

SERVIZI & SOCIETÀ

LA RIVISTA DELLE UTILITY

A BERGAMO L'ASSEMBLEA 2017 DI CONF SERVIZI LOMBARDIA

Un omaggio al nuovo
dinamismo della città

SOSTENIBILITÀ E INNOVAZIONE

I progetti delle utilities
lombarde da imitare

PREVENIRE I RISCHI DI CORRUZIONE

Gli ambiziosi obiettivi
di UNI-ISO 37001:2016

SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

È un vantaggio
anche per il business



**LUIGI
MENDOLICCHIO**

Il sistema ERP alla
prova della qualità



**GIORGIO
GORI**

La grande sfida
per rinnovare la
Lombardia



**PAOLO
FRANCO**

Un altro triennio alla
guida di UNIACQUE



SERVIZI & SOCIETÀ

LA RIVISTA DELLE UTILITY
CONF SERVIZI CISPEL LOMBARDIA

SOMMARIO

numero 2 • Giugno 2017

3

L'INNOVAZIONE NELLA SMART CITY

5

LE UTILITIES VERSO UNA PIÙ AMPIA COLLABORAZIONE

8

INTERVISTA A GIORGIO GORI: PARLARE CHIARO, VINCERE LE SFIDE

11

UNIACQUE: IL SEGRETO DI UNA CRESCITA COSTANTE

17

EDILIZIA PUBBLICA. ESSERE ANIMA DELLE CITTÀ

20

GLI ESEMPI DA IMITARE DELLE UTILITIES LOMBARDE

25

AMBIENTE: BUONE PRATICHE DELLA CITTÀ METROPOLITANA

27

FONSERVIZI E L'OFFERTA FORMATIVA PER IL 2017

29

LA FARMACIA CHE DIVENTA AZIENDA MULTISERVIZI

32

SALUTE E SICUREZZA: È UN BENE ANCHE PER IL BUSINESS

34

CORRUZIONE: PREVENIRE E GESTIRE I RISCHI

36

CRONACA DI UNA MINI-RIFORMA ANNUNCIATA

39

GLI ORGANISMI DI DIRITTO PUBBLICO

40

LODI HA UN NUOVO DEPURATORE

DIRETTORE RESPONSABILE

Biagio Longo

DIRETTORE EDITORIALE

Giuseppe Viola

COMITATO EDITORIALE

Giovanni Bordoni, Biagio Longo,
Giuseppe Viola

REDAZIONE

Biagio Longo, Giuseppe Viola, Paola Busto,
Raffaella Ciceri

COLLABORATORI

Presidenti, Direttori, Amministratori Delegati,
Uffici Stampa e Comunicazione delle
aziende di Confservizi Cispel Lombardia

GIUNTA ESECUTIVA

Presidente: Giovanni Bordoni
Vicepresidente vicario: Alessandro Russo
Consiglieri: Elena Alda Bardelli, Lorella
Alda Bigatti, Enrico Boerci, Piero Bonase-
gale, Lelio Cavallier, Mario Luigi Cipriano,
Paolo Franco, Nicola Giugni, Alberto
Grandi, Alessandro Lanfranchi, Luigi
Mendolicchio, Renzo Moretti, Giovanni Or-
senigo, Antonio Pezzotta, Antonio Redondi,
Paolo Sabbioni.

DIRETTORE GENERALE

Giuseppe Viola

REDAZIONE E PUBBLICITÀ

Confservizi Cispel Lombardia
Strada 4 - Palazzo Q7 (4° piano)
20089 Rozzano
Telefono 02 57300000
segreteria@confservizilombardia.it

PROGETTO GRAFICO E IMPAGINAZIONE

Energia Media Srl
via Soperga, 16
20127 Milano

STAMPA

Print & Graphic Srl
Via V. Gassman, 11
20128 Milano

Spedizione in abbonamento postale
(costo 10 euro)

70% DCB Milano • Proprietà di Confservizi
Cispel Lombardia
Registrazione Tribunale di Milano
n. 360 del 3/10/1981

+COMMUNITY

AMBIENTE: BUONE PRATICHE DELLA CITTÀ METROPOLITANA

Intervista a **Maria Cristina Pinoschi**, Direttore alla tutela CM Milano

Lavoro agile, dematerializzazione e semplificazione amministrativa, buone pratiche per migliorare la qualità degli interventi e dell'efficienza della Città metropolitana di Milano. E ancora efficientamento energetico delle scuole, sperimentazioni sul controllo degli impianti termici e sui forni a legna delle pizzerie, azioni di rinaturalizzazione delle città, cooperazione internazionale e aggiornamento delle competenze. L'agenda degli interventi di +COMMUNITY, il programma di innovazione dell'Area Tutela e valorizzazione ambientale della Città metropolitana di Milano, che vuole diventare modello replicabile per altre realtà si è fatta via via sempre più fitta. L'elemento imprescindibile di questa comunità professionale è la gratuità. A tenere il ritmo di questo piano d'azione 2017 è Maria Cristina Pinoschi, direttore dell'Area Tutela e valorizzazione ambientale della Città Metropolitana di Milano, a cui abbiamo chiesto di raccontarci alcune delle piccole e grandi rivoluzioni che, partendo dalla Pubblica Amministrazione, +COMMUNITY vorrebbe trasferire come buone pratiche alla comunità. "Partendo dalla convinzione che la PA debba dare il buon esempio e abbia il compito anche di incentivare alcuni cambi di passo, con +COMMUNITY intendiamo utilizzare la tecnologia digitale per riorganizzare il lavoro e produrre una sostanziale trasformazione anche culturale dentro e fuori l'ente. La piattaforma InLinea permette di gestire online le pratiche autorizzatorie dell'ambiente e la sperimentazione del controllo degli impianti termici e fragilità sociali, un progetto pilota con Regione Lombardia per l'introduzione di nuove tecnologie nelle attività di controllo e ispezione degli impianti termici civili. Il progetto dematerializza le DAM (Dichiarazioni di Avvenuta Manutenzione) e i verbali ispettivi, attraverso la realizzazione di un applicativo web e mobile che consentono compilazione, firma, stampa in loco e trasmissione dei verbali alla CMM per la validazione e la successiva trasmissione al CURIT. Il beneficio? Doppio: oltre ad avere più impianti sicuri, contribuiremo all'abbassamento delle emissioni inquinanti".



Un progetto avviato in questi mesi e a cui crede molto?

"Credo che AmbienteAgile potrebbe scardinare un po' le abitudini mentali anche di chi lavora all'interno della Pubblica Amministrazione, con importanti risultati. Con un progetto pilota nella nostra Area vorremmo introdurre il lavoro agile-smart working, un approccio innovativo di organizzazione, flessibilità e autonomia nella gestione del lavoro. Iniziando da alcune figure professionali vorremmo poi estendere l'opportunità man mano a tutti i dipendenti. In questo modo si introduce il principio della valutazione della performance lavorativa basata sui risultati e sui livelli di servizio più che sulla presenza o sull'adempimento di procedure burocratiche. Un passo avanti utile non solo alle donne, ma a tutti dal momento che non concilia solo la famiglia ma concilia la vita con il lavoro. Il lavoro

fatto nell'Area con il percorso di riorganizzazione dei flussi e della loro standardizzazione ha anche permesso di mettere in evidenza professionalità preziose che in un contesto di miglioramento del rapporto tra vita e lavoro potrebbero meglio esprimersi. Il lavoro agile rappresenta un valore aggiunto per il lavoratore, per l'azienda che risparmia in termini di spazio e ha persone più motivate che lavorano per obiettivi, oltre a acquistarne in termini di immagine, per l'ambiente, in quanto si riducono inquinamento e traffico”.

A proposito di ambiente, tra le chiavi di una città che voglia essere smart, ovvero 'intelligente', sicuramente c'è l'efficienza energetica. Come vi siete mossi sul tema?

“Con il progetto AmbientE.20, siamo partiti da progetti concreti e visibili che potrebbero innescare circoli virtuosi. Penso all'efficientamento energetico delle scuole presso gli istituti scolastici della Città metropolitana di Milano, finalizzato a ridurre i consumi e allo stesso tempo ad avviare un percorso di miglioramento delle competenze per gli studenti.

Abbiamo promosso buone pratiche per l'utilizzo di impianti di biomassa (forni a legna) delle pizzerie del territorio della Città Metropolitana di Milano per il miglioramento della qualità dell'aria. Anche in questo caso si tratta di un progetto sperimentale per l'individuazione e la definizione di best practice nell'utilizzo dei forni a legna delle pizzerie che porti a una riduzione delle emissioni. Ai pizzaioli viene proposta una certificazione del sistema fumario, una manutenzione periodica del sistema fumario e l'installazione degli abbattitori di fumi. L'implementazione di queste azioni da parte degli esercizi sarà collegata alla creazione di un marchio di qualità dell'aria”.

Ma come è possibile esportare queste buone pratiche al di fuori di una città innovativa come Milano in comuni anche di proporzioni notevolmente inferiori?

“In AmbienteComune, le informazioni sono raccolte e presentate in modo da costruire una visione d'insieme sempre aggiornata di ognuna delle 133 amministrazioni comunali, oltre ad essere aggregabile sia per aree omogenee sia per argomenti, in modo trasversale. Le amministrazioni comunali possono così conoscere in modo autonomo tutte le principali attività ambientali che si svolgono sul proprio territorio, su quello dei Comuni vicini e anche sull'intera area metropolitana. Inoltre, una parte importante del nostro lavoro è sulla formazione attraverso la proposta di percorsi ad hoc per gli Enti Locali e seminari sull'innovazione incentrati sull'illustrazione di casi pratici”.

Vedo che in agenda avete inserito anche una voce 'Ambiente-Sviluppo' che guarda anche all'estero. Di cosa si tratta?

“Con +COMMUNITY intendiamo sviluppare politiche integrate in ambito europeo e internazionale. Il progetto di ricerca europeo “Nature4Cities”, finanziato dal programma Horizon2020, rientra proprio in questa ottica. Ha lo scopo di attivare un osservatorio sulle migliori pratiche di rinaturalizzazione urbana e sviluppare una piattaforma che possa fornire indicazioni relative alla valutazione degli impatti ambientali, economi-

ci e sociali di progetti di rinaturalizzazione nelle loro diverse fasi. All'interno del progetto di ricerca avranno luogo anche delle sperimentazioni della nuova piattaforma progettata. La Città metropolitana di Milano si concentrerà sui progetti di rinaturalizzazione delle cave, individuando 4 aree pilota: la Cava Monvil Beton nel Comune di Pero, la Cava Nord a Paderno Dugnano, la Cava Merlini e Bonilauri a Trezzano sul Naviglio, Zibido S. Giacomo, Gaggiano. E infine la Cava ATEg20 a Truccazzano e Pozzuolo Martesana.

Ma abbiamo attivato anche un progetto in Colombia. La nostra Area si è proposta come partner in un'azione progettuale nell'ambito del “Bando di Regione Lombardia per la cooperazione internazionale allo sviluppo 2016”.

Il progetto, guidato dalla Fondazione Monserrate onlus, durerà due anni e condividerà con le istituzioni colombiane le buone pratiche di governance e monitoraggio consolidate nel contesto metropolitano nell'ambito della sicurezza alimentare e ambientale. Come si può notare tutte le azioni del 2017 dell'Area Tutela e Valorizzazione Ambientale sono improntate al fare rete, alla corresponsabilità, al miglioramento delle competenze individuali e collettive, così come lo è la filosofia di +COMMUNITY”. Sul PON Governance ministeriale stiamo lavorando per la presentazione del progetto PANACEA insieme ad alcune pubbliche amministrazioni del sud Italia, che ci hanno invitato a partecipare per poter trasferire loro il modello di lavoro che ha portato ad InLinea, il nostro sistema di gestione online delle autorizzazioni ambientali e alla costruzione della rete di governance multilivello +Community anche in altre aree del paese.