

POLITICA DELLA QUALITA' E DELL'AMBIENTE

Cidiu S.p.A. è un'azienda di servizi che fonda la sua missione nel campo dell'igiene urbana con l'impegno della massima tutela verso l'ambiente affinché la gestione dei rifiuti, il loro corretto smaltimento diventino risorsa per la collettività. Per questo fine Cidiu S.p.A. si avvale di Cidiu Servizi S.p.A., azienda controllata di Cidiu S.p.A.

L'Azienda considera l'ambiente nella sua globalità e rivolge il suo impegno nell'impiego di tecnologie pulite ovvero a minor impatto ambientale possibile.

Inoltre l'Azienda valorizza il recupero delle materie prime contenute nei rifiuti e promuove il continuo miglioramento degli aspetti ambientali nella fornitura dei servizi al Cliente.

Il Direttore Generale, dott. Silvio Barbiera, di Cidiu S.p.A., con sede in Via Torino 9 a Collegno, visti gli scenari di operatività presenti e futuri di Cidiu S.p.A, riconosce la necessità di instaurare e implementare un sistema di gestione integrato per la Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001, e per l'Ambiente secondo la norma UNI EN ISO 14001, quale strumento per mantenere e migliorare lo standard qualitativo delle attività svolte dall'organizzazione, nella tutela dell'ambiente e nella prevenzione dell'inquinamento, al fine di permettere il raggiungimento degli obiettivi individuati.

Nell'implementazione del sistema Cidiu S.p.A. cerca di perseguire le finalità sotto elencate:

- Soddisfare i propri Clienti, attraverso l'erogazione dei servizi mantenendo gli standard qualitativi definiti;
- Rispondere ai requisiti della normativa vigente in materia di tutela dell'ambiente e di tutte le prescrizioni, compresi gli impegni volontari, che sono proprie dell'attività aziendale;
- Monitorare in continuo gli obiettivi aziendali, a garanzia del mantenimento e miglioramento della posizione di mercato;
- Monitorare costantemente la qualità dei servizi erogati allo scopo di garantire il loro livello prestazionale, e assicurare il miglioramento continuo, in funzione delle esigenze espresse dal cittadino/cliente e parti interessate;
- Coinvolgere attivamente e con motivazione l'organico aziendale, al fine di raggiungere gli obiettivi proposti, attraverso attività di addestramento e formazione continua, misurando e verificando la soddisfazione dei requisiti.
- Evitare o diminuire al minimo i rischi professionali nel rispetto della tutela della salute dei propri addetti e dell'integrità dell'ambiente esterno, provvede ad adottare tutte le misure necessarie a prevenire la propagazione accidentale di eventuali rischi al di fuori dei luoghi di lavoro per tutte le fasi delle attività lavorative aziendali.

CIDIU SPA



CDN00018365
Prot. U15/823
Data 07/07/2015
Dest. tutti i lavoratori op

A tal fine Cidiu S.p.A ha definito i seguenti obiettivi per il raggiungimento della **qualità** del servizio erogato:

- rigoroso rispetto dell'esecuzione dei servizi in aderenza alle norme, ed agli obiettivi statuari.
- incremento dell'efficienza di gestione e riduzione e/o contenimento del costo dei servizi;

La direzione ha definito i seguenti obiettivi per il soddisfacimento del **principi di tutela ambientale** del servizio svolto e dei siti in cui opera:

- promuovere campagne d'informazione sulle attività svolte con lo scopo di accrescere nella cittadinanza una cultura ambientale eco-compatibile;
- riduzione degli impatti ambientali forniti dagli aspetti significativi (emissioni in atmosfera, inquinamento del suolo e sottosuolo, utilizzo di risorse naturali ed energetiche), attraverso l'adozione di misure tecniche e procedurali efficaci e misurabili.

Inoltre, Cidiu S.p.A. s'impegna a perseguire le seguenti performance sui servizi erogati:

a) continuità e regolarità del servizio

- Cidiu S.p.A. si obbliga a svolgere l'attività per l'erogazione dei servizi con la massima diligenza, professionalità e correttezza e nel rispetto dei requisiti cogenti
- Cidiu S.p.A. si impegna a garantire la continuità e la regolarità dei servizi, avvalendosi di una struttura organizzativa che gli consente di effettuare regolarmente le azioni programmate e dalla messa a disposizione di risorse (persone, mezzi ed attrezzature) adeguate
- L'Azienda si impegna ad intervenire con sollecitudine per fronteggiare eventuali situazioni di pericolo o particolare disagio dell'utenza, su segnalazione delle autorità competenti.
- Cidiu S.p.A. si impegna a dare sollecita risposta ai reclami degli utenti e ad individuare le azioni più appropriate nella risoluzione delle criticità

b) accessibilità alle informazioni aziendali

- Cidiu S.p.A. assicura al Cliente agevole accesso ad ogni informazione concernente i diversi aspetti dei servizi erogati, secondo le modalità disciplinate dalla legge del 7 agosto 1990 n. 241, n. 445 del 2000 e s.m.i. sulla trasparenza dell'attività della Pubblica amministrazione e dal D.Lgs. 33/2013 sugli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.
- Cidiu S.p.A. si impegna ad operare nel rispetto delle normative vigenti sulla tutela dei dati riservati e delle specifiche esigenze che possono di volta in volta essere espresse dai Clienti, di cui al D.Lgs 196/03

c) comunicazione diretta cliente – azienda e parti interessate

Allo scopo di consentire un rapporto costante e diretto tra l'utente e l'Azienda nonché la più completa conoscenza della organizzazione aziendale, Cidiu S.p.A. ha predisposto canali di comunicazione che consentono l'informazione, il dialogo con l'utenza, l'interazione con le parti interessate. Attraverso questi

canali Cidiu S.p.A., si impegna a fornire informazioni puntuali sui servizi erogati ed a rispondere ai quesiti posti dall'utenza:

I canali individuati a questo fine sono:

- Il numero verde telefonico attraverso il quale vengono date informazioni, raccolte segnalazioni e prenotazioni per i servizi su richiesta.
- Il Sito WEB, quale strumento di comunicazione e di informazione per le performance aziendali, ma anche finalizzate al raggiungimento degli obiettivi di raccolta differenziata, a promuovere dibattiti, incontri, conferenze e quant'altro utile a favorire la massima diffusione di comportamenti ambientali corretti.

d) corretto comportamento del personale

Il personale di Cidiu S.p.A. è tenuto a trattare gli utenti con rispetto e cortesia, a rispondere ai loro bisogni, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

Cidiu S.p.A. provvede a selezionare e formare il personale a contatto con il pubblico. L'azienda si impegna ad organizzare la partecipazione di tale personale a corsi di formazione.

e) utilizzo di adeguati strumenti e attrezzature

Cidiu S.p.A. si impegna a mantenere costantemente aggiornati ed in buone condizioni d'uso gli strumenti e le attrezzature a disposizione del personale per l'erogazione del servizio. In particolare l'Azienda cura il rinnovo del parco mezzi/attrezzature tramite investimenti in tecnologie, manutenzione, politiche di ammortamento di breve periodo.

Tali attività dovranno essere attuate da tutte le funzioni nell'ambito delle proprie responsabilità e riesaminate periodicamente dalla Direzione, allo scopo di garantire il miglioramento continuo dei servizi svolti e la presente Politica è coerente con il Codice Etico aziendale.

Gli obiettivi sono gestiti e mantenuti sotto controllo dalla Direzione relativamente allo sviluppo e raggiungimento dei traguardi.

IL DIRETTORE GENERALE
Dott. Silvio Barbiera



IL PRESIDENTE
Dott. Marco Scolaro

