

---

## Politica aziendale per Qualità e Ambiente

Il Consiglio di Amministrazione definisce e documenta il proprio impegno per la qualità, per l'ambiente e gli aspetti sociali, assicurando l'attuazione degli interventi necessari con determinazione e continuità; in particolare garantisce il rispetto dei requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015 e UNI EN ISO 14001:2015, definendo la politica aziendale, la struttura organizzativa, le responsabilità, le risorse e gli strumenti necessari.

Al fine di riaffermare la volontà di migliorare i rapporti e la soddisfazione dei clienti e di tutte le parti interessate alla sua attività (clienti, fornitori, collaboratori, enti interessati alla cooperativa per l'inserimento lavorativo di persone svantaggiate, soci e finanziatori), la Cooperativa ritiene fondamentali i seguenti principi ed impegni:

- garanzia nella fornitura di servizi pienamente rispondenti alle esigenze dei clienti, con il mantenimento, nel corso dell'erogazione degli stessi, di coerenza e costanza di caratteristiche, secondo le specifiche concordate;
- controllo costante degli aspetti che potrebbero avere impatti significativi sull'ambiente circostante e rispetto di tutte le prescrizioni di legge e altre prescrizioni sottoscritte dalla Cooperativa. In particolare, la Cooperativa dalla sua nascita si è sempre impegnata ad aumentare il quantitativo e le qualità merceologiche dei rifiuti recuperati, sensibilizzando gli enti e i cittadini serviti. Attualmente l'impegno è costituito dal mantenimento di una percentuale intorno all'80% di differenziata, all'interno di tutti i Comuni interessati direttamente dalle attività di raccolta. Nei restanti Comuni, nei quali si gestiscono gli sportelli ecologici, l'impegno citato si esercita nella interrelazione con gli utenti nella gestione e controllo del cosiddetto sistema a "sacco conforme";
- monitoraggio di ogni attività, processo, sistema, servizio al fine di perseguire il miglioramento continuo delle prestazioni e della soddisfazione delle parti interessate con analisi dei dati e di tutte le informazioni utili al fine di assicurare l'efficacia delle decisioni e delle azioni perseguite;
- ricerca ed analisi delle nuove tecnologie per minimizzare gli impatti ambientali e sistematica prevenzione dell'inquinamento, miglioramento continuo delle condizioni di lavoro e sistematica prevenzione delle situazioni a rischio per il personale;
- creazione di un ambiente di lavoro che motivi e renda partecipe ogni collaboratore al raggiungimento degli obiettivi stessi, con il coinvolgimento del personale nei processi e nelle attività dell'azienda e responsabilizzazione individuale della qualità del proprio lavoro e dell'impatto ambientale che ne può derivare;
- integrazione di persone appartenenti alle fasce deboli e sensibilizzazione degli enti ad interagire con questo obiettivo sociale, facilitando l'inserimento delle persone provenienti dal territorio in cui si opera.

A garanzia di questi obiettivi la Cooperativa ha strutturato una serie di relazioni, dispositivi e servizi, proporzionati e finalizzati agli intendimenti sopraccitati, aderendo alle linee guida e normative alla base delle certificazioni citate, impegnandosi a perseguire la loro efficacia:

- ha identificato, formato e costantemente posto in condizione di aggiornamento un Responsabile Qualità-Ambiente, preposto alle relazioni con un consulente dedicato e con l'Ente che produce le certificazioni, oltre che al monitoraggio complessivo di tutte le pratiche afferenti;
- conformemente a quanto articolato nella gara di assegnazione servizi di igiene urbana sui territori del Consorzio Medio-Novarese si sono identificate, formate e predisposte le figure dei Responsabili di Area. Compiti e funzioni sono quelle di coordinare le operazioni di raccolta con le esigenze e gli intendimenti dei singoli Comuni, oltre che nell'ottica complessiva del Consorzio. Orizzonte condiviso è costituito dalla qualità del servizio: puntuale rispetto alle diverse necessità e migliorativo in ogni specifico contesto;
- periodicità di momenti di incontro e confronto fra tutti i soggetti coinvolti nella programmazione e realizzazione dei servizi: oltre quelli citati, anche RSPP, il Responsabile Tecnico, quello Amministrativo, il Responsabile agli Aspetti Sociali e quello Aziendale;

- 
- mantenimento del Servizio Segnalazioni, rivolto a tutti i cittadini e utenti. Un centralino attivo quotidianamente recepisce le segnalazioni, le trascrive e provvede all'invio ai diversi responsabili che si predispongono a fornire la risposta più congrua. Di tutto il processo, risposta compresa, rimane attestazione telematica, monitorata e gestita conclusivamente dal Responsabile Qualità-Ambiente stesso;
  - predisposizione di un sistema di tracciatura GPS dei mezzi di raccolta, avente lo scopo di verificare il puntuale svolgimento delle attività e l'elaborazione di situazioni migliorative dell'efficienza delle stesse.

Verbania, 31 dicembre 2022

Il Presidente

