



POLITICA DELLA QUALITA'

(Allegato n° 2 alle Informazioni di Sistema Amaga S.p.A)

Tutti i processi operativi vengono svolti da personale tecnico altamente qualificato, mirando costantemente al massimo miglioramento dei livelli di tutela ambientale, al risparmio energetico e alla soddisfazione dei Clienti, nell'ovvio rispetto delle prescrizioni di legge.

Per affermare e dimostrare in modo totale l'impegno verso la soddisfazione del Cliente e mantenere una posizione di riferimento nel mercato, l'Azienda ha deciso di istituire un "Sistema di Gestione per la Qualità" relativamente a:

- *Progettazione, installazione, conduzione e manutenzione di impianti termici e incarico di terzo responsabile*
- *Progettazione e fornitura di servizi di efficienza energetica, anche mediante finanziamenti tramite terzi*
- *Cura e manutenzione del paesaggio, inclusi parchi, giardini e aiuole*
- *Servizio di raccolta, stoccaggio temporaneo, trasporto di rifiuti urbani assimilabili, non assimilabili e pericolosi*
- *Servizio di spazzamento*
- *Erogazione di servizi cimiteriali*

In un quadro di riferimento evolutivo per l'Azienda, nella progettazione e sviluppo del "Sistema di Gestione per la Qualità" sono stati presi in considerazione in modo prioritario i seguenti aspetti:

- Norme e leggi cogenti
- Vincoli di natura contrattuale
- Carta dei servizi Comunali
- Customer Satisfaction
- Valutazione di rischi ed opportunità in un'ottica di "Risk Based Thinking"
- Minimizzazione degli aspetti burocratici
- Definizione di regole di flusso precise ma che, contemporaneamente, consentano flessibilità sia gestionale che operativa
- Coinvolgimento diretto del personale nella definizione dei processi
- Necessità di adottare criteri di trasparenza nella gestione delle attività



- Informazione e formazione al personale riguardo l'importanza ed il motivo di adottare e, quindi, di adeguarsi a regole condivise dai principali livelli gerarchici
- Necessità di consentire lo scambio di informazioni fra Responsabili di Funzione e i vertici aziendali
- Individuazione di parametri oggettivi sui quali basare le decisioni per il futuro

Gli obiettivi importanti che i vertici aziendali e tutto il personale di Amaga S.p.A. vogliono raggiungere sono così riassunti:

- Monitorare in modo puntuale e continuo il rispetto dei vincoli contrattuali
- Anticipare e seguire l'evoluzione del mercato
- Ampliare il numero di soci aziendali mediante l'ingresso di nuovi Comuni
- Comprendere ed adattarsi alle esigenze dei Clienti
- Correggere e prevenire i disservizi
- Migliorare il rapporto con Clienti e Fornitori
- Promuovere il costante aggiornamento delle capacità professionali di tutto il personale
- Consolidare l'immagine dei servizi Energia, Verde, Ambientali e Cimiteriali di Amaga S.p.A.
- Migliorare costantemente l'efficienza e l'efficacia dei processi
- Garantire la corretta circolazione delle informazioni

L'Azienda ha individuato come aree di miglioramento:

- La valorizzazione delle risorse umane
- La gestione dinamica e snella delle attività per favorire la soddisfazione dei Clienti
- La ridefinizione degli standard di processo, in funzione del quadro evolutivo in cui si collocano
- La definizione di parametri oggettivi adattati al mutare della realtà organizzativa
- L'individuazione di piani di sviluppo di settore/servizio in un'ottica strategica di gruppo
- Lo sviluppo di una attenta analisi della soddisfazione dei clienti e dei servizi erogati attraverso l'implementazione della Carta dei Servizi e di un sistema di monitoraggio oggettivo del livello di pulizia della città