

Centralità del contesto e delle Parti Interessate

Analizzato il contesto di riferimento, l'azienda pone come scopo principale della propria politica la soddisfazione delle esigenze delle Parti Interessate rilevanti, tra cui gli utenti, che persegue attraverso i seguenti obiettivi:

- operare nel rispetto dei principi di moralità trasparenza e responsabilità anche attraverso l'avvenuta adozione di un Modello di Organizzazione e Gestione di cui al D.L.231/01, di un Piano di Prevenzione della corruzione, trasparenza ed integrità e di un Codice Etico parti integranti del Modello stesso;
- gestire il Servizio Idrico Integrato in maniera efficiente e tempestiva;
- contribuire alla salvaguardia dell'ambiente promuovendo anche l'adozione di tecnologie innovative;
- garantire la sicurezza degli impianti eliminando, per quanto possibile, ogni pericolo e assicurare, tramite un adeguato programma di manutenzione, la regolarità del servizio e la durata nel tempo degli impianti medesimi;
- operare in accordo ai principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, cortesia, efficacia ed efficienza, chiarezza e comprensibilità, informazione e responsabilità espressi nella documentazione di Sistema e pubblicati nella Carta dei Servizi e sul Sito web aziendale;
- monitorare la soddisfazione degli Utenti, in termini di qualità, tempi e costi;
- prevenire i reclami attraverso una gestione delle attività che consenta di risolvere le difformità prima che queste siano percepite dagli Utenti;
- rispondere tempestivamente alle segnalazioni e richieste di informazioni di utenti e terze parti interessate;
- rendere accessibile a tutti gli Utenti la Relazione Annuale sulla Qualità del Servizio.

Miglioramento continuo delle prestazioni e dell'organizzazione

L'azienda persegue l'obiettivo del miglioramento continuativo delle proprie prestazioni e del Sistema Integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza attraverso:

- la valutazione periodica da parte del vertice aziendale dello stato del Sistema in modo da individuare le opportunità di miglioramento, improntando sempre più l'organizzazione all'efficacia, all'efficienza e alla prevenzione degli infortuni sul lavoro e degli impatti ambientali delle proprie attività e servizi;
- l'informazione del proprio personale sui risultati e miglioramenti raggiunti attraverso il Sistema Integrato, per dimostrare l'importanza data al progetto e l'impegno che con esso ci si è assunti;
- il rispetto di tutte le prescrizioni di legge, in particolare quelle in materia ambientale e di salute e sicurezza del lavoro;
- il controllo sistematico degli impatti ambientali e dei rischi connessi a tutte le attività lavorative, attraverso un processo di analisi degli aspetti ambientali, dei pericoli e di valutazione e tenuta sotto controllo dei rischi, inteso come un insieme di azioni volte a diminuire progressivamente e con continuità l'entità dei rischi ed impatti rilevati, anche in situazioni di emergenza per la gestione delle crisi;
- il continuo adeguamento delle strutture organizzative/operative ed il costante aggiornamento tecnologico dei mezzi e delle attrezzature, con riguardo agli aspetti prestazionali di tutti i processi aziendali inclusi gli aspetti relativi all'ambiente ed alla sicurezza e salute del lavoro;
- la definizione ed attuazione di criteri di selezione e qualifica dei fornitori basata sulla trasparenza, qualità dei prodotti e servizi forniti, sulla flessibilità e tempestività delle forniture, sulla competenza tecnica professionale e sull'attuazione di pratiche responsabili per gli aspetti legati alla sicurezza nei luoghi di lavoro ed alla protezione ambientale;
- la definizione ed il riesame da parte della Direzione degli obiettivi e traguardi ambientali, di qualità e di prevenzione degli infortuni sul lavoro.

Attenzione per il personale

L'azienda, consapevole dell'importanza del coinvolgimento del proprio personale per il miglioramento delle prestazioni e del Sistema Integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza, persegue i seguenti obiettivi:

- l'individuazione e l'attribuzione al personale di ruoli e responsabilità chiari e precisi all'interno dell'organizzazione;
- l'individuazione delle competenze e della formazione necessaria per ciascuna attività relativa ai processi gestionali ed operativi per assicurare il conseguimento degli standard ambientali, di qualità e di sicurezza aziendali;
- la realizzazione di un sistema partecipativo con segnalazioni e comunicazioni bidirezionali con il personale e con tutte le parti interessate relativamente ai propri aspetti Qualità, Ambiente e Sicurezza;
- la creazione di un ambiente che incoraggi il coinvolgimento e lo sviluppo del personale;