



Egr.

- Arch. Luciano Vaccaro
Presidente Arezzo Multiservizi s.r.l
 - Membri Consiglio di Amministrazione
Arezzo Multiservizi s.r.l.
-

Oggetto: *incarico Direttore Relazione triennio: 2011/2014.*

Con il prossimo 28 febbraio 2014 viene a scadenza il mio incarico di Direttore della Arezzo Multiservizi s.r.l., rinnovato dal Consiglio di Amministrazione per il secondo triennio di attività della Società 1° marzo 2011 - 28 febbraio 2014.

Ricordo, infatti, che il C.d.A., in base a quanto previsto dallo Statuto, art. 24, aveva disposto, previo parere dei due soci, Comune di Arezzo e APSP Fraternita dei Laici, la nomina del Direttore per il periodo 1° marzo 2009 - 28 febbraio 2011, individuandolo all'interno del personale trasferito al momento della costituzione della società, in possesso del titolo di studio richiesto e con la necessaria competenza tecnica e manageriale. Con successivo provvedimento il C.d.A. in data 16 febbraio 2011, ha disposto il rinnovo dell'incarico per il triennio attualmente in scadenza.

Ringrazio il Consiglio di Amministrazione, e i soci Comune di Arezzo e Fraternita dei Laici, per la fiducia accordatami e rimetto la seguente relazione.

Anche per il secondo il triennio il mio lavoro si è svolto in sintonia e collaborazione con il C.d.A. e con il Collegio dei Revisori dei Conti.

Ottima la collaborazione con tutto il personale, sia amministrativo che operativo, che ha risposto con impegno e responsabilità ai cambiamenti organizzativi proposti dal Consiglio stesso. Le professionalità presenti hanno consentito di sviluppare gli obiettivi posti dal C.d.A., accogliendo e attuando le modifiche proposte ed imprimendo al servizio ulteriori miglioramenti.

Premessa

Il triennio è stato caratterizzato dalla grave incertezza normativa, a livello nazionale, in materia di disciplina generale dei servizi pubblici locali di rilevanza economica che ha dato luogo ad una convulsa proliferazione di disposizioni normative e ad un susseguirsi di indicazioni di date di scadenza degli affidamenti di servizi pubblici attribuiti senza gara. Ciò ha dato luogo a continue analisi delle disposizioni normative, peraltro prive di adeguata chiarezza e definizione, nell'intento di garantire una gestione coerente con le disposizioni normative stesse e delineare un percorso che, in forza delle indicazioni date dall'Amministrazione Comunale, consentisse di garantire una modalità di gestione "pubblica" del servizio cimiteriale, alla luce dell'alta valenza sociale del servizio stesso.

Arezzo Multiservizi S.r.l.

Via B. Buozzi, 1 52100 Arezzo
Uffici: Tel. e Fax +39 0575 21.178
Direzione: Tel. +39 0575 29.64.67
Cod. Fiscale e Part. IVA: 01938950514
REA: 150398 - Cap. Sociale: € 500.000 i.v

info@arezzomultiservizi.it

www.arezzomultiservizi.it



Ciò ha comportato un rilevante impegno di collaborazione con la società Lothar, (già incaricata a seguito di pubblica selezione della redazione del Piano Industriale della società), per l'individuazione delle possibili modalità di affidamento della gestione del servizio cimiteriale.

Il quadro normativo risulta oggi definito, alla luce della sentenza della Corte Costituzionale 199 del 20 luglio 2012, alla luce della più recente normativa di cui al D.L. 18 ottobre 2012 n. 179 e s.m.i. ed in base alla recente Legge di stabilità 2014, che riportano per la gestione dei servizi pubblici locali ai principi comunitari, lasciando permanere, su specifica disposizione delle amministrazioni comunali, gli affidamenti già disposti.

Soltanto a seguito della suddetta pronuncia della Corte Costituzionale la Società ha potuto dare avvio alla stesura del Piano Industriale sviluppato sulla residua durata della società (2013/2027).

Il Piano, redatto dalla società Lothar è stato presentato ai Soci Fraternalità dei Laici e Comune di Arezzo ed approvato dal C.d.A. in via definitiva nella seduta del 28 novembre 2013. Lo stesso è stato quindi trasmesso all'Amministrazione Comunale per gli adempimenti di competenza.

Allo stesso tempo l'assenza del P.R.G.C. e del Regolamento di Polizia Mortuaria, ad oggi ancora in fase di redazione, hanno inciso sull'attività di programmazione degli investimenti della Società e di gestione del complessivo servizio cimiteriale, composto dal cimitero comunale urbano, dal cimitero monumentale e dai 53 cimiteri extraurbani.

I suddetti strumenti di programmazione, determinanti per una corretta previsione dell'attività e degli investimenti della Società, sono in fase di redazione e agli stessi la Società sta collaborando in maniera determinante.

In particolare, il Direttore Tecnico sta assicurando un'importante partecipazione alla stesura del P.R.G.C., per il quale, l'Amministrazione Comunale, nel nominare un proprio RUP, ha richiesto una fattiva collaborazione della Società.

L'impianto complessivo del P.R.G.C. è, alla data attuale, in fase di completamento e si prevede a breve la presentazione e la successiva trasmissione al Comune per l'approvazione di competenza. Allo stesso, come sopra detto, hanno lavorato, con la supervisione del RUP nominato dal Comune, il Direttore Tecnico e l'Architetto Marinella Lippi, incaricato dalla Società nell'ambito del progetto "Giovani Sì" della Regione Toscana. Detto incarico, affidato per un primo periodo di mesi 6, è stato rinnovato per uguale periodo nel mese di settembre, con scadenza al 20 marzo 2014, per consentire l'ultimazione del lavoro.

Anche il Regolamento di Polizia Mortuaria, predisposto in bozza da me e dal Direttore Tecnico, è attualmente in fase di correzione con l'Ufficio Ambiente del Comune.

Mi preme altresì evidenziare, in via preliminare, che la Società soggiace ad una serie di gravosi obblighi ed adempimenti normativi (quali ad es. obblighi di trasparenza, disposizioni in materia di acquisizione certificazioni per procedere ai



pagamenti, richiesta CIG, smart-CIG, etc), che hanno ricadute significative sull'organico amministrativo costituito da poche persone. Ciò tanto più in considerazione del fatto che le disposizioni stesse non sono sempre di agevole interpretazione anche in ordine all'estensibilità alla società.

Ciò premesso, anche nel secondo triennio di attività, la società ha avuto come obiettivi principali:

- *ORGANIZZAZIONE E MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO*
- *ATTIVAZIONE NUOVI SERVIZI*
- *INFORMAZIONE E TRASPARENZA*
- *MANUTENZIONI, AMPLIAMENTI E NUOVI IMPIANTI*
- *FORMAZIONE DEL PERSONALE*
- *VERIFICA E CONTROLLO*

ORGANIZZAZIONE E MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO

Riorganizzazione dell'Organico Aziendale

Nel triennio 2008/2010 la società ha proceduto ad assunzione di nuovo personale nell'intento di riportare all'interno della società l'esecuzione di tutte le fasi operative legate al servizio cimiteriale.

A fronte di selezione pubblica sono stati assunti n. 9 operatori cimiteriali di cui 3 a tempo determinato.

Per garantire la necessaria stabilità all'organizzazione del servizio, che si basa sulla organizzazione di squadre di operatori cimiteriali, la Società ha puntato alla stabilizzazione anche del personale assunto a tempo determinato e tale operazione, proprio a causa delle modifiche delle disposizioni normative che si sono susseguite si è potuta concretizzare soltanto con la fine dell'anno 2012. Tutta la procedura ha determinato anche per il mio servizio un rilevante impegno proprio in funzione della molteplicità di disposizioni normative che si sono susseguite.

La riorganizzazione si è, altresì resa necessaria, a seguito dell'attivazione di servizio del Tempio Crematorio a decorrere dalla fine del mese di ottobre 2010. In particolare una squadra di quattro operatori è stata opportunamente formata per tale servizio.

Anche tale servizio, con l'apporto significativo dei collaboratori amministrativi addetti ai servizi al pubblico, sono stati gestiti attraverso prenotazione on-line previo accreditamento delle imprese di onoranze funebri.

Nel corso del triennio il servizio si è fortemente accreditato sia a livello locale che provinciale e regionale. Si registra sempre più frequentemente la presenza anche di



richieste provenienti da imprese di altre Regioni. Tale presenza, sia a livello regionale che nazionale, in parte dovuta alla chiusura anche temporanea di altri impianti, trova la sua motivazione nel riconoscimento di un servizio di qualità, certo nei tempi di prenotazione ed esecuzione, caratterizzato dalla professionalità del personale che sia per la parte amministrativa che per la parte più propriamente operativa garantisce una prestazione qualificata, massima collaborazione e trasparenza.

Oggi per i servizi cimiteriali la Società ha a disposizione un organico di 21 operatori cimiteriali, oltre a 2 collaboratori amministrativi, che rendono possibile lo svolgimento giornaliero di tutti i servizi cimiteriali, secondo lo schema di prenotazione on-line dei servizi stessi.

L'alta valenza sociale del servizio rivolto a cittadini che si trovano in momenti di particolare "fragilità" personale, viene garantita con un servizio improntato a massima efficienza, trasparenza ed imparzialità.

La prematura ed improvvisa scomparsa di un collega operatore cimiteriale, pone l'azienda di fronte alla necessità di valutare, compatibilmente con le vigenti disposizioni normative, possibili interventi per nuove acquisizioni di personale.

Superando l'impostazione data al momento della costituzione della società che prevedeva l'affidamento al socio Fraternita della gestione del servizio contabile/finanziario dell'azienda, dal 1° gennaio 2011 l'azienda ha definitivamente riportato al suo interno il servizio sopra citato, servizio di rilevante importanza strategica per la programmazione ed il controllo dell'attività della Società. Inizialmente lo stesso è stato assicurato con personale assunto, a seguito di selezione, con contratto a tempo determinato. Successivamente, proprio per garantire un'organizzazione aziendale certa, si è deliberato di stabilizzare il rapporto con contratto a tempo indeterminato.

La presenza continuativa in azienda del responsabile del servizio, professionalmente qualificato e ben integrato con tutto il restante personale, ha determinato un rilevante miglioramento dell'organizzazione aziendale. Oggi la Società può contare su una qualificata ed aggiornata informazione e partecipazione e su un costante flusso di dati attinenti alla situazione contabile/finanziaria, elementi risultati particolarmente importanti anche in fase di stesura del Piano Industriale della società.

Tale presenza diventa ulteriormente significativa alla luce dei molteplici adempimenti che le vigenti disposizioni di legge impongono in materia fiscale e contabile.

Nel triennio sono state, inoltre, impostati nuovi criteri di gestione finalizzati alla predisposizione di una contabilità industriale che consentirà all'azienda di monitorare in maniera analitica i costi dei singoli servizi offerti.

Ottima la collaborazione del responsabile del servizio con il Collegio dei Revisori dei Conti.

La stessa riorganizzazione del servizio gestione personale e buste paga, che già dall'anno 2010, a seguito della cessazione dell'affidamento del servizio contabile/finanziario al socio Fraternita dei Laici, era stata riportata all'interno ed

Arezzo Multiservizi S.r.l.

Via B. Buozzi, 1 52100 Arezzo
Ufficio: Tel. e Fax +39 0575 21.178
Direzione: Tel. +39 0575 29.64.67
Cod. Fiscale e Part. IVA: 01938950514
REA: 150398 - Cap. Sociale: € 1.500.000 i.v.

info@arezzomultiservizi.it

www.arezzomultiservizi.it



affidata al Responsabile Ufficio Segreteria, assicura alla Società un servizio puntuale, coerente con le necessità dell'azienda ed in grado di rispondere alle esigenze e agli obiettivi posti dall'Organo di Governo ed a quelle di tutto il personale.

Un ulteriore importante servizio è stato attivato con la realizzazione delle Sale del Commiato nella palazzina ubicata sul lato sinistro della Chiesa.

Le due "Sale del Commiato" destinate ad accogliere il defunto e le famiglie per la veglia e la celebrazione del rito di commiato di cattolici, non credenti o di qualsiasi altro Credo, offrono una risposta concreta alla domanda della Città che richiedeva idonei spazi "pubblici" ove poter celebrare anche cerimonie di commiato per non credenti.

Come per i servizi cimiteriali, anche le Sale del Commiato possono essere prenotate on-line nel sito della società da parte delle imprese di Onoranze Funebri, previo accreditamento, con modalità semplice, certa e veloce.

La forma regolare del fabbricato, protetto da sistema di allarme, ha permesso di realizzare ambienti funzionali e semplici; gli spazi ed i percorsi sono lineari e non arrecano disturbo, rimanendo pienamente inseriti nel contesto architettonico generale. I materiali utilizzati per le finiture (acciaio, vetro, legno) ed il sistema di illuminazione modulare che consente la valorizzazione della luminosità del particolare intonaco rasato, conferiscono agli ambienti, pur nella loro semplicità, eleganza e massima accoglienza. La sala consente l'accoglimento del feretro e di almeno 50 (cinquanta) partecipanti alle esequie, dispone di un condizionamento ambientale che assicura adeguate caratteristiche di climatizzazione e sanitarie, di impianto stereo per consentire la lettura di poesie, brani letterari ed ascolto di musiche e di impianto per la riproduzioni di immagini fotografiche e/o video.

INFORMAZIONE E TRASPARENZA

L'informazione e la trasparenza sono stati principi ispiratori dell'attività del Consiglio di Amministrazione e gli stessi hanno caratterizzato i servizi resi dall'azienda. Ciò anche nell'intento di garantire ai cittadini, attraverso procedure certe ed una corretta ed adeguata informazione, la possibilità di verificare e valutare tutta l'attività svolta.

Per garantire massima trasparenza è stata data rilevanza alla redazione della "Carta dei Servizi Cimiteriali", della "Carta dei Servizi del Crematorio" e a tutti i Regolamenti previsti per la assunzione di personale, assegnazione incarichi, erogazione contributi. La stessa organizzazione, che prevede la prenotazione on line dei servizi cimiteriali da parte delle Imprese di Onoranze Funebri, oltre a garantire la razionalizzazione del servizio, ha assicurato garanzia di regolarità, correttezza e celerità con benefici sia per i cittadini sia per le Imprese Funebri.

La collaborazione con l'Addetto stampa incaricato dal C.d.A. ha garantito una puntuale comunicazione ed informazione attraverso gli organi di stampa locali e, in alcuni casi nazionali, ed un costante aggiornamento del sito della società. Ciò è valso il riconoscimento dell'operato dell'azienda anche a livello nazionale che si è concretizzato nello scorso mese di novembre con un'intervista al Presidente da parte dell'emittente nazionale "Radio Uno".

Arezzo Multiservizi S.r.l.

Via B. Buozzi, 1 52100 Arezzo
Uffici: Tel. e Fax +39 0575 21.178
Direzione: Tel. +39 0575 29.64.67
Cod. Fiscale e Part. IVA. 01938950514
REA: 150398 - Cap. Sociale: € 1.500.000 i.v.

info@arezzomultiservizi.it

www.arezzomultiservizi.it



Il servizio di informazione ai cittadini è stato ulteriormente migliorato con l'attivazione di una nuova più funzionale sede e con un ampliamento dell'orario di apertura.

Il nuovo *Punto Informazione* è stato collocato nella palazzina ristrutturata per offrire alla Città il nuovo servizio delle Stanze del Commiato e trova sempre più ampia rispondenza sia attraverso risposte rese dall'operatore direttamente alle persone che chiedono informazioni accedendo all'ufficio, sia attraverso risposte date al numero verde.

MANUTENZIONI, AMPLIAMENTI E IMPIANTI

Nel corso del triennio l'azienda ha dato esecuzione agli interventi previsti nel Piano Investimenti triennale e ad un accurato programma di interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria.

In assenza del P.R.G.C. gli interventi di ampliamento e di realizzazione di nuovi posti tomba sono stati programmati e realizzati soltanto nei siti ove risultavano presenti spazi all'interno delle mura perimetrali esistenti mentre, per garantire le necessarie disponibilità in tutti i siti cimiteriali gestiti, si è reso necessario un accurato lavoro di recupero dei posti per scadenza di concessione.

FORMAZIONE DEL PERSONALE

Il triennio è stato caratterizzato da un'ampia attività formativa del personale, sia in adeguamento degli obblighi previsti dall'accordo Stato-Regione sulle modalità formative in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro, d.lgs. 81/08, sia come qualificazione professionalizzante del personale per l'attivazione di nuovi servizi e/o per un'adeguata formazione in funzione di nuovi adempimenti amministrativi e tecnici.

Nell'ambito delle disposizioni in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro, sono in corso le procedure per l'attivazione di un Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro (SGSL), conforme alla norma OHSAS 18001.2007. Per tale SGSL l'Azienda è stata ammessa al contributo INAIL ISI.

VERIFICA E CONTROLLO

Costante la verifica dei costi, dei consumi e delle spese in genere, a fronte della quale il C.d.A. ha potuto adottare la sua politica tariffaria.

Merita, altresì, evidenziare l'attenzione dell'azienda di fronte alla crescente difficoltà economica dei cittadini, a fronte della quale lo stesso ha risposto autorizzando pagamenti rateizzati dei servizi erogati.



Iniziative collaterali

L'attività specifica legata al servizio affidato alla azienda è stata integrata da iniziative ed interventi che hanno legato l'azienda ad altre realtà culturali ed istituzionali della città. In questa direzione si collocano le erogazioni di contributi per progetti culturali e sociali disposte a seguito di pubblicazione di specifici bandi, come la partecipazione ad iniziative culturali di particolare rilievo per la Città.

Merita al riguardo attenzione anche la disponibilità registrata nei Cittadini che in più occasioni hanno donato loro opere artistiche alla Società, o si sono proposti per sostenere a proprio carico interventi di manutenzione delle cappelle cimiteriali (es. imbiancatura; sistemazione portone etc.).

I progetti assegnatimi annualmente dal C.d.A., finalizzati alla erogazione del premio variabile di produttività, hanno dato luogo, tra l'altro, alla redazione del Codice Etico, di una bozza del Modello Organizzativo, del Mansionario del personale, oltre ad un impegno specifico per la formazione e progetti collaterali volti alla valorizzazione e conservazione dei monumenti cimiteriali rappresentativi per valore artistico e/o sociale (Percorso Museale Ricordi di Vita).

La mia partecipazione quale componente della Commissione Nazionale funeraria di Sefit/Federutility, ha contribuito ad una costante informazione sulle modifiche normative ed i processi innovativi che interessano il settore cimiteriale ed il mondo delle società di servizi pubblici.

Il percorso dell'azienda si è, altresì, svolto con un continuo e collaborativo confronto con l'ufficio Controllo di Gestione del Comune di Arezzo, nel rispetto reciproco dei ruoli e delle funzioni

L'azienda si presenta organizzata e strutturata, con una propria solidità ed un buon accreditamento con i cittadini che, in più occasioni, hanno colto e rimarcato il miglioramento del servizio. Anche dal piano Industriale, in corso di approvazione da parte dell'Amministrazione Comunale, emerge la capacità della società di portare avanti, sino alla scadenza statutaria ed anche oltre, gli sviluppi indispensabili del servizio, nella consapevolezza che molto ancora deve essere fatto per garantire un'adeguata risposta ai problemi del servizio stesso e nella consapevolezza della urgente necessità di approvazione degli strumenti di programmazione: "Piano Regolatore Generale Cimiteriale" e "Regolamento Comunale di Polizia Mortuaria".

Ringrazio il Presidente ed il Consiglio di Amministrazione per la fiducia che mi è stata espressa, che mi ha dato modo di confrontarmi con una nuova esperienza, il Collegio dei Sindaci Revisori e tutti i colleghi per la collaborazione e l'attività svolta insieme.

Arezzo, 20 febbraio 2014

Il Direttore
Dr.ssa Gianna Rogialli