzano le attività dell'Azienda. Ovviamente le principali parti interessate sono i Cittadini dei territori serviti, cui va garantito un Ambiente di vita pulito, ordinato, sicuro nel quadro dei contesti legislativi e amministrativi stabiliti con le Amministrazioni Comunali. Oltre ai cittadini, in un'ottica di "Life Cycle Perspective", la gamma degli interlocutori è molto più ampia e non si limita agli utenti finali del servizio di Volsca Ambiente.

Nel flusso di seguito riportato elenchiamo graficamente i soggetti, ossia le Parti Interessate, con cui l'azienda interagisce nello sviluppo dei servizi erogati sui territori.





Le Parti Interessate sono portatrici di istanze definite come esigenze e aspettative in relazione ai servizi erogati dall'Azienda.

Relativamente alle parti interessate sono considerati in via prioritaria (senza escludere la possibilità di altri attori):

- Comuni (azionisti/proprietà)
- Enti territoriali superiori (es. Città Metropolitana, Regione)
- utenti
- azienda (intesa come complesso delle risorse umane che la compongono)
- dipendenti/lavoratori
- fornitori/subappaltatori (di prodotti e/o servizi)
- collettività
- enti controllo
- parti sociali.

L'azienda una volta individuate le esigenze e aspettative ha valutato la possibilità di prenderle in carico all'interno del proprio SGI per farle diventare elementi del sistema o meglio altri requisiti o Obblighi di conformità.

Le esigenze e aspettative che l'Azienda ha ritenuto di dover e poter prendere in carico, in quanto manifestate dalle Parti Interessate e compatibili con lo sviluppo e gli investimenti aziendali, sono diventate i seguenti requisiti del sistema.

Una apposita procedura è stata predisposta per determinare le modalità, le responsabilità ed i criteri utilizzati per individuare, valutare, trattare, monitorare e riesaminare i rischi e le opportunità connessi all'operatività aziendale in considerazione del contesto di riferimento e delle esigenze ed aspettative delle parti interessate.

A cadenza annuale, normalmente in occasione del Riesame della Direzione, l'azienda provvede a rivedere criticamente gli aspetti del contesto in cui essa opera e le esigenze delle P.I. connesse, al fine di comprenderne correttamente l'evoluzione a cui deve tendere l'operato di Volsca Ambiente e Servizi ed apportare le conseguenti necessarie modifiche.



4.3 CAMPO D'APPLICAZIONE

Nel definire il campo di applicazione la Volsca Ambiente e Servizi ha considerato il contesto in cui opera e le esigenze e aspettative delle Parti Interessate.

Pertanto le prescrizioni del presente MSGI si applicano a tutte le funzioni e a tutto il personale della Volsca Ambiente e Servizi, alle attività svolte all'interno e all'esterno dell'azienda, agli aspetti ambientali ed ai rischi per la salute e sicurezza sul lavoro che l'organizzazione identifica come quelli che essa può tenere sotto controllo e sui quali può esercitare un'influenza relativamente ai seguenti servizi forniti ai Clienti:

- I. **Progettazione ed erogazione di servizi di igiene urbana attraverso le attività di: raccolta e trasporto di rifiuti urbani ed assimilati, spazzamento e diserbo stradale, pulizia di aree pubbliche.**
- II. **Intermediazione di rifiuti senza detenzione.**
- III. **Gestione di centri di raccolta per rifiuti urbani ed assimilati**

Siti interessati dal SGI:

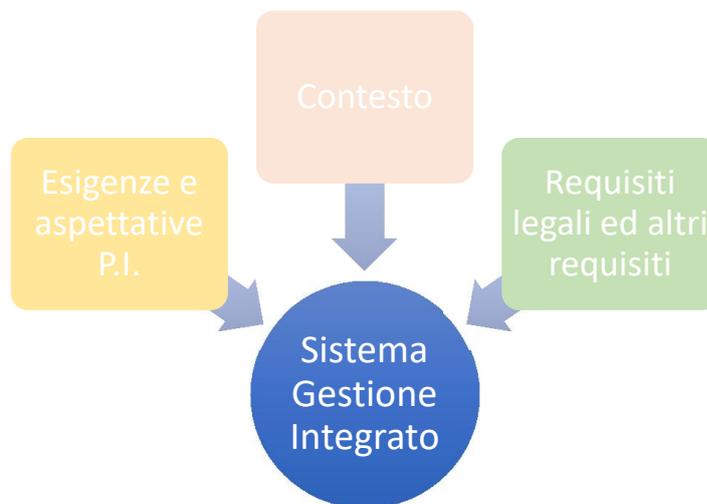
- Via Troncavia 6, Velletri – Sede legale, direttiva e dipartimentale, deposito automezzi ed attrezzature, area manutenzione, area trasferimento rifiuti urbani da raccolta porta a porta
- Via Troncavia 4, Velletri – Centro di Raccolta dei rifiuti urbani Comunale;
- Via Vivaldi 44, Albano Laziale – sede dipartimentale, deposito automezzi ed attrezzature;
- Via G. Garibaldi 314, Lariano - sede dipartimentale, deposito automezzi ed attrezzature, Centro di Raccolta dei rifiuti urbani Comunale.
- Via degli Artigiani 21, Genzano di Roma - sede dipartimentale, deposito automezzi ed attrezzature
- Via Cancelliera km 2,2, Albano Laziale – Centro di Raccolta dei rifiuti urbani Comunale;
- Via Pozzo Bonelli n. 3, Genzano di Roma – Centro di Raccolta dei rifiuti urbani Comunale.

Territori dei Comuni soci serviti:

- Albano Laziale
- Lariano
- Velletri
- Genzano di Roma

4.4 SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

La Volsca Ambiente e Servizi si è impegnata nell'integrare il proprio SGI nel proprio business aziendale; nello stabilire, attuare e mantenere il SGI ha preso in considerazione l'analisi del contesto e le esigenze e aspettative delle parti interessate. Una apposita procedura detta le metodologie adottate dall'Organizzazione per l'analisi di tali argomenti.



Il SGI è strutturato come riportato nel diagramma seguente.



Il presente MSGI, è stato costruito sulla base dell'HIS, la matrice di corrispondenza è costituita dal *MO 07.04.1 Documentazione di Sistema*. Per ogni capitolo/paragrafo sono definiti gli elementi principali del punto norma.



5 LEADERSHIP E PARTECIPAZIONE DEI LAVORATORI

5.1 LEADERSHIP E IMPEGNO

Il Consiglio di Amministrazione della Volsca Ambiente e Servizi ha deciso di impostare la gestione aziendale integrando in tutti i processi operativi e di supporto i requisiti delle norme internazionali di riferimento UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015 ed UNI ISO 45001:2018. Il consiglio di Amministrazione ha dato incarico all'Amministratore Delegato, quale Alta Direzione, di applicare le direttive del Consiglio, strutturando in maniera opportuna l'azienda per rispondere alle richieste dei Comuni Soci e dei Cittadini in relazione alla necessità di ottenere e mantenere un livello ottimale del decoro urbano, nel rispetto delle vigenti legislazioni, del miglioramento delle condizioni dell'Ambiente e della Sicurezza e Salute dei propri lavoratori e di chiunque sia nel perimetro di attenzione della Volsca Ambiente e Servizi.

L'Alta Direzione si è impegnata:

- Nel tenere conto del SGI
- Nello stabilire la Politica per la Qualità, Sicurezza e Ambiente e gli obiettivi, e che questi siano conformi agli indirizzi aziendali e all'analisi del contesto
- Nell'assicurare l'integrazione dei requisiti del SGI nel business dell'Azienda
- Nell'assicurare la disponibilità delle risorse per stabilire, attuare, mantenere e migliorare il SGI
- nel comunicare l'importanza dell'applicazione di un SGI
- Nell'assicurare che siano raggiunti gli esiti attesi del Sistema
- Nel sostenere le persone affinché contribuiscano all'efficacia del Sistema
- Nel promuovere il miglioramento continuo
- Nel supportare le diverse figure aziendali che hanno funzioni all'interno del SGI affinché possano applicare la loro leadership nelle rispettive aree di responsabilità.
- Nell'assumersi la piena responsabilità della salute e sicurezza dei lavoratori
- Proteggendo i lavoratori dalle eventuali ritorsioni a seguito delle segnalazioni di pericoli/incidenti/rischi e opportunità
- Assicurando l'implementazione di processi per la partecipazione e consultazione dei lavoratori

5.2 POLITICA DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ, AMBIENTE, SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

L'AD ha definito una Politica all'interno del campo di applicazione del proprio SGI.

La Politica è :



- documentata
- comunicata all'interno dell'organizzazione
- disponibile alle PI

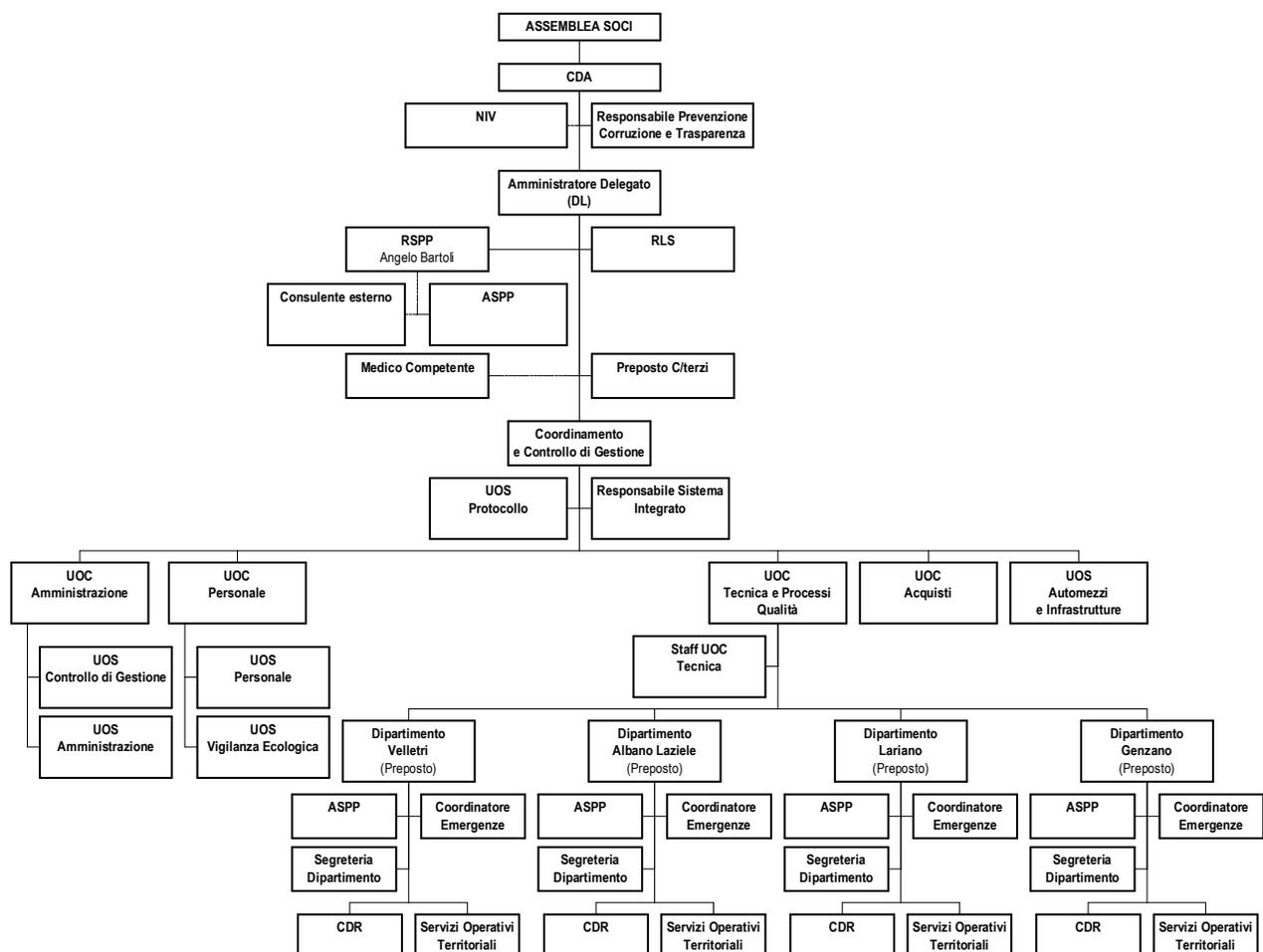
Il documento della politica del SGI è pubblicato sul sito web della società www.volscambiente.it, nella sezione "società trasparente" e affisso in tutte le sedi dell'azienda.

5.3 RUOLI, RESPONSABILITÀ ED AUTORITÀ

L'AD della Volsca Ambiente e Servizi S.p.A. ha definito la struttura organizzativa con apposite delibere al fine di garantire la corretta conduzione delle attività aziendali e del connesso Sistema di Gestione Integrato Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente, Salute e Sicurezza sul Lavoro.

L'organigramma nominativo completo è disponibile sul sito aziendale nella sezione "Società trasparente/ personale" ed in allegato al presente Manuale.

L'azienda ha inoltre stabilito un organigramma nominativo specifico per la sicurezza che si trova affisso in tutte le sedi dell'organizzazione.





Poiché la Volsca Ambiente e Servizi è una società a totale capitale Pubblico si applica ad essa il *Controllo Analogico Congiunto* di cui all'art 5 comma 5 del D.lgs 50/16, tale obbligo è esplicitato nello Statuto societario nell'art 13 comma.2

“Gli azionisti esercitano congiuntamente, poteri di direzione, coordinamento e supervisione sulla gestione del servizio di igiene urbana, anche per il tramite dell'attività del Comitato per l'indirizzo strategico e il controllo.-“

Il Comitato in particolare definisce, in maniera vincolante per gli organi societari, le linee guida degli indirizzi, obiettivi, priorità, piani della società con emanazione di direttive generali al fine della successiva attività dell'organo di amministrazione.

La struttura organizzativa della Volsca Ambiente e Servizi è regolata secondo una moderna visione per processi, e la struttura del SGI riflette questa sua visione. A seguito dell'analisi dei processi operativi che sottendono ai servizi erogati dall'Azienda sono state individuate le interconnessioni di base che portano ad erogare un corretto servizio di gestione dei rifiuti urbani all'Utente finale.

La strutturazione di ogni Unità e dei relativi compiti, responsabilità ed autorità viene definita in appositi Ordini di Servizio emessi dall'Amministratore Delegato e sottoscritti dal ricevente per presa d'atto e attuazione.

5.4 CONSULTAZIONE E PARTECIPAZIONE DEI LAVORATORI

AD, in collaborazione con il RSPP, provvede a coinvolgere e consultare il personale aziendale per lo sviluppo, pianificazione, attuazione e valutazione delle prestazioni e per il miglioramento del SGI.

L'AD favorisce la consultazione dei lavoratori sulle seguenti attività:

- ✓ Definire le Esigenze e aspettative delle parti interessate
- ✓ Definire la politica
- ✓ Assegnare ruoli e responsabilità
- ✓ Determinare come soddisfare requisiti legali ed altri requisiti
- ✓ Stabilire gli obiettivi e come raggiungerli
- ✓ Determinare i controlli sui fornitori
- ✓ Determinare i parametri da monitorare
- ✓ Pianificare gli audit
- ✓ Assicurare il miglioramento continuo

Allo stesso modo l'AD favorisce la partecipazione dei lavoratori alle seguenti attività:

- ✓ Determinare le modalità per la partecipazione e consultazione
- ✓ Identificare i pericoli e valutare i rischi e le opportunità
- ✓ Determinare le azioni per eliminare i pericoli e ridurre i rischi
- ✓ Determinare i requisiti di competenza e i fabbisogni formativi



- ✓ indagine sulle cause di incidenti, mancati incidenti e non conformità
- ✓ determinare azioni correttive

L'attività si concretizza nel coinvolgimento del Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) nei succitati momenti, che vanno registrati in appositi verbali di riunione e nei momenti fondamentali della conduzione del Sistema di gestione per la Sicurezza che sono:

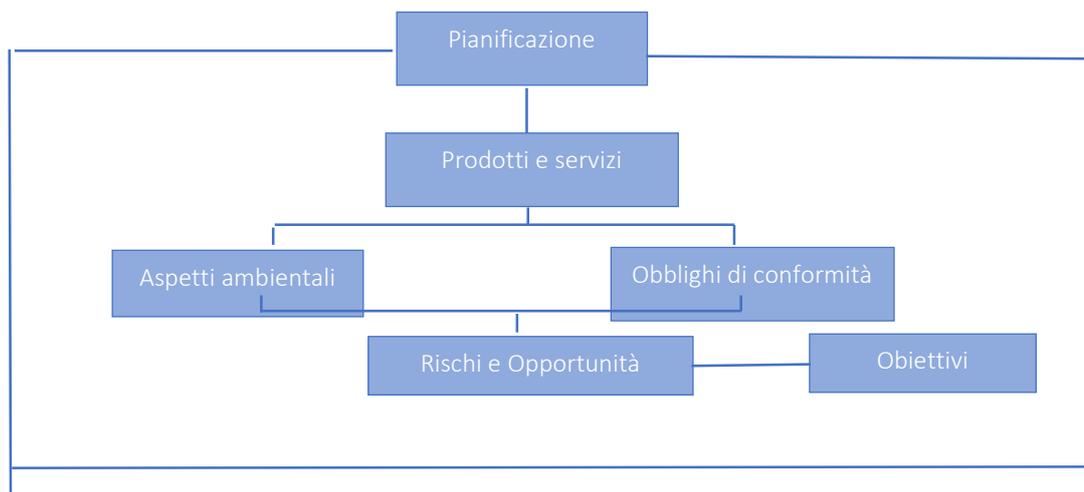
- ✓ formalizzazione della Valutazione dei Rischi a cura di RSPP, che va esaminata, discussa e approvata dal RLS;
- ✓ valutazione delle cause e definizione delle azioni correttive a seguito di incidenti e mancati incidenti, cui RLS deve sempre partecipare;
- ✓ definizione degli obiettivi aziendali per la Sicurezza nel Piano di Miglioramento, cui RLS deve partecipare;
- ✓ informazione dei risultati delle analisi strumentali (fonometrie, microclima, amianto, etc.), che deve essere eseguita sempre alla presenza del RLS;
- ✓ definizione delle procedure di controllo dei rischi, a seguito della valutazione dei rischi stessi, che devono essere visionate da RLS prima della loro emissione.

RLS avrà la responsabilità di notificare al personale quanto sopra descritto in apposite riunioni, in modo da raccogliere le eventuali indicazioni dei lavoratori che dovranno essere prese in considerazione dal RSPP e dalla Direzione nella definizione di procedure, Obiettivi, attività.

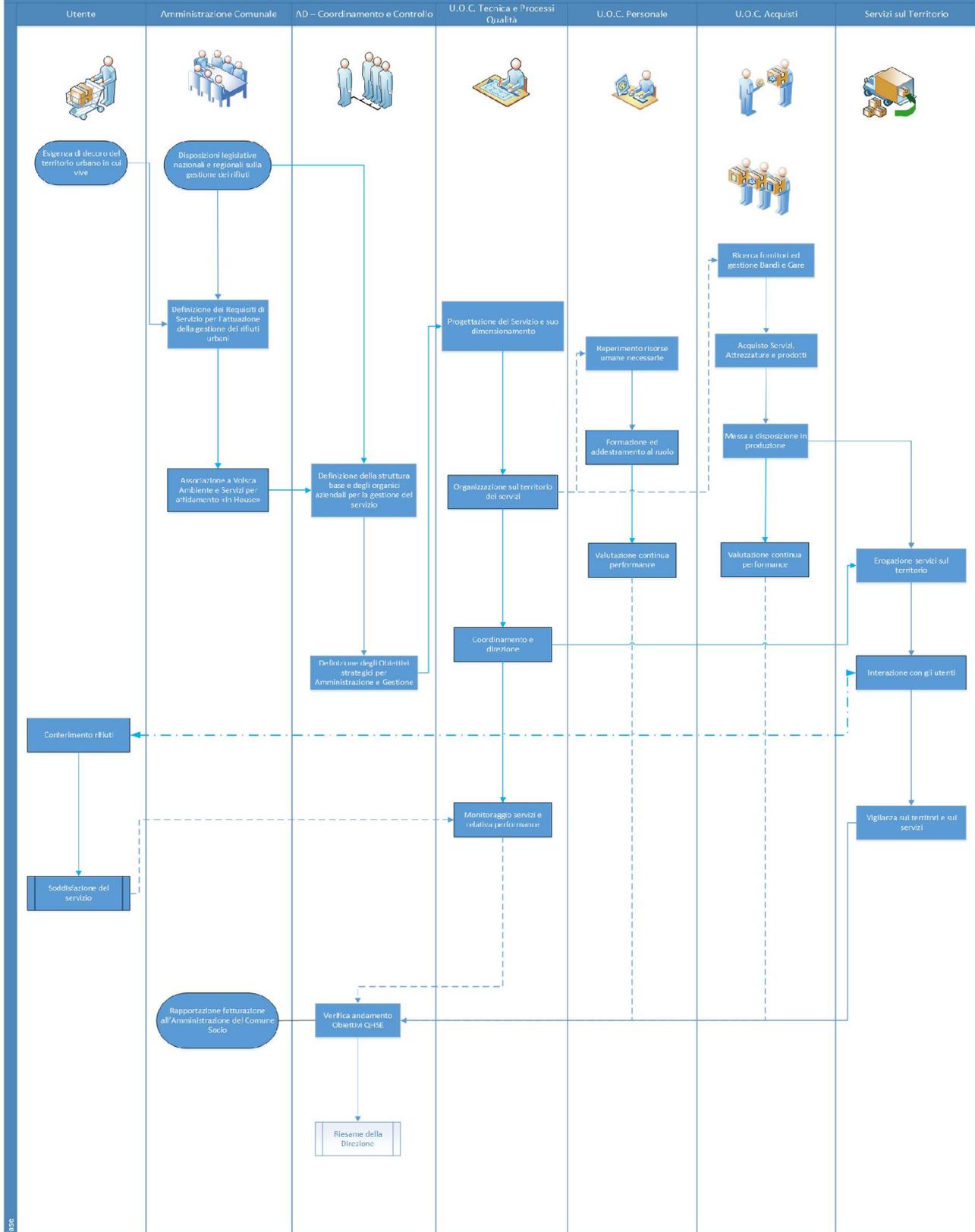
6 PIANIFICAZIONE

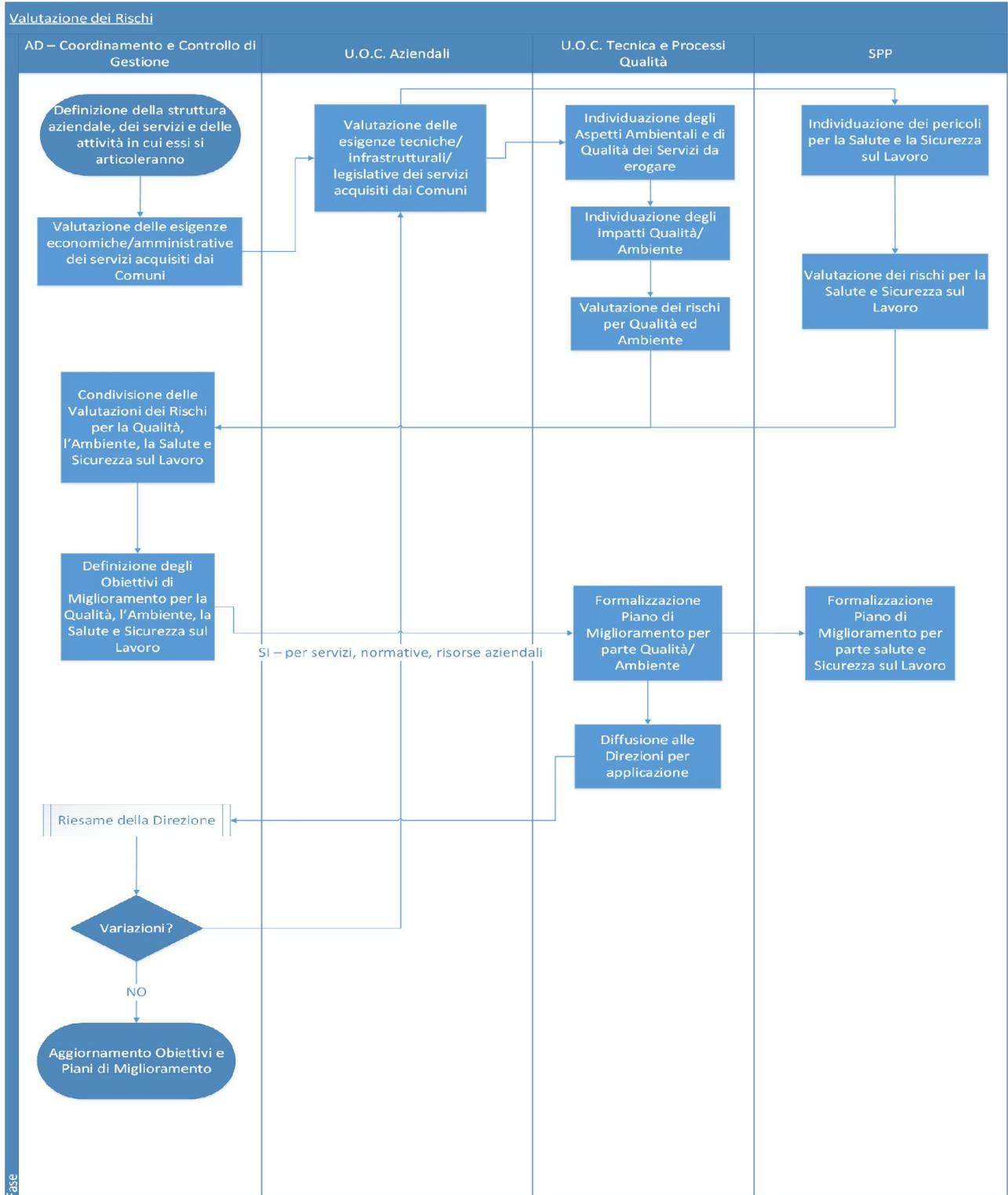
La Volsca Ambiente e Servizi ha pianificato il Sistema di Gestione Integrato Qualità Ambiente Salute e Sicurezza sul Lavoro facendo riferimento all'analisi dei processi aziendali ed alle loro interconnessioni come individuate nel flusso di seguito riportato, tenendo conto del contesto in cui l'azienda opera, di come ci si relaziona con le parti interessate, i rischi e le opportunità che conseguentemente scaturiscono per il soddisfacimento dei requisiti dei Cittadini e dei Comuni Soci, per il controllo degli Aspetti Ambientali e dei Rischi per la Salute e Sicurezza sul Lavoro.

Il risultato della pianificazione è la definizione degli Obiettivi che l'azienda vuole perseguire.



Volsca Ambiente e Servizi – Interconnessione generale processi







7 SUPPORTO

Il CdA di Volsca Ambiente e Servizi S.p.A. definisce e fornisce le risorse necessarie in termini finanziari, di personale, infrastrutture, organizzazione, attrezzature e macchine necessarie all'erogazione dei servizi oggetto del sopra descritto Campo di Applicazione, nonché per l'attuazione, il mantenimento e il miglioramento del SGI.

7.1 INFRASTRUTTURE AMBIENTI DI LAVORO

La Volsca Ambiente e Servizi fornisce le infrastrutture e le attrezzature classificabili nelle seguenti macrocategorie:

- automezzi – autocarri con cassone scarrabile, con gru e benna a polipo, compattatori e costipatori per i servizi di raccolta differenziata
- spazzatrici – automezzi speciali per lo spazzamento delle strade e delle superfici carrabili
- attrezzatura minuta – decespugliatori, soffioni, attrezzature portatili per il diserbo e lo spazzamento
- Centri di Raccolta – aree organizzate secondo i dettami del D.M. 08/04/2008 e s.m.i., necessarie per la raccolta delle frazioni di rifiuti urbani conferibili dal cittadino
- Depositi – spazi per l'allocazione di automezzi, attrezzature e materiali necessari ai servizi sul territorio

Ogni elemento sopra descritto viene gestito opportunamente in modo che le sue caratteristiche tecniche ed operative siano continuamente sotto controllo, e che i rischi per l'Ambiente e la Salute e Sicurezza sul Lavoro, derivanti dal loro utilizzo e fruizione, siano monitorati e minimizzati nell'utilizzo quotidiano.

7.2 RISORSE UMANE COMPETENZA E CONSAPEVOLEZZA

Il personale, risorsa primaria dell'Azienda, viene selezionato, acquisito, formato e addestrato continuamente al fine di migliorare le performance dei propri servizi e conseguire il successo nell'affrontare le richieste del Cittadino e del Comune Socio.

La Volsca Ambiente e Servizi nell'individuare le persone che svolgono un ruolo all'interno del proprio SGI opera una selezione secondo delle procedure stabilite.

Contemporaneamente mantiene attivo un sistema di monitoraggio annuale delle necessità di formazione del personale, in funzione delle competenze di cui l'azienda nel tempo necessita in base



all'evoluzione delle attività espletate, della normativa di riferimento e delle esigenze e aspettative delle PI. Dall'analisi delle esigenze formative viene elaborato il piano di formazione annuale.

E' elemento fondamentale della Politica la consapevolezza del personale sui seguenti temi:

- sul ruolo di ognuno all'interno del SGI,
- sul contributo di ognuno per l'efficacia del SGI
- sulle ricadute delle situazioni non conformi al SGI
- sugli incidenti che li riguardano e l'analisi delle relative cause
- sui pericoli, gli aspetti ambientali e i rischi e le opportunità per l'ambiente e la salute e sicurezza sul lavoro
- sulla capacità di allontanarsi da situazioni che possono rappresentare un pericolo grave e immediato e sulle tutele per eventuali ingiustificate azioni nei loro confronti.

La Volsca Ambiente e Servizi si impegna nell'estendere gli elementi cardine della consapevolezza anche ai fornitori e al personale esterno.

7.3 COMUNICAZIONE

La Comunicazione è la priorità fondamentale per l'azienda, per riuscire a raggiungere risultati ottimali nell'ambito di un servizio pubblico, così critico, quale il mantenimento di un ambiente di vita sano e pulito per il cittadino. I capisaldi della Comunicazione della Volsca Ambiente e Servizi sono:

- l'etica
- la trasparenza
- l'affidabilità
- la tempestività nella risposta
- la cortesia
- la collaborazione a tutti i livelli

Internamente sono definite opportune modalità di comunicazione che consentano di interagire tempestivamente tra tutti i livelli del personale per garantire la conduzione dei servizi e la risposta al cittadino ed al Comune Socio. La comunicazione interna è tale da garantire a tutti i livelli una adeguata gestione dei cambiamenti al SGI. Esternamente i destinatari della comunicazione della Volsca Ambiente e Servizi e Servizi sono:

- i cittadini
- i Comuni soci



- la Città Metropolitana di Roma
- la Regione Lazio
- i sindacati
- le associazioni riconosciute
- le banche e le assicurazioni
- i fornitori

Gli elementi principali che la Volsca Ambiente e Servizi vuole comunicare sono i pilastri della propria Politica per la Qualità, Ambiente e Sicurezza e i risultati dell'efficienza dei propri servizi.

Per ogni stakeholder è definito un apposito sistema di comunicazione che consenta di raccogliere le richieste, elaborarle internamente e fornire le necessarie risposte. Strumento principe della comunicazione esterna è il sito web www.volscambiente.it, nel rispetto delle disposizioni vigenti sulla trasparenza delle pubbliche amministrazioni e servizi. Anche in questo caso l'azienda ha predisposto apposita procedura per l'inserimento delle notizie nella sezione "Società Trasparente" del sito.

7.4 INFORMAZIONI DOCUMENTATE

Il Sistema di Gestione Qualità – Ambiente – Salute e Sicurezza sul Lavoro si struttura nell'organizzazione di Volsca Ambiente e Servizi con una serie di informazioni documentate, che sono state inserite ove le norme lo richiedono ed ove necessitava per il corretto funzionamento dell'azienda. È stato deciso di mantenere il Manuale come documento di presentazione e coordinamento generale, contenente il Campo d'Applicazione del Sistema e la struttura generale del Sistema. L'individuazione delle Informazioni Documentate viene facilitata da un documento di sintesi "Documentazione di Sistema" allegato alla Procedura **PO 07.04 Informazioni Documentate**.

La documentazione del Sistema di Gestione Qualità – Ambiente – Salute e Sicurezza sul Lavoro viene emessa dalla U.O.C. Tecnica e Processi Qualità con il supporto delle funzioni aziendali, verificata dal Coordinamento e Controllo di Gestione, approvata per l'emissione dall'Amministratore Delegato.





8 ATTIVITÀ OPERATIVE

8.1 PIANIFICAZIONE E CONTROLLI OPERATIVI

La Volsca Ambiente e Servizi sviluppa i servizi oggetto della propria attività sociale, inclusi nel Campo d'Applicazione del Sistema, secondo la seguente sequenza logica – operativa:

- I. Richiesta del Comune di associazione per affidamento dei servizi “in house”, nel rispetto della vigente legislazione in materia;
- II. Associazione del Comune all'azienda mediante acquisto di quote azionarie;
- III. Progettazione dei servizi richiesti dal comune in base alle richieste ed alle delibere e regolamenti emessi dai Comuni soci;
- IV. Acquisizione delle risorse umane e infrastrutturali necessarie all'erogazione dei servizi;
- V. Pianificazione dei servizi sul territorio;
- VI. Approvvigionamento dei materiali di consumo, dei prodotti e dei servizi necessari;
- VII. Erogazione e controllo dei servizi sul territorio;
- VIII. Analisi e rendicontazione dei risultati raggiunti.

8.1.1 Gestione dei rapporti con i Comuni

La contrattazione per la gestione dell'affidamento dei servizi avviene mediante contatto diretto del CdA con gli organi preposti del Comune che intende associarsi e conseguente proposizione di un'offerta basata sul Budget previsionale per il periodo che il soggetto pubblico intende affidare alla Volsca Ambiente e Servizi.

Il Budget previsionale viene preparato di concerto con tutti gli Uffici preposti, verificato in sede di CdA e presentato al Comune che, in caso di approvazione, viene associato ed emette formale delibera di affidamento del servizio.

Una volta ottenuta la Delibera, la stessa si trasmette alle U.O.C. aziendali per applicazione.

Primo aspetto da sviluppare insieme al Budget di servizio concordato con il Comune Socio è il progetto di gestione territoriale del servizio di igiene urbana, che si propone di fornire una pianificazione ottimale del ciclo di gestione del servizio, secondo criteri di efficienza, efficacia ed economicità.

La gestione delle risorse sul territorio, intese come uomini e mezzi meccanici adibiti alla raccolta dei rifiuti, allo spazzamento sono l'obiettivo fondamentale del progetto, in funzione di parametri qualitativi e di riduzione dei costi.



8.1.2 Gestione della Progettazione dei servizi

Compito della U.O.C. Tecnica e Processi Qualità, nelle sue varie componenti, è provvedere a realizzare i progetti di servizio sulla base dei requisiti espressi dall'Ente Pubblico al fine di incontrarne i requisiti, nel rispetto delle possibilità e necessità di margine aziendale.

Output della fase progettuale saranno i seguenti:

1. pianificazione temporale e geografica dei servizi di raccolta, spazzamento, diserbo e quant'altro previsto ricadente nell'accordo di servizio del Comune;
2. pianificazione dei controlli da sviluppare per garantire il controllo dei Rischi per la Qualità-Ambiente- Salute e Sicurezza sul Lavoro, individuati in sede di Pianificazione;
3. Obiettivi di Qualità-Ambiente- Salute e Sicurezza sul Lavoro da raggiungere per i servizi erogati;
4. fabbisogno di risorse umane, da acquisire mediante incorporazione eventuale da precedente gestore o mediante concorsi o ancora mediante agenzie di servizi;
5. fabbisogno di risorse infrastrutturali, di automezzi, di attrezzature, da acquisire mediante gara pubblica o da precedente gestore;
6. fabbisogno di materiali quali sacchi, sacchetti per la raccolta da fornire poi ai cittadini;
7. fabbisogni di materiali di consumo vari, di combustibili e quant'altro necessario ai servizi.

8.1.3 Erogazione dei servizi

La pianificazione del servizio, le sue modalità di controllo e gli Obiettivi vengono riepilogate per ogni Dipartimento, coincidente con il Comune Socio, nel Piano di Servizio a cura della U.O.C. Tecnica e Processi Qualità, che prevede:

- pianificazione dei giri di servizio sul territorio;
- disponibilità di personale e mezzi sul Dipartimento;
- disponibilità di impianti di recupero e smaltimento;
- Requisiti normativi;
- Procedimenti di controllo dei rischi.

La U.O.C. Tecnica e Processi Qualità dispone l'applicazione del Piano di Servizio ai vari Dipartimenti che lo applicano mobilitando le risorse secondo la pianificazione temporale ricevuta ed organizzando il personale in Squadre controllate da un Capo Squadra che riferisce al Responsabile di Dipartimento. Il servizio di gestione dei rifiuti svolto sul territorio si articola nei seguenti momenti:



- Raccolta e trasporto, attuato dagli Autisti e dagli Operatori ecologici secondo il seguente percorso operativo:
 - intervento sul territorio secondo il giro predefinito;
 - carico dei rifiuti dai bidoni/sacchetti;
 - registrazione del servizio nell'apposito *Formulario Identificazione Rifiuto* (FIR), controfirmato dalla Pubblica Amministrazione;
 - scarico del rifiuto o su mezzo per trasferenza o direttamente presso recuperatore/smaltitore in base alla tipologia di rifiuto.

- Spazzamento Stradale:
 - intervento sul territorio secondo il giro predefinito;
 - raccolta rifiuti giacenti sulla pubblica via;
 - registrazione del servizio nell'apposito *Formulario Identificazione Rifiuto* (FIR), controfirmato dalla Pubblica Amministrazione;
 - scarico del rifiuto o su mezzo per trasferenza o direttamente presso recuperatore/smaltitore in base alla tipologia di rifiuto.

- Pulizia aree mercatali:
 - Predisposizione squadra per la pulizia del mercato settimanale;
 - Raccolta rifiuti a fine giornata;
 - registrazione del servizio nell'apposito *Formulario Identificazione Rifiuto* (FIR), controfirmato dalla Pubblica Amministrazione;
 - scarico del rifiuto direttamente presso recuperatore/smaltitore in base alla tipologia di rifiuto.

- Manutenzione del verde:
 - Predisposizione squadra per la pulizia delle aree e delle strade indicate;
 - Sfalcio erba infestante su cigli stradali e marciapiedi, con successivo diserbo chimico;
 - Pulizia aree verdi e giardini;
 - Raccolta rifiuti a fine giornata;



- registrazione del servizio nell'apposito *Formulario Identificazione Rifiuto (FIR)*, controfirmato dalla Pubblica Amministrazione;
- scarico del rifiuto direttamente presso recuperatore/smaltitore in base alla tipologia di rifiuto.
- Gestione dei Centri di raccolta:
 - Predisposizione dei Centri con articolazione dei necessari contenitori atti a ricevere e frazioni dei rifiuti urbani come individuate dalle Delibere dei Comuni e dalla vigente legislazione;
 - Ricezione e registrazione dei cittadini conferitori, con verifica del rifiuto che essi intendono consegnare nel Centro;
 - Una volta che i contenitori risultano pieni, richiesta di ritiro ai fornitori individuati dai Comuni Soci;
 - Sorveglianza e pulizia del Centro.

8.1.4 Approvvigionamenti

Gli acquisti dei beni, dei servizi e dei materiali di consumo necessari allo sviluppo dei servizi offerti dall'azienda vengono svolti dalla U.O.C. Acquisti sulla base delle richieste espresse dalle varie U.O.C. Aziendali, secondo le disposizioni della vigente legislazione in tema di approvvigionamenti degli Enti Pubblici. Le principali categorie di prodotti e servizi approvvigionati dalla Volsca Ambiente e Servizi adopera sono i seguenti:

- ✓ Impianti di recupero e smaltimento di rifiuti urbani e speciali
- ✓ Trasportatori di rifiuti speciali
- ✓ Fornitura di carburanti
- ✓ mezzi ed attrezzature per raccolta e trasporto rifiuti urbani, servizi di spazzamento
- ✓ officine di manutenzione di mezzi ed attrezzature
- ✓ Antinfortunistica
- ✓ Prestatori d'opera
- ✓ Servizi professionali (servizi di consulenza su Qualità, Ambiente e Sicurezza, espletamento pratiche ed aggiornamento normativo, etc.).

Tutti i fornitori rientranti in tali categorie vengono previamente selezionati e qualificati al fine di individuare le capacità di garantire un servizio pienamente rientrante nei requisiti aziendali e nel



rispetto delle vigenti normative Ambientali e di Salute e Sicurezza sul Lavoro. Periodicamente i fornitori di beni e servizi vengono rivalutati per confermarne la qualifica secondo le regole definite da apposita procedura del SGI.

I procedimenti introdotti in azienda prevedono che le forniture siano sottoposte ad opportuni, pianificati e documentati controlli in accettazione tali da accertarne la conformità ai requisiti di specifica ed a garantirne l'idoneità all'utilizzo.

La tipologia e l'estensione dei controlli tiene conto della criticità del prodotto/servizio acquistato e delle certificazioni o altre garanzie di conformità offerte dei fornitori.

Nel determinare il tipo e l'estensione dei controlli da applicare alle forniture, l'azienda considera quindi:

- ✓ l'impatto potenziale di processi, prodotti ed servizi approvvigionati all'esterno sulla capacità dell'azienda ad incontrare le specifiche dei clienti e le norme esterne cogenti;
- ✓ l'effettivo livello dei controlli applicato dai fornitori stessi.

Scopo dell'azienda nella pianificazione dei controlli è assicurare che i processi, i prodotti ed i servizi approvvigionati all'esterno non abbiano effetti negativi sulla sua capacità di fornire al Cliente prodotti / servizi conformi.

Apposita procedura aziendale ed un Regolamento disciplina l'affidamento di Lavori, Servizi e Forniture definiscono la disciplina e le modalità di gestione di tipologie differenti di procedimenti d'acquisto in considerazione della normativa cogente in merito agli importi delle forniture. Nello specifico sono regolamentati:

- ✓ Acquisti per importi inferiori alla soglia comunitaria (importi fornitura < di 40.000 €, D.Lgs 50/2016 smi)
- ✓ Acquisti per importi superiori alla soglia comunitaria (importi fornitura > di 40.000 €, D.Lgs 50/2016 smi).

I documenti contrattuali prodotti contengono le informazioni necessarie ad assicurare che siano chiaramente definiti, per quanto applicabili:

- ✓ prodotti/ servizi ed i processi richiesti;
- ✓ i requisiti di in merito a:
 - criteri d'accettazione anche in termini di prestazioni offerte (es. ambientali),
 - metodi, procedimenti, attrezzature da impiegare,
 - qualifiche e competenze del personale;



- ✓ i controlli ed i monitoraggio che si intende applicare sul fornitore,
- ✓ le eventuali attività di verifica che si intende effettuare presso le sedi del fornitore,
- ✓ quanto altro necessario.

I documenti, una volta emessi e prima della trasmissione al fornitore, sono opportunamente riesaminati al fine di verificarne l'esattezza, la completezza e la conformità alla procedura adottata.

Le registrazioni dei riesami sono conservate con le modalità previste al § 7.4 del presente Manuale.

8.2 PREPARAZIONE E RISPOSTA ALLE EMERGENZE

La Volsca Ambiente e Servizi si impegna a ridurre la probabilità che si verifichino emergenze o incidenti ambientali agendo soprattutto sulla prevenzione. Pertanto nel pianificare il proprio SGI l'azienda ha tenuto conto delle situazioni di emergenza desunte nella fase di valutazione dei rischi ed ha definito criteri e responsabilità per la gestione delle emergenze o incidenti e svolge attività di preparazione alla risposta nel caso in cui tali eventi si verifichino.

Nell'ambito delle attività preventive particolare attenzione viene posta dall'azienda alle attività di addestramento del personale alle emergenze o incidenti in modo che la risposta a tali eventi sia tale da limitare gli impatti ambientali e i danni alla salute umana e alla sicurezza del personale.

Secondo opportunità, in documenti specifici (es: Piani di Emergenza), sono identificate responsabilità e modalità per reagire ad incidenti e situazioni di emergenza e per la prevenzione e la riduzione di probabili effetti che possono essere associati ad essi.

Le procedure sono state elaborate a seguito dell'identificazione delle potenziali situazioni di emergenza che possono verificarsi e descrivono le modalità adottate per dare risposta ad esse. Le azioni che sono implementate a seguito delle situazioni di emergenza tendono a prevenire le situazioni di emergenza stesse o, in caso ciò non sia possibile, a ridurre l'impatto.

Nella scelta delle procedure di emergenza vengono considerate le necessità relative delle parti interessate, quali, per esempio, i servizi di pronto soccorso esterno (vigili del fuoco, pronto soccorso, prefettura, ecc.)

Tutte le procedure di emergenza sono sempre riesaminate al verificarsi di incidenti o di situazioni di emergenza, e, se opportuno, revisionate. Parimenti tali procedure sono assoggettate ad aggiornamento e revisione in tutti i casi in cui intervengano circostanze tali da rendere necessari o possibili interventi migliorativi alle metodiche in esse descritte. La azienda testa periodicamente le proprie procedure di emergenza per verificarne l'adeguatezza, coinvolgendo, secondo opportunità, tutte le parti interessate.

9 VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

9.1 GENERALITÀ

La Volsca Ambiente e Servizi monitora continuamente tutti gli elementi connessi all'erogazione dei servizi di igiene urbana svolti sui territori dei Comuni Soci, per garantire il rispetto dei capitolati di servizio, gli obiettivi di miglioramento Qualità – Ambiente – Salute e Sicurezza sul Lavoro, la legislazione vigente in materia ed il livello ottimale di prestazione aziendale necessario a mantenere un margine operativo da ridistribuire alla Cittadinanza.

Gli elementi di monitoraggio principali sono i seguenti:

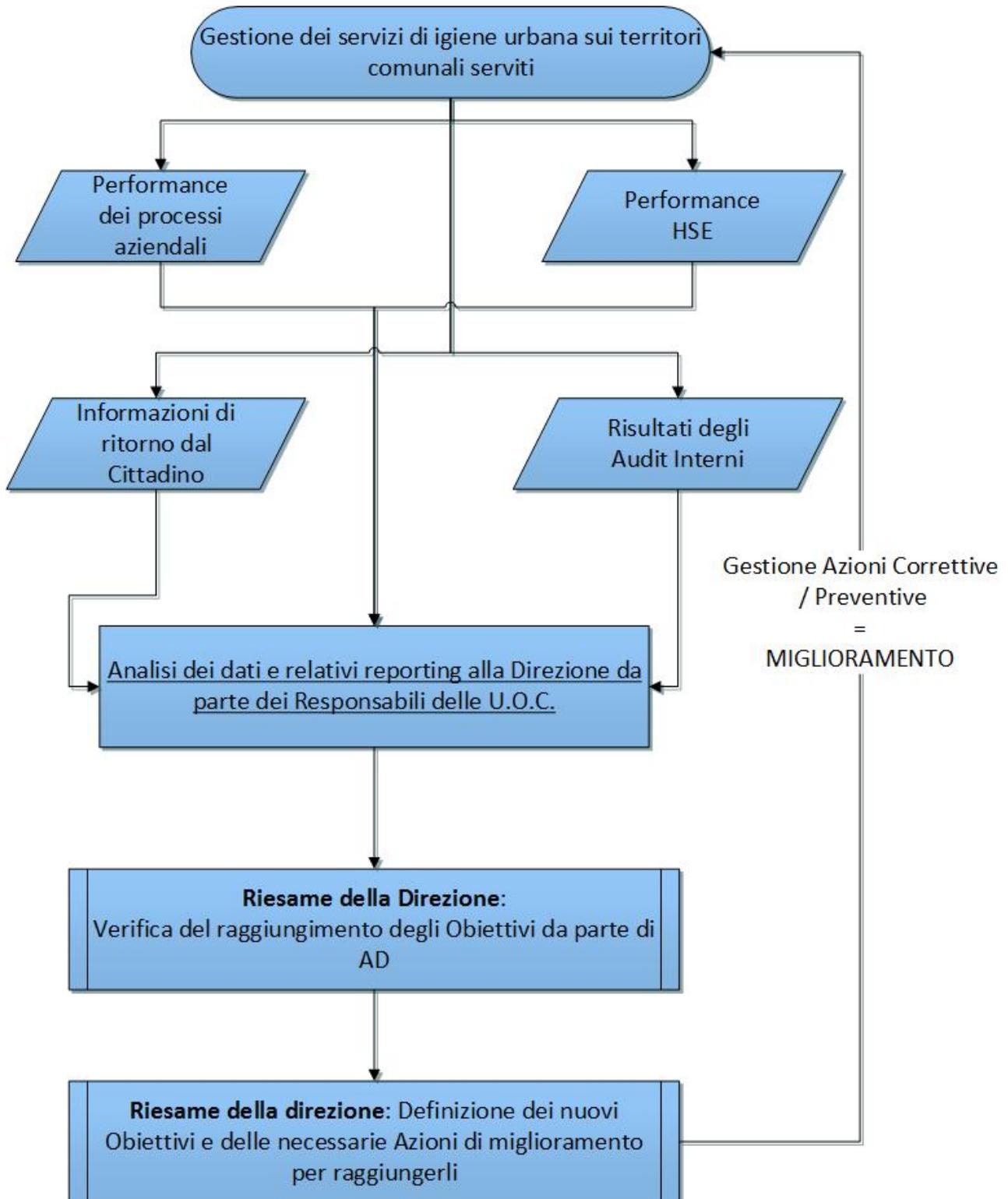
- I. Monitoraggio delle prestazioni di servizio, tramite misure dirette e indicatori di performance:
 - a. Piani di monitoraggio periodici che consentano di andare a verificare la conformità del servizio erogato sul territorio;
 - b. Piani di monitoraggio delle grandezze tipiche per Qualità – Ambiente – salute e Sicurezza sul Lavoro, che consentano di raccogliere una serie di dati atti a dare evidenza del rispetto e miglioramento delle performance di sistema:
 - i. territorio servito;
 - ii. quantità di rifiuti raccolti per tipologia;
 - iii. produzione di rifiuti speciali propria;
 - iv. andamento dei costi primi industriali dei servizi;
 - v. rispetto degli obiettivi di fatturato previsti;
 - vi. consumi di acqua, elettricità, combustibile;
 - vii. costi di adeguamento alle normative ambientali;
 - viii. costi delle non Conformità ambientali;
 - ix. numero e costo delle non conformità di servizio, di processo e di sistema;
 - x. numero e costo delle azioni correttive, preventive o di miglioramento;
 - xi. efficacia dei moduli di formazione /addestramento al personale.
 - xii. dati relativi alla soddisfazione del cliente, sulla scorta delle segnalazioni ricevute;



- xiii. volume degli Ordini per ogni Fornitore;
- xiv. valore dei prodotti/servizi Non Conformi;
- xv. rispetto dei dati riportati in contratto (garanzie, presenza di allegati; tempestività nelle risposte, modalità di pagamento);
- xvi. dati relativi agli obiettivi aziendali per la Qualità, per l'Ambiente e per la Sicurezza.
- xvii. costi per DPI e per adeguamenti di strutture ed attrezzature;
- xviii. costi degli infortuni;
- xix. costi degli aggiornamenti per formazione ed informazione.

- II. Valutazione della conformità normativa, momento periodico di monitoraggio dell'applicazione delle disposizioni di legge applicabili all'organizzazione nelle sue componenti rispetto a quanto indicato da Comuni, Aree Metropolitane, Province, Regioni, Stato ed UE, nonché verso quegli obblighi di conformità che derivino da specifiche richieste delle parti interessate;
- III. Audit Interni, momenti periodici di valutazione di conformità del Sistema alle normative internazionali e di verifica di applicazione delle sue procedure nell'azienda, affidabile anche a terzi esterni;
- IV. Riesame della Direzione, momento primario di revisione e bilancio dell'andamento del Sistema, in cui la Direzione analizza l'andamento dell'organizzazione, la gestione degli Obiettivi e determina la conseguente ripartenza per il successivo esercizio.

Di seguito i diagrammi di flusso che esemplificano lo sviluppo dei punti della presente sezione.





10 MIGLIORAMENTO

10.1 GENERALITÀ

Tutte le attività di verifica e monitoraggio effettuate dall'azienda al proprio interno, sui processi, sulle parti interessate hanno come scopo quello di garantire nel tempo l'efficienza e l'efficacia del SGI ed il suo miglioramento continuo. Strumenti principali per garantire il Miglioramento sono:

- I. L'analisi dei rischi e delle opportunità
- II. La gestione delle Non conformità di Prodotto, di Servizio, di Sistema;
- III. Le Azioni Correttive, necessarie per eliminare alla radice le cause di Non Conformità;

10.2 NON CONFORMITÀ E AZIONI CORRETTIVE

La Volsca Ambiente e Servizi assicura che i servizi erogati non conformi ai requisiti specificati vengano prontamente identificati e corretti, per evitare cadute di performance aziendali e conseguente insoddisfazione del Cittadino e del Comune Socio.

Per "Non Conformità" si intende "Non soddisfacimento dei requisiti specificati" ed in particolare "Scostamento o assenza di una o più caratteristiche di qualità o di alcuni elementi del Sistema Qualità – Ambiente – Salute e Sicurezza sul Lavoro".

La Volsca Ambiente e Servizi prende in considerazione le non conformità relativamente a:

- ✓ **Forniture di prodotti/servizi:** Tali Non Conformità riguardano i prodotti e servizi che hanno rilevanza ai fini della qualità dei prodotti forniti. Sono tenute in considerazione anche le difformità rispetto a quanto prescritto nelle normative di riferimento, nelle istruzioni e manuali di istruzione ed uso, nelle specifiche tecniche e nelle normative di sicurezza prescritte in azienda.
- ✓ **Servizio:** tali NC riguardano gli aspetti di erogazione dei servizi di igiene urbana e sono rilevate durante i controlli e/o monitoraggi attuati dall'azienda nel corso del processo di gestione e controllo della commessa, e comprendono anche il mancato rispetto dei requisiti di commessa: esse riguardano le difformità delle modalità adottate nel processo gestionale rispetto ai documenti applicabili. Non conformità di processo possono essere sollevate dai Cittadini e dai Comuni Soci mediante i reclami.
- ✓ **SGI:** tali NC sono relative alla mancata od incompleta applicazione delle Procedure Operative del Sistema.



- ✓ **Reclami:** i reclami sono quelle comunicazioni che provengono dai Cittadini e dai Comuni Soci a seguito di possibile mancato rispetto dei requisiti contrattuali. Essi sono trattati, dopo attento esame tra i responsabili, come non conformità e gestiti secondo procedura.
- ✓ **Aspetti ambientali:** tali NC riguardano la mancata attuazione dei controlli previsti per monitorare e gestire gli aspetti ambientali significativi delle attività aziendali, nonché eventuali mancati adeguamenti alla normativa vigente in campo ambientale.
- ✓ **Rischi per la sicurezza:** tali NC riguardano la mancata attuazione dei controlli previsti per monitorare i pericoli e gestire i rischi significativi delle attività aziendali, nonché l'accadimento di infortuni ed eventuali mancati adeguamenti alla normativa vigente.

Per ognuna delle tipologie di Non Conformità sopracitate, l'attuazione dei requisiti del SGI garantisce che:

- ✓ ogni addetto è responsabilizzato alla segnalazione delle non conformità ed addestrato all'identificazione del prodotto/servizio non conforme;
- ✓ il personale addetto è adeguatamente addestrato alla compilazione e gestione della documentazione del prodotto non conforme, nonché alla sua segregazione, ove applicabile,
- ✓ U.O.C. Tecnica e Processi Qualità provvede alle elaborazioni della documentazione del prodotto non conforme, alla sua delibera ed all'attività di analisi,
- ✓ U.O.C. Tecnica e Processi Qualità, in funzione della gravità della non conformità rilevata, è responsabilizzato per la valutazione ed il trattamento del prodotto non conforme, di concerto con le eventuali funzioni aziendali competenti,

la documentazione del prodotto/servizio non conforme è oggetto di discussione con la direzione aziendale nelle riunioni di riesame.

Gli interventi derivanti dalle attività di verifica e monitoraggio, quando sono stati rilevati dei discostamenti, consistono in azioni correttive, il cui processo di individuazione prevede:

- verifica accurata del problema reale o potenziale;
- individuazione della causa reale o potenziale;
- valutazione dell'esigenza di adottare una azione correttiva per evitare il ripetersi o il verificarsi della non conformità;
- individuazione ed attuazione delle azioni necessarie;
- registrazione dei risultati delle azioni attuate;



- riesame delle azioni attuate.

La decisione dell'apertura ed avvio delle azioni correttive (AC) è presa dal responsabile designato sulla base dell'importanza, definita in termini di sicurezza, soddisfazione del cliente e costi interni, mediante l'utilizzo di apposita documentazione che, in modo integrato, articola l'attuazione nelle fasi di: proposta, descrizione delle cause, intervento, verifica dell'attuazione, verifica dell'efficacia e chiusura.

Tutte le azioni correttive sono registrate in modo da pianificarne la conduzione ed il monitoraggio fino alla loro chiusura.

10.3 MIGLIORAMENTO

Nel caso in cui pur sussistendo la conformità reale e potenziale, ci sono i presupposti (risorse, cultura per recepire, esigenze esplicite o implicite del cliente/mercato, tecnologia, ecc...) per migliorare l'applicazione del sistema, si mettono in atto delle "Azioni di Miglioramento"

Le azioni di miglioramento necessitano di:

- verifica accurata dell'esigenza da soddisfare, emersa tramite indagini dirette, segnalazioni del personale, verifiche ispettive, ecc..;
- individuazione delle caratteristiche da attribuire all'azione di miglioramento;
- valutazione del costo del miglioramento e del presunto beneficio;
- individuazione ed attuazione delle azioni necessarie, compreso le modifiche al sistema esistente;
- registrazione dei risultati delle azioni attuate;
- confronto fra il beneficio presunto e quello effettivo.