

# **Relazione annuale dell'Organismo Indipendente di Valutazione – esercizio 2016**

Società: Farmacia Trevigiana spa – c.f.: 00897970265  
OIV: Claudio Donzi, già Organismo di Vigilanza ex d.lgs.231/2001

Data di elaborazione e presentazione al Consiglio di Amministrazione: 24 marzo 2017

## **1) Considerazioni generali**

Il Piano per la Trasparenza adottato dalla Società e pubblicato nei modi d'uso risulta pienamente implementato ed attuato.

L'apposita sezione del sito internet aziendale è alimentata correttamente degli elementi necessari. Nel periodo in questione non sono state riscontrate richieste di accesso civico tramite la casella aziendale di posta elettronica certificata.

Il Piano e le sue previsioni sono monitorate attraverso il ruolo del nominato Organismo Indipendente di Valutazione, nell'identità stessa dell'Organismo di Vigilanza ex d.lgs.231/2001.

Attualmente l'Organismo di Vigilanza, coerentemente con le previsioni ammesse dalla disciplina (PNA 2014 pag.34 e aggiornamenti successivi, deliberazione ANAC n.77/2013) ed in funzione di valutazioni di opportunità organizzativa, assume infatti le ulteriori seguenti funzioni:

Responsabilità Anticorruzione, assolta attraverso l'assunzione ai fini di Pianificazione dell'Anticorruzione delle previsioni assunte in ordine al modello organizzativo implementato dalla Società ai sensi del d.lgs.231/2001;

Organismo Indipendente di Valutazione, avendo optato per la nomina del Responsabile per la Trasparenza in forma non unificata a quella del Responsabile Anticorruzione, come consentito dalla disciplina (Linee Guida ANAC d.lgs.97/2016, capitolo 3 pag.9).

Le ragioni della valutata opportunità risiedono nella particolare dimensione organizzativa della Società che non rende proficuo il proliferare di funzioni, quanto piuttosto ottimale la distribuzione delle responsabilità all'interno della propria struttura organizzativa e gerarchica.

In tal senso le responsabilità di valutazione indipendente delle prestazioni di trasparenza sono risultate assegnabili all' "OdV ex d.lgs.231" in forza della sua autonomia ed indipendenza gerarchico/organizzativa e delle sue generali responsabilità di valutazione della adeguatezza dei processi aziendali ai fini di prevenzione dei reati; altresì, affidare la pianificazione delle iniziative di controllo anticorruzione, di per sé stesse non in contrasto con le generali responsabilità di valutazione dell'adeguatezza del modello organizzativo ai fini anticorruzione, come previsto dai requisiti del d.lgs.231/2001, ha consentito l'unificazione dei due ruoli (OIV/RPC), con snellimento delle linee organizzative di governo e di controllo all'interno della Società.

Conseguentemente, le esigenze di evitare situazioni di possibile conflitto di interesse all'interno di medesime funzioni hanno imposto la separazione della figura di Responsabile della Trasparenza, assegnata come indicato nel Piano Triennale.

## **2) Obiettivi in materia di Trasparenza e collegamenti con le performance gestionali**

Per quanto agli indicatori di attività la Società, allo stato attuale di evoluzione del proprio sistema di gestione, ha ritenuto adeguatamente significativo - in ordine al monitoraggio della qualità dei servizi - il trend di evoluzione dei dati delle vendite, elaborati - per quantità e valore e per famiglie di prodotto - con riferimento alle singole unità commerciali ed al complesso aziendale, al fine di poter raffrontare i dati delle unità riferite alla gestione della farmacia comunale con quelli medi delle altre unità di esercizio e con quello medio aziendale.

Il medesimo gruppo di indicatori viene pubblicato e reso noto ai terzi attraverso il documento di bilancio annuale sul sito web della Società, nella sezione Trasparenza, in quanto adeguatamente espositivo - in forma di tabelle di approfondimento - degli aspetti in questione.

Gli esiti di tali analisi inducono a ritenere sostanzialmente in linea tali rilevazioni fra loro e nei confronti della media aziendale e rispetto ai dati riferiti agli esercizi precedenti rispetto a quello del 2016.

In tal senso da parte delle funzioni aziendali competenti si è ritenuto di poter concludere in senso positivo in ordine agli esiti di tali verifiche di qualità.

Per quanto alla rilevazione di soddisfazione da parte dell'utenza si è ritenuto significativo allo stato attuale l'utilizzo di uno specifico questionario, pubblicato sul sito internet aziendale, in ordine al quale saranno valutate idonee azioni divulgative presso la clientela.

In ordine ad altri elementi rappresentativi di analisi della soddisfazione dell'utenza si riscontra l'assenza di segnalazioni e di reclami riguardanti specificatamente il servizio reso dalle unità commerciali farmaceutiche in proprio esercizio od in gestione comunale.

Non risultano pervenute segnalazioni relative a violazioni di cui all'art. 35 bis del d.lgs.165/2001.

### **3) Altre misure**

La Società ha adottato una propria Carta dei Servizi e la stessa è stata resa opportunamente disponibile all'utenza presso ogni esercizio commerciale condotto e tramite il sito internet.

Il documento espone in modo chiaro e trasparente per l'utenza i servizi offerti e gli standard di qualità garantiti, assicurando inoltre un adeguato controllo dei medesimi mediante opportuni indicatori.

La Società ha inoltre adottato un proprio Codice Etico, anch'esso reso disponibile a tutte le "parti interessate" mediante pubblicazione sul sito internet; potrà inoltre essere predisposta una versione sintetica del Codice, allo scopo di rendere la medesima di più immediata visibilità, mediante esposizione in luogo facilmente visibile presso i locali delle farmacie condotte dalla Società.

Ai fini di una efficace raccolta e valutazione degli elementi riferiti agli impegni assunti con la Carta dei Servizi nei confronti dell'utenza, la Società ha adottato alcuni seguenti indicatori:

- a. volume delle vendite per quantità e valore complessivamente realizzati ogni singolo esercizio;
- b. volume delle vendite per quantità e valore dei singoli esercizi commerciali;
- c. volume delle vendite per quantità e valore di singole linee di prodotto o prodotti significativi;
- d. parametri di rotazione delle scorte per singolo prodotto e/o famiglie di prodotti;
- e. raffronti parametrici riferiti alle quantità vendute dei farmaci con ricetta rispetto ai prodotti commerciali (Sop, Otc, parafarmaco, etc.);
- f. osservazione dei fattori di rischio legati agli aspetti di sicurezza sui luoghi di lavoro riferibili all'accesso ai locali di esercizio da parte della clientela.

Annualmente e semestralmente gli indicatori descritti sono oggetto di verifica da parte del management della Società, ed inoltre, a seguito della istituzione, ai sensi del d.lgs.231/2001, dell'Organismo di Vigilanza, ai fini in particolare del presidio dei rischi di reato relativi agli artt. 25bis.1 e 25 nonies ed agli artt. 323, 325 e 331 del codice penale, gli stessi parametri sono oggetto di ulteriore diversa verifica.