

COMPETENZA: AD	“OBIETTIVI GENERALI DELL’AZIENDA”			ANNO: 2022
OBIETTIVO	AZIONI	INDICATORI	ESITI ATTESI	TEMPI E RESPONSABILITA’
Reperibilità delle Persone e Facilità di Contatto	Formazione Continua e Audit Interni	Questionario Soddisfazione Cliente/Committente 1.1 (Indicatore 1)	Tra 3 e 4	Dradi Luca (Verifica gennaio 2023)
Flessibilità e disponibilità a Variazioni di Programma	Formazione Continua e Audit Interni	Questionario Soddisfazione Cliente/Committente 1.2 (Indicatore 2)	Tra 3 e 4	Dradi Luca (Verifica gennaio 2023)
Rapidità Esecuzione Interventi	Formazione Continua e Audit Interni	Questionario Soddisfazione Cliente/Committente 1.3 (Indicatore 3)	Tra 3 e 4	Dradi Luca (Verifica gennaio 2023)
Comprensione Informazioni e Capacità di Ascolto	Formazione Continua e Audit Interni	Questionario Soddisfazione Cliente/Committente 1.4 (Indicatore 4)	Tra 3 e 4	Dradi Luca (Verifica gennaio 2023)
Aumento delle Assunzioni	Mantenimento Personale	N° Nuovi Assunti / N° Totale dipendenti all’anno precedente (Indicatore 37)	1 Assunzione/ N° Totale dipendenti all’anno precedente	Dradi Luca (Verifica gennaio 2023)
Nessuna dimissione	Coinvolgimento continuo del personale. Mantenimento Certificazione SA8000	N° Dimissionari / N° Totale dipendenti all’anno precedente (Indicatore 38)	0 Dimissioni	Dradi Luca (Verifica gennaio 2023)
Diminuzione Costo del Personale	Aumento Fatturato	Totale Costo Personale / Totale Fatturato (Indicatore 39)	35%	Dradi Luca (Verifica gennaio 2023)

<b>COMPETENZA: RESP. COMMERCIALE</b>	<b>“OBIETTIVI DI QUALITA’”</b>			<b>ANNO: 2022</b>
<b>OBIETTIVO</b>	<b>AZIONI</b>	<b>INDICATORI</b>	<b>ESITI ATTESI</b>	<b>TEMPI E RESPONSABILITA’</b>
Aumento del Fatturato	Partecipazioni a Gare d’Appalto di Enti Pubblici del Territorio	Fatturato Annuale / Fatturato Anno precedente (Indicatore 5)	>1 (fatturato anno 2021 €3.374.566,00)	Dradi Luca (Verifica gennaio 2023)
Partecipazioni a Gare d’Appalto di Enti Pubblici del Territorio	Verifiche Informazioni da INFO PLUS per individuazione Gare di Interesse	Gare d’Appalto, Bandi Aggiudicati / N° Gare d’Appalto, Bandi partecipati (Indicatore 6)	>50%	Dradi Luca (Verifica gennaio 2023)
Fatturato nuovi Clienti	Partecipazioni a Gare d’Appalto di Enti Pubblici del Territorio	Fatturato nuovi Clienti / Fatturato Totale Azienda (Indicatore 7)	Nessuno	Dradi Luca (Verifica gennaio 2023)
Commesse Nuovi Clienti	Partecipazioni a Gare d’Appalto di Enti Pubblici del Territorio	N° Nuove Commesse / Totale Commesse Anno precedente (Indicatore 8)	Nessuno	Dradi Luca (Verifica gennaio 2023)
Commesse Perse	Mantenimento Cliente Romagna Acque	N° Commesse perse / Totale Commesse Anno precedente (Indicatore 9)	Nessuna	Dradi Luca (Verifica gennaio 2023)
Contratti	Attività non programmata per il 2021	N° Contratti aperti / N° Preventivi emessi (Indicatore 10)	Nessuno	Dradi Luca (Verifica gennaio 2023)

<b>COMPETENZA: RESP. TECNICO</b>	<b>“OBIETTIVI DI QUALITA’”</b>			<b>ANNO: 2022</b>
<b>OBIETTIVO</b>	<b>AZIONI</b>	<b>INDICATORI</b>	<b>ESITI ATTESI</b>	<b>TEMPI E RESPONSABILITA’</b>
Professionalità e Comportamento Personale	Formazione Continua e Audit Interni	Questionario Soddisfazione Cliente/Committente 2.1 (Indicatore 17)	Tra 3 e 4	Dradi Luca (Verifica gennaio 2023)
Puntualità nel Servizio del Personale	Formazione Continua e Audit Interni	Questionario Soddisfazione Cliente/Committente 2.2 (Indicatore 18)	Tra 3 e 4	Dradi Luca (Verifica gennaio 2023)
Applicazione Norme di Sicurezza del Personale	Formazione Continua e Audit Interni	Questionario Soddisfazione Cliente/Committente 2.3 (Indicatore 19)	Tra 3 e 4	Dradi Luca (Verifica gennaio 2023)

Efficienza Interventi	Formazione Continua e Audit Interni	N° Reclami Interventi / Commesse Aperte (Indicatore 20)	<1% (NC non gravi)	Dradi Luca (Verifica gennaio 2023)
Efficienza Interventi	Formazione Continua e Audit Interni	N° RNC Interventi / Commesse Aperte (Indicatore 21)	<1% (NC non gravi)	Dradi Luca (Verifica gennaio 2023)
Qualità Servizi di Lavaggio Serbatoi	Formazione Continua e Audit Interni	Questionario Soddisfazione Cliente/Committente 3.1 (Indicatore 22)	Tra 3 e 4	Dradi Luca (Verifica gennaio 2023)
Qualità Interventi per Posa Condotte	Formazione Continua e Audit Interni	Questionario Soddisfazione Cliente/Committente 3.2 (Indicatore 23)	Tra 3 e 4	Dradi Luca (Verifica gennaio 2023)
Qualità Interventi per Sostituzione Tratte di Condotta	Formazione Continua e Audit Interni	Questionario Soddisfazione Cliente/Committente 3.3 (Indicatore 24)	Tra 3 e 4	Dradi Luca (Verifica gennaio 2023)
Qualità Interventi per Tinteggiatura Manufatti	Formazione Continua e Audit Interni	Questionario Soddisfazione Cliente/Committente 3.4 (Indicatore 25)	Tra 3 e 4	Dradi Luca (Verifica gennaio 2023)
Qualità Interventi di Recinzioni Metalliche	Formazione Continua e Audit Interni	Questionario Soddisfazione Cliente/Committente 3.5 (Indicatore 26)	Tra 3 e 4	Dradi Luca (Verifica gennaio 2023)
Qualità di Interventi di Montaggio Carpenterie	Formazione Continua e Audit Interni	Questionario Soddisfazione Cliente/Committente 3.6 (Indicatore 27)	Tra 3 e 4	Dradi Luca (Verifica gennaio 2023)
Qualità Interventi per Fori in Pressione su Condotte	Formazione Continua e Audit Interni	Questionario Soddisfazione Cliente/Committente 3.7 (Indicatore 28)	Tra 3 e 4	Dradi Luca (Verifica gennaio 2023)
Qualità Interventi per Sostituzione Chiusini	Formazione Continua e Audit Interni	Questionario Soddisfazione Cliente/Committente 3.8 (Indicatore 29)	Tra 3 e 4	Non Valutato
Qualità Interventi di Sostituzione Apparecchiature	Formazione Continua e Audit Interni	Questionario Soddisfazione Cliente/Committente 3.9 (Indicatore 30)	Tra 3 e 4	Dradi Luca (Verifica gennaio 2023)
Qualità Interventi di Scavo	Formazione Continua e Audit Interni	Questionario Soddisfazione Cliente/Committente 3.10 (Indicatore 31)	Tra 3 e 4	Dradi Luca (Verifica gennaio 2023)

Qualità Interventi Posizionamento Well Point	Formazione Continua e Audit Interni	Questionario Soddisfazione Cliente/Committente 3.11 (Indicatore 32)	Tra 3 e 4	Dradi Luca (Verifica gennaio 2023)
Qualità Interventi di Riparazioni Condotte	Formazione Continua e Audit Interni	Questionario Soddisfazione Cliente/Committente 3.12 (Indicatore 33)	Tra 3 e 4	Dradi Luca (Verifica gennaio 2023)
Qualità Saldature effettuate	Formazione Continua e Audit Interni	Questionario Soddisfazione Cliente/Committente 3.13 (Indicatore 34)	Tra 3 e 4	Dradi Luca (Verifica gennaio 2023)
Qualità Interventi di Posa Fibra Ottica	Formazione Continua e Audit Interni	Questionario Soddisfazione Cliente/Committente 3.14 (Indicatore 35)	Tra 3 e 4	Non valutato
Qualità Manutenzione Pozzetti Scarico, Sfiato, Inter.	Formazione Continua e Audit Interni	Questionario Soddisfazione Cliente/Committente 3.15 (Indicatore 36)	Tra 3 e 4	Dradi Luca (Verifica gennaio 2023)

<b>COMPETENZA: RESP. MANUTENZIONI</b>	<b>“OBIETTIVI DI QUALITA’”</b>			<b>ANNO: 2022</b>
<b>OBIETTIVO</b>	<b>AZIONI</b>	<b>INDICATORI</b>	<b>ESITI ATTESI</b>	<b>TEMPI E RESPONSABILITA’</b>
Disponibilità di Attrezzature	Formazione Continua e Audit Interni	Questionario Soddisfazione Cliente/Committente 4.1 (Indicatore 15)	Tra 3 e 4	Dradi Nico (Verifica gennaio 2023)
Livello di Manutenzione Percepito	Formazione Continua e Audit Interni	Questionario Soddisfazione Cliente/Committente 4.2 (Indicatore 16)	Tra 3 e 4	Dradi Nico (Verifica gennaio 2023)
Costo Manutenzioni	Controllo Continuo delle attrezzature e attenzione nella gestione delle manutenzioni esterne, controllo anche dei singoli costi per attrezzatura	Totale Costi Manutenzioni Attrezzature / Valore Originario Attrezzature (Indicatore 14)	<6% Valore Originario Attrezzature 766.267,01	Dradi Nico (Verifica gennaio 2023)

<b>COMPETENZA: RESP. ACQUISTI</b>	<b>“OBIETTIVI DI QUALITA’”</b>			<b>ANNO: 2022</b>
<b>OBIETTIVO</b>	<b>AZIONI</b>	<b>INDICATORI</b>	<b>ESITI ATTESI</b>	<b>TEMPI E RESPONSABILITA’</b>
Efficienza Fornitori	Formazione Continua e Audit Interni	N° NC Fornitori / N° Ordini Fornitori Emessi (Indicatore 11)	<1%	Dradi Nico (Verifica gennaio 2023)
Efficienza Fornitori	Contatto continuo con i fornitori Audit Fornitori	N° Fornitori Eliminati / N° Fornitori in Elenco all’anno precedente (Indicatore 12)	<5% (61 fornitori in elenco)	Dradi Nico (Verifica gennaio 2023)
Acquisti Materiali Consumo, Materie Prime, Carburante	Controlli trimestrali	Totale Acquisti Materiali Consumo, Materie Prime, Carburante / Totale Fatturato (Indicatore 13)	<12%	Dradi Nico (Verifica gennaio 2023)

<b>COMPETENZA: RSGI</b>	<b>“OBIETTIVI DI QUALITA’”</b>			<b>ANNO: 2022</b>
<b>OBIETTIVO</b>	<b>AZIONI</b>	<b>INDICATORI</b>	<b>ESITI ATTESI</b>	<b>TEMPI E RESPONSABILITA’</b>
Efficienza Azioni Correttive / Preventive	Formazione Continua e Audit Interni	N° ACP Chiuse / N° ACP Aperte (Indicatore 40)	100%	Zagnoli Sandra (Verifica gennaio 2023)
Chiusura Non Conformità	Formazione Continua e Audit Interni	N° NC Chiuse / N° NC Aperte (Indicatore 41)	100%	Zagnoli Sandra (Verifica gennaio 2023)
Chiusura Reclami	Formazione Continua e Audit Interni	N° Reclami Chiusi / N° Reclami aperti (Indicatore 42)	100%	Zagnoli Sandra (Verifica gennaio 2023)
Chiarezza Busta Paga	Consulenza Studio Matassoni Viroli; Comunicazione continua con i Lavoratori	Questionario Soddisfazione Periodica Lavoratori Punto 1 (Indicatore 43)	100% Risposte Positive	Zagnoli Sandra (Verifica gennaio 2023)
Ore Permesso e Ferie concesse quando richieste	Consulenza Studio Matassoni Viroli; Comunicazione continua con i Lavoratori	Questionario Soddisfazione Periodica Lavoratori Punto 2 (Indicatore 44)	100% Risposte Positive	Zagnoli Sandra (Verifica gennaio 2023)

Conoscenza RLS	Consulenza Monitor Engineering + Formazione	Questionario Soddisfazione Periodica Lavoratori Punto 3 (Indicatore 45)	100% Risposte Positive	Zagnoli Sandra (Verifica gennaio 2023)
Clima Lavorativo nell'Ambiente di Lavoro	Informazione + Formazione	Questionario Soddisfazione Periodica Lavoratori Punto 4 (Indicatore 46)	60% risposte col massimo punteggio	Zagnoli Sandra (Verifica gennaio 2023)
Informazione sulle istruzioni e le norme per la sicurezza	Consulenza Monitor Engineering + Formazione	Questionario Soddisfazione Periodica Lavoratori Punto 5 (Indicatore 47)	100% Risposte Positive	Zagnoli Sandra (Verifica gennaio 2023)
		Questionario Soddisfazione Periodica Lavoratori Punto 6 (Indicatore 48)	100% Risposte Positive	Zagnoli Sandra (Verifica gennaio 2023)
Vertenze Sindacali	Conferma Certificazione SA8000	N° Vertenze Sindacali / N° Lavoratori Anno Precedente (Indicatore N° 54)	0%	Zagnoli Sandra (Verifica gennaio 2023)
Licenziamenti	Controllo continuo del Clima Aziendale	N° Licenziamenti / N° Lavoratori Anno Precedente (Indicatore N° 55)	0%	Zagnoli Sandra (Verifica gennaio 2023)
Dimissioni	Controllo continuo del Clima Aziendale	N° Dimissioni / N° Lavoratori Anno Precedente (Indicatore N° 56)	0%	Zagnoli Sandra (Verifica gennaio 2023)
Innalzamento del livello di Adeguatezza documentale del Manuale SGI e dei relativi allegati	Revisione completa delle Procedure allegate al Manuale SGI	N° Procedure aggiornate/ N° Totale Procedure (Indicatore 57)	25%	Zagnoli Sandra (Verifica gennaio 2023)
Innalzamento del livello di Adeguatezza documentale del Manuale SGI e dei relativi allegati	Revisione completa delle Istruzioni operative allegate al Manuale SGI	N° Istruzioni operative aggiornate/ N° Totale Istruzioni operative (Indicatore 58)	25%	Zagnoli Sandra (Verifica gennaio 2023)

COMPETENZA: AD + RSGI	“OBIETTIVI AMBIENTE/SICUREZZA”			ANNO: 2022
OBIETTIVO/ TRAGUARDO	AZIONI	INDICATORI	ESITI ATTESI	TEMPI E RESPONSABILITA'
Incrementare il recupero dei rifiuti e diminuire lo smaltimento	Ridurre la quantità di rifiuto secco indifferenziato ritirato in sede	Quantità annuale di rifiuto secco indifferenziato ritirato in sede	Quantità di rifiuto secco indiff. ritirato in sede invariata o in calo rispetto all'anno precedente (2021: 3588 kg)	Dradi Luca Zagnoli Sandra (Verifica gennaio 2023)
	Ridurre la quantità di carta per stampe consumata, privilegiando le comunicazioni digitali interne/esterne	Quantità annuale di carta per stampa consumata	Quantità annuale carta per stampa consumata invariata o in calo rispetto all'anno precedente (2021: 139 risme)	Dradi Luca Zagnoli Sandra (Verifica gennaio 2023)
Riduzione dei Consumi Energetici (acqua, metano, corrente elettrica, gasolio)	Ridurre i consumi energetici di acqua, metano, corrente elettrica presso la sede aziendale	Consumo annuale di acqua potabile (mc)	Riduzione del consumo annuale di acqua (in mc) rispetto all'anno precedente (2021: 140 mc)	Dradi Luca Zagnoli Sandra (Verifica gennaio 2023)
		Consumo annuale di Gas Metano (mc)	Riduzione del consumo annuale di metano (in mc) rispetto all'anno precedente (2021: 7337 mc)	Dradi Luca Zagnoli Sandra (Verifica gennaio 2023)

		Consumo annuale di Energia Elettrica (kWh)	Riduzione del consumo annuale di energia (in kWh) rispetto all'anno precedente (2021: 51.112 kWh)	Dradi Luca Zagnoli Sandra (Verifica gennaio 2023)
	Ridurre i consumi di gasolio dei mezzi aziendali (es. autocarro, autoveicoli, MMT)	Consumo annuale di gasolio (litri)	Riduzione del consumo annuale di gasolio (in litri) rispetto all'anno precedente (2021: 59.000 litri)	Dradi Luca Zagnoli Sandra (Verifica gennaio 2023)
Riduzione delle emissioni inquinanti in atmosfera da attività aziendale	Ridurre la quantità di gas serra emessi (F-gas)	Quantità di gas serra emessi all'anno (F-gas) espressi in Ton CO <sub>2</sub> eq	Quantità di gas serra emessi (F-gas) espressi in Ton CO <sub>2</sub> eq compresi tra 5 e 50	Dradi Luca Zagnoli Sandra (Verifica gennaio 2023)
Riduzione delle emissioni inquinanti in atmosfera da mezzi aziendali targati che circolano su strada (autovetture, autocarri, Bob Cat, Manitou)	Sostituire i mezzi targati con altri a minore emissione di inquinanti	N° di mezzi in classe Euro 6/ N° totale di mezzi * 100 (%)	% di mezzi in classe Euro 6 invariata o in aumento rispetto all'anno precedente (2021: 47% - 16 mezzi su 34)	Dradi Luca Zagnoli Sandra (Verifica gennaio 2023)
	Utilizzare i mezzi a minore emissione di inquinanti per i tragitti più lunghi (se fattibile)	Somma totale di: [Emissioni CO <sub>2</sub> singolo mezzo aziendale (g/km diesel o benzina) * N° km percorsi dal singolo mezzo] per tutti i mezzi aziendali targati	Somma totale emissioni CO <sub>2</sub> per tutti i mezzi aziendali targati invariata o in calo rispetto all'anno precedente (2021: 97,3 ton)	Dradi Luca Zagnoli Sandra (Verifica gennaio 2023)
Riduzione dell'inquinamento dovuto all'attività aziendale diretta	Sensibilizzare i lavoratori sull'importanza di prevenire emergenze ambientali	N° sversamenti accidentali/perdite legate all'attività aziendale gestite correttamente	100%	Dradi Luca Zagnoli Sandra (Verifica gennaio 2023)
Garantire un adeguato livello di attenzione sull'ambiente da parte di tutti i lavoratori	Programmare una adeguata formazione sull'ambiente a tutto il personale	N° Ore di Formazione annuali sull'ambiente / N° Lavoratori	> 1 Ora	Dradi Luca Zagnoli Sandra (Verifica gennaio 2023)

Riduzione del numero di infortuni sul lavoro (Calo dell'indice di incidenza)	Formare e sensibilizzare tutto il personale sul tema infortuni/malattie professionali	N° Infortuni / N° Lavoratori	0	Dradi Luca Zagnoli Sandra (Verifica gennaio 2023)
Riduzione della frequenza degli infortuni sul lavoro (Calo dell'indice di frequenza)		N° Infortuni x 1.000.000/N° ore lavorate nell'anno considerato	<2	
Riduzione della gravità degli infortuni sul lavoro (Calo dell'indice di gravità)		[N° giorni di assenza (escluso quello in cui l'infortunio è avvenuto) + N° giorni di invalidità permanente per convenzione/N° ore lavorate nell'anno considerato]x 1000	<0,5	
Riduzione del numero di malattie professionali denunciate		N° malattie professionali denunciate	0	
Aumento delle segnalazioni di near miss (quasi infortunio)	Formare e sensibilizzare tutto il personale sull'importanza di segnalare i near miss a tutto il personale	N° segnalazioni di near miss (quasi infortunio) anno considerato/ N° segnalazioni di near miss (quasi infortunio) anno precedente	1÷5 (segnalazioni 2021: zero)	
Garantire un adeguato livello di attenzione su sicurezza e salute sul lavoro da parte di tutti i lavoratori	Programmare una adeguata formazione (obbligatoria e non) sulla sicurezza a tutto il personale	N° Ore di Formazione annuali sulla SSL / N° Lavoratori	> 2 Ore	
Mantenere un adeguato livello di sorveglianza sugli ambienti di lavoro in sede	Prevedere ispezioni periodiche per la sicurezza/ambiente da parte dell'auditor esterno di Monitor Engineering	N° ispezioni annuali per la sicurezza/ ambiente in sede	> 2	
Mantenere un adeguato livello di sorveglianza sugli ambienti di lavoro in cantiere	Prevedere ispezioni periodiche per la sicurezza/ambiente da parte dell'auditor esterno di Monitor Engineering e/o del Datore di lavoro	N° ispezioni annuali per la sicurezza/ ambiente in cantiere	> 2	
Mantenere un adeguato livello di sorveglianza sul mantenimento della conformità legislativa	Prevedere Audit periodico per la sicurezza/ambiente da parte dell'auditor esterno di Monitor Engineering	N° audit annuali sulla conformità legislativa	2	



# PIANO DI MIGLIORAMENTO

## Anno 2022

SA 8000 - ISO 9001 - ISO 14001 – ISO 45001

Data: 27/01/2022

Pag. 10 di 10

Aumentare il livello di sicurezza e di performance del parco mezzi/macchine aziendali	Ammodernare il parco mezzi/macchine aziendali	N° di mezzi/macchine sostituite nell'anno considerato/ N° totale di mezzi/macchine x 100 (%)	>2%	
---	---	--	-----	--

Casemurate, 27/01/2022

<b>Alta Direzione (AD)</b> Sig. Dradi Luca	<b>Resp. Sistema Gestione Integrato (RSGI)/</b> <b>Resp. Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP)</b> Sig.ra Zagnoli Sandra
-----	-----