



## **POLITICA QUALITÀ**

La Direzione, consapevole dell'importanza che riveste per la collettività la sua funzione di gestore del servizio idrico integrato, ritiene fondamentale operare secondo un Sistema di Gestione per la Qualità, coerente con la norma UNI EN ISO 9001, nella convinzione che tale impegno rappresenti un importante aspetto strategico della gestione aziendale per il consolidamento della propria immagine verso il mondo esterno e l'acquisizione di nuove opportunità di mercato.

In linea con tale convinzione, la Direzione promuove e sostiene il continuo aggiornamento e miglioramento del SGQ:

- Prefiggendosi obiettivi,
- Determinando e monitorando i fattori interni ed esterni rilevanti che possono influenzare la propria capacità di perseguire i risultati attesi,
- Determinando e monitorando le esigenze e le aspettative delle parti interessate rilevanti per il SGQ,
- Contribuendo al miglioramento della salute e sicurezza dei lavoratori, attraverso il rispetto della legislazione e la prevenzione degli incidenti e infortuni sul lavoro,
- Consolidando la propria consapevolezza con impegno continuo.

## **CAMPO DI APPLICAZIONE DEL SGQ**

***Gestione in conto terzi del Servizio Idrico Integrato: captazione, potabilizzazione, trattamento, distribuzione e vendita dell'acqua; raccolta e smaltimento delle acque reflue; progettazione, costruzione, conduzione e manutenzione di reti e impianti per la distribuzione di acqua potabile***

## **OBIETTIVI DELLA DIREZIONE**

- Ottenere la piena soddisfazione delle aspettative dei clienti, intesi come utenti destinatari dei servizi offerti attraverso il rispetto e miglioramento degli standard della carta dei servizi, il monitoraggio costante dei requisiti attesi, il miglioramento dell'accessibilità al servizio e una miglior diffusione delle informazioni con forme di comunicazione aperte e trasparenti
- Ottenere la piena soddisfazione delle aspettative dei clienti, intesi come Amministrazioni Comunali del territorio attraverso il rispetto dei contratti di servizio e delle convenzioni stipulate, il miglioramento del servizio offerto e il mantenimento nel tempo di un adeguato livello di efficienza degli impianti presi in gestione
- Ottenere la piena soddisfazione delle aspettative delle parti interessate attraverso la comprensione dei loro requisiti rilevanti per il SGQ, promuovendo il dialogo e il confronto e attivando adeguati strumenti di partecipazione e comunicazione affinché tutti siano messi al corrente in modo trasparente dei piani adottati dall'impresa
- Ottimizzare la propria organizzazione, rendendola nel tempo sempre più efficace ed efficiente, garantendo l'impiego di persone competenti, il coinvolgimento di tutte le persone che lavorano per l'azienda o per conto di essa e il monitoraggio costante delle prestazioni dei processi aziendali per migliorare la qualità del servizio reso
- Garantire al personale coinvolto nelle attività effettuate un ambiente di lavoro salubre, sicuro e idoneo allo svolgimento delle attività, minimizzando, ed eliminando ove possibile, i rischi generati dai propri processi produttivi, causa di infortuni e di malattie professionali e tutelando la salute attraverso il continuo monitoraggio sanitario e la sua valutazione
- Operare nel rispetto delle normative comunitarie, nazionali e locali applicabili al servizio erogato, alla sicurezza e salute sul lavoro e agli aspetti ambientali correlati con la propria attività e di eventuali prescrizioni derivanti da accordi particolari sottoscritti con altre parti o assunte come impegni volontari
- Motivare il personale coinvolto nelle attività effettuate perché vengano sviluppati, ad ogni livello, il senso di responsabilità verso l'ambiente, verso l'utilizzo delle risorse naturali e verso la salute e sicurezza propria e dei colleghi
- Consolidare la propria immagine verso il mondo esterno di impresa attenta all'innovazione, allo sviluppo tecnologico, al rispetto della salute e sicurezza sul lavoro e dell'ambiente, improntata a

una gestione non burocratica del servizio e capace di ricoprire un ruolo propositivo nei confronti dei Comuni e della Regione per migliorare la gestione del ciclo integrato dell'acqua

- Garantire il coinvolgimento diretto del personale coinvolto nelle attività effettuate, mediante formazione e informazione a tutti i livelli, elaborando informazioni documentate con la cooperazione delle persone coinvolte
- Favorire, attraverso il coinvolgimento di tutte le funzioni dell'organizzazione, la condivisione nelle scelte e nelle decisioni relative all'attuazione del SGQ, presupposto irrinunciabile per raggiungere e mantenere qualsiasi obiettivo o risultato

#### **CONSAPEVOLEZZA DELLA DIREZIONE**

- Il processo di definizione del SGQ ha contribuito a migliorare la conoscenza dei processi aziendali; il suo mantenimento nel tempo consente di trasferire i risultati e le conoscenze al personale coinvolto; la definizione di obiettivi e traguardi e la misurazione dei risultati ottenuti è fondamentale per individuare possibili spunti di miglioramento, attraverso la valutazione del livello di efficacia delle azioni volte a soddisfare le esigenze del Cliente, garantire condizioni di lavoro ottimali per i lavoratori e per l'ambiente attraverso azioni di prevenzione e protezione dai rischi.
- Necessità di attuare un corretto ed efficace flusso informativo per trasferire a tutti i livelli dell'organizzazione e a tutti i soggetti interessati, interni e/o esterni all'impresa, le necessarie informazioni perché ciascuno possa esercitare appieno e in sintonia con gli altri il proprio ruolo e partecipare attivamente e in modo consapevole allo sviluppo delle attività secondo i principi del SGQ di cui si è dotato l'impresa.
- La Direzione ha individuato un Responsabile della Gestione Qualità (RGQ), al quale è stata data la responsabilità e l'autorità necessaria per garantire la corretta gestione del SGQ, riferendo alla Direzione sul suo andamento e sulle necessità di miglioramento.

#### **IMPEGNO DELLA DIREZIONE**

- La Direzione è personalmente impegnata, e ogni funzione attivata, affinché la collaborazione di tutto il personale coinvolto nelle attività effettuate, l'applicazione e l'efficacia del SGQ siano sempre garantite e monitorate
- Perseguire una politica appropriata all'organizzazione e quindi efficace, in quanto realistica sia nella gestione corrente sia negli obiettivi di miglioramento, a renderla disponibile a tutte le parti interessate e a riesaminarla periodicamente per garantire che rimanga adeguata alle esigenze dell'organizzazione al contesto in cui opera l'organizzazione e agli indirizzi strategici aziendali
- Trasmettere al proprio management l'importanza di gestire l'organizzazione mediante un sistema di gestione, al fine di avere una visione chiara degli obiettivi e dei risultati perseguiti, intesi come ottimizzazione delle esigenze di tutti i clienti con cui l'azienda deve colloquiare e confrontarsi e che rappresentano sia il mercato che l'ambiente sociale, economico e produttivo.
- Valutare periodicamente rischi e opportunità associati al contesto e agli obiettivi aziendali e mettere in atto controlli preventivi per minimizzare gli effetti negativi e massimizzare le opportunità
- Trasmettere a tutto il personale coinvolto nelle attività effettuate l'importanza dell'approccio per processi in quanto solo con la definizione e la gestione dei processi e delle loro interazioni e con la "gestione del rischio" si possono conseguire i risultati attesi
- Porre in atto le azioni necessarie per individuare e mettere a disposizione dell'azienda le risorse, in termini di strumentazioni adeguate, personale professionalmente preparato e infrastrutture idonee, necessarie per il conseguimento degli obiettivi di cui sopra.
- Promuovere il massimo coinvolgimento del personale coinvolto nella vita aziendale, con il quale vuole condividere l'impegno e lo sforzo necessario per il conseguimento degli obiettivi prestabiliti, anche al fine di sensibilizzare tutto il personale coinvolto sui problemi della salute e sicurezza sul lavoro e della tutela dell'ambiente, nella consapevolezza che la prevenzione è un compito di tutti e che ciascuno, per quanto di propria competenza, deve svolgere un ruolo attivo ai fini del processo di miglioramento continuo.
- Valutare periodicamente le esigenze di modifica e opportunità di miglioramento e le strategie aziendali.

Sestri Levante (GE), 29/07/2022

La Direzione

