

POLITICA DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

ISO 9001:2015

ISO 14001:2015

Descrizione Società

Azienda Beni Comuni Latina (ABC) è un'Azienda Speciale pubblica costituita dal Comune di Latina come suo ente strumentale per la gestione dei servizi di igiene urbana nonché di altri servizi di pubblico interesse.

Forte delle alte competenze acquisite, si propone come costruttrice di futuro, al servizio della comunità e delle istituzioni, prendendosi cura ogni giorno del vasto e complesso territorio servito, esaltandone la loro bellezza e operando nel segno dell'innovazione.

Opera nell'ambito delle attività del settore pubblico ed in particolare effettua:

- Raccolta differenziata;
- Raccolta selettiva, trasporto e conferimento presso impianti di trattamento/smaltimento dei "rifiuti ingombranti e beni durevoli dismessi" e della frazione "inerti da demolizione", dei rifiuti urbani pericolosi;
- Raccolta dei rifiuti indifferenziati da avviare a selezione;
- Raccolta e avvio allo smaltimento o recupero di rifiuti derivanti da spazzamento stradale;
- Raccolta differenziata dei rifiuti presso i Centri di Raccolta comunale;
- Servizio di lavaggio dei cassonetti stradali e dei contenitori per la raccolta differenziata;
- Servizio di spazzamento e Lavaggio Strade;
- Pulizia spiagge;
- Pulizia dei porticati e dei marciapiedi;
- Diserbo meccanico e con altre modalità eco-compatibili;
- Raccolta foglie caduche;
- Pulizia dei Mercati e dei luoghi interessati da eventi pubblici;
- Raccolta dei rifiuti abbandonati su suolo pubblico.

Mission

ABC Latina non ha finalità di lucro e persegue il pareggio di bilancio. Ispira il proprio operato a criteri di economicità, ecologia, efficienza e solidarietà sociale, in attuazione dei principi di trasparenza, informazione e partecipazione democratica, verso uno sviluppo sostenibile delle comunità umane, e tende alla promozione e all'attuazione del principio di eguaglianza sostanziale.

In attuazione della propria *mission*, l'azienda intende perseguire un miglioramento continuo delle prestazioni e della qualità dei servizi e delle relazioni con il territorio per la piena soddisfazione sia delle istituzioni, che del vero cliente finale, ovvero la comunità.

Nella piramide dei bisogni, l'utente è posto al vertice, ponendo la soddisfazione delle Sue esigenze quale obiettivo primario di tutti il flusso delle attività. Qualsiasi obiettivo interno, che sia strategico o operativo, deve uscire dall'autoreferenzialità e puntare a concentrarsi sulle esigenze degli utenti pensando a quanto il risultato possa essere utile e soddisfacente per gli utenti stessi.

Adottare un Sistema di Gestione della Qualità è considerato da **ABC** di rilevante importanza per la soddisfazione delle esigenze, necessità ed aspettative degli *stakeholders*.

Date le caratteristiche delle attività svolte, l'azienda di propone inoltre di agire in conformità e nel rispetto dell'ambiente in cui questa opera impegnandosi a:

- Rispettare la legislazione e le procedure ambientali interne e gli altri requisiti sottoscritti;
- Controllare i processi aziendali significativi attraverso il monitoraggio continuo dei parametri ambientali, dedicando risorse e strumenti adeguati quali riesami periodici, audit interni ed esterni, indicatori di prestazione ambientale.
- Assumere un ruolo attivo di tutela dell'ambiente, utilizzando tutte le misure economicamente sostenibili atte alla prevenzione dell'inquinamento;
- Migliorare continuamente le proprie prestazioni ambientali con particolare attenzione ad aspetti quali la valorizzazione dei rifiuti attraverso la raccolta differenziata, le emissioni emesse in atmosfera, gli scarichi idrici prodotti e il rumore generato dalle attività di propria competenza;
- Documentare, rendere operante e mantenere attiva la politica ambientale;
- Diffondere la politica ambientale a tutto il personale che lavora per l'organizzazione o per suo conto, con l'obiettivo di rendere tutti responsabili delle conseguenze che lo svolgimento delle proprie attività lavorative possono produrre sull'ambiente;
- Rendere disponibile la politica ambientale al pubblico, comunicando periodicamente obiettivi e risultati raggiunti.

Lo svolgimento delle proprie attività lavorative in conformità con gli standard internazionali ISO 9001 e 14001 è reso possibile attraverso l'impiego di apposite procedure di lavoro documentate, di idonea strumentazione ed attrezzatura, di processi digitalizzati e tecnologie innovative, di continua formazione e aggiornamento dei collaboratori e di un costruttivo dialogo con tutti gli *stakeholders interessati direttamente o indirettamente dall'attività aziendale*.

Principi

I principi che guidano l'azienda possono essere riassunti nella:

- ☑ sensibilità della Direzione e degli operatori alle tematiche ambientali, sensibilità che viene tradotta quotidianamente nel lavoro svolto;
- ☑ attenzione verso la formazione delle risorse umane che, in questo modo, oltre a potenziare il grado di professionalità e competenza, sono coinvolte nella vita dell'azienda e nel percorso continuo di miglioramento e di crescita;
- ☑ proiezione verso l'innovazione e la digitalizzazione dei servizi.

Nello specifico, ABC si impegna a:

- ☑ garantire un impegno costante per una struttura organizzativa più chiara, efficiente, efficace e flessibile;
- ☑ incrementare il livello qualitativo dei servizi e dei processi aziendali;
- ☑ garantire costantemente la conformità dei requisiti dei servizi erogati;
- ☑ definire un programma annuale con obiettivi che, in accordo con il progresso scientifico e tecnologico e con le esigenze di mercato, verranno documentati, comunicati, realizzati e riesaminati;

- realizzare, con sempre maggior impegno, iniziative di sensibilizzazione della cittadinanza su tematiche afferenti a questioni ambientali, proseguendo così sulla via di una consolidata tradizione di comunicazione dell'azienda;
- proporre soluzioni di qualità ai cittadini: l'azienda si impegna costantemente ad incrementare la sensibilità alle tematiche ambientali e a diffondere tra i cittadini l'importanza del rispetto delle regole;
- motivare adeguatamente le proprie risorse umane attraverso lo svolgimento periodico di attività di informazione, formazione ed aggiornamento, rivolte a tutti i dipendenti per promuovere le responsabilità e le consapevolezze sulla politica aziendale, sulla qualità e sulla protezione dell'ambiente;
- l'accrescimento della cultura e dell'impegno creando consapevolezza delle responsabilità di tutti;
- garantire il rispetto della legalità, l'onestà, l'imparzialità e la trasparenza in quanto principi in grado di conformare ed indirizzare i comportamenti di tutti i soggetti interni ed esterni alla società;
- impiegare con efficienza veicoli ed attrezzature all'avanguardia, dotati delle migliori soluzioni tecnologiche e degli standard di sicurezza più aggiornati per migliorare l'efficienza dei servizi erogati sul territorio, ridurre gli impatti sull'ambiente e garantire la sicurezza dei lavoratori e degli utenti;
- promuovere iniziative di comunicazione, con particolare attenzione a quella tipologia di utenza che maggiormente necessita di informazioni e strumenti per conoscere e partecipare alla raccolta differenziata ed al riciclaggio, incrementando così le prestazioni dei processi di recupero e riciclaggio dei rifiuti;
- migliorare e accrescere le capacità di controllo della gestione dei processi mediante la misurazione delle relative prestazioni;
- raccogliere e valutare tutti gli elementi interni ed esterni, le non conformità, i reclami, le segnalazioni e i risultati relativi alla *customer satisfaction*, in quanto necessarie opportunità per il miglioramento continuo, individuando e rimuovendo le cause reali e potenziali degli aspetti positivi e negativi emersi.
- Offrire un servizio in grado di soddisfare tutti gli *stakeholders* (clienti, utenti, dipendenti, fornitori, ecc.).

Una strategia aziendale centrata su questi principi porta alla formazione di un ambiente di lavoro in cui problem solving, lavoro in team e leadership tendono inevitabilmente all'eccellenza operativa, intesa come impegno massimo nel creare valore per il cittadino e sostenerlo nel tempo.

Diffusione stakeholders

La Direzione assicura le risorse necessarie per l'implementazione degli obiettivi generali enunciati nella presente politica e, ritenendo la qualità un comportamento, si impegna a renderli noti a tutto il personale ed a tutte le parti interessate nel rispetto del proprio Codice Etico e secondo principi di efficienza e trasparenza.

La Direzione è direttamente coinvolta nella concreta attuazione di questi impegni e ne verifica periodicamente il grado di comprensione e attuazione e, di conseguenza, l'adeguatezza del Sistema di Gestione. La Politica viene riesaminata periodicamente per

verificare che sia appropriata e in linea con gli obiettivi aziendali. Al fine di attuare gli obiettivi e gli impegni descritti, la Direzione fornisce all'organizzazione le risorse necessarie, ed esercita l'attività di sorveglianza affinché il sistema risulti ottimale e adatto non solo alle esigenze dell'utenza finale ma anche all'assicurare il raggiungimento degli obiettivi di miglioramento attesi.

È cura dell'Alta Direzione aggiornare la presente politica, verificando periodicamente in sede di riesame, le prestazioni e il conseguimento degli obiettivi e dei traguardi prefissati.

Questo documento viene reso disponibile a tutte le parti interessate che ne facciano richiesta.

Il Direttore Generale
