

La Presidente del C.d.A. della *Messinaservizi Bene Comune S.p.A.* è consapevole che la propria leadership e l'impegno profuso a supporto di tutti Dirigenti e Coordinatori nonché di tutte le figure operative, rappresentino un approccio essenziale per lo sviluppo ed il miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità assumendo quindi la responsabilità affinché lo stesso risulti efficace. Per perseguire i risultati attesi è ritenuto necessario associare alle strategie aziendali una politica ed obiettivi per la qualità quali basi per il miglioramento del sistema e delle prestazioni.

La Politica definisce i principi generali di ispirazione all'azione della Direttrice Generale nel pianificare, attuare e migliorare il Sistema di Gestione per la Qualità.

Al fine di ottenere benefici per tutte le Parti interessate rilevanti, la Direttrice assume impegni diretti nel Sistema di Gestione:

- comunicando l'importanza di far fronte ai requisiti del Committente, degli utenti e delle altre parti interessate, identificando tra tutti i requisiti quelli che rappresentano obblighi di conformità
- effettuando periodici riesami del sistema ad intervalli definiti, integrandoli con ulteriori qualora le circostanze lo richiedessero
- assicurando la disponibilità delle necessarie risorse e metterle a disposizione proattivamente a fronte di cambiamenti
- promuovendo un approccio volto a misurare le prestazioni aziendali
- monitorando l'avanzamento ed il conseguimento degli obiettivi strategici
- promuovendo il miglioramento continuo
- identificando e controllando i processi di erogazione, i processi di supporto e le loro interazioni.

La Direzione, per far sì che tutti i processi si sviluppino all'interno di un quadro organico che riesca ad essere, oltre che efficace, efficiente, è orientata all'accrescimento della consapevolezza, della motivazione e del coinvolgimento del personale.

Inoltre, viene focalizzata l'attenzione sul Committente e sugli utenti e, per quanto possibile su tutte le altre Parti interessate, affinché siano identificati, compresi e soddisfatti con regolarità i requisiti, inclusi gli obblighi di conformità, identificando quei fattori che potrebbero inficiare la conformità dei servizi e la capacità di accrescere la soddisfazione del cliente e quindi promuovendo azioni atte a evitare che tali fattori possano compromettere i risultati attesi

La Direttrice è particolarmente attenta alle modalità e responsabilità di comunicazione interna ed esterna, in modo da garantire un efficace flusso di informazioni.

OBIETTIVI E IMPEGNI DELLA DIREZIONE

- ☞ L'attuazione di un corretto ed efficiente sistema di gestione è intesa come uno strumento di gestione dei processi in grado di assicurare il raggiungimento degli obiettivi del Sistema, e quindi come una scelta strategica fondamentale per incrementare il valore dell'organizzazione e la sua competitività.
- ☞ La Direzione ha maturato la convinzione che la strategia aziendale più idonea per consolidare i risultati raggiunti e per garantire la capacità di affrontare in modo idoneo qualsiasi sviluppo, sia quella di ottimizzare le procedure del sistema in conformità alla norma di riferimento, che si impegna a:
 - ☞ Migliorare l'efficienza interna mediante l'organizzazione e la standardizzazione delle attività e la formazione dei lavoratori al fine di trasmettere la consapevolezza delle possibili ripercussioni dell'attività lavorativa svolta sull'ambiente circostante;
 - ☞ definire esplicitamente, rendere noto e tenere sotto controllo i compiti e le responsabilità di ciascuna persona sia internamente, sia nell'interfaccia con entità esterne.
 - ☞ creare con i fornitori un rapporto tale che i servizi e prodotti acquistati diano garanzie di soddisfare i requisiti di qualità richiesti;
 - ☞ analizzare, ottimizzare e formalizzare (tramite procedure ed istruzioni) tutte le attività con metodologie atte a prevenire gli errori, ad evitare perdite di tempo ed a dare l'assicurazione che qualunque processo sia svolto conformemente agli standard di qualità ed ambientali definiti e che sia strutturato in modo da fornire indicazioni per il miglioramento continuo.

↳ Ottimizzare l'uso delle risorse ambientali e prevenire l'inquinamento connesso ai servizi erogati dalla **Messinaserivizi Bene Comune S.p.A.**

- Tenendo sotto controllo l'emissione di rumore e odori molesti da parte dell'impianto di selezione e degli automezzi impiegati per la gestione dei rifiuti
- Monitorando e valutando i risultati ottenuti per mezzo di indicatori di prestazione ed indagini di soddisfazione del cliente.

La Direzione guida e monitora l'attuazione del sistema creando le condizioni affinché la cultura della qualità possa svilupparsi non solo nell'interesse degli utenti dei servizi e del rispetto dell'ambiente, ma anche al fine di migliorare i rapporti interni e di creare un clima sempre più incentivante e costruttivo nel lavoro e nei rapporti fra le persone.

La Politica è aggiornata al mutare delle esigenze da soddisfare.

Tra gli obiettivi e gli impegni della Direzione rientrano in particolare:

- operare nel pieno rispetto delle norme tecniche e legislative che regolano i settori specifici.
- fornire agli utenti i servizi integrativi contrattualizzati con alto livello prestazionale
- utilizzare fornitori qualificati volti anch'essi al rispetto dell'ambiente
- perseguire il continuo miglioramento delle prestazioni ambientali con l'incremento quote di raccolta differenziata;
- migliorare nel tempo i risultati ottenuti dal SG e le prestazioni aziendali che influiscono sulla soddisfazione del cliente e sul rispetto dell'ambiente, ed in particolare:
 - ✓ la qualità dell'ambiente urbano in termini di pulizia ed igiene di strade e marciapiedi;
 - ✓ la capacità di gestire le richieste ed i reclami
 - ✓ migliorare la qualità delle balle di Materia Prima Seconda (EoW: carta e cartone) prodotte all'impianto
 - ✓ migliorare la qualità dei rifiuti da recuperare che rappresentano l'output del processo di selezione
 - ✓ ottimizzare il funzionamento dei Centri Comunali di Raccolta fornendo un efficace supporto ai cittadini durante il conferimento
- migliorare gli standard di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro in ottemperanza a quanto previsto dalla legislazione vigente
- definire puntualmente e rispettare i termini contrattuali sia per gli aspetti tecnici che per gli aspetti economici relativi a ciascun servizio
- comunicare in modo trasparente a tutte le parti interessate la Politica, i servizi erogati, gli standard dei servizi e le modalità di fruizione degli stessi
- individuare le attività che maggiormente necessitano di controlli durante la loro esecuzione al fine di prevenire l'impatto sull'ambiente ed il verificarsi di potenziali situazioni di emergenza
- verificare, periodicamente attraverso audit, prestazioni e programmi al fine di applicare eventuali revisioni alle procedure implementate.

La Politica è comunicata e resa comprensibile a tutti i livelli aziendali mediante incontri di formazione e sensibilizzazione, nonché attraverso la diffusione informatica e l'affissione nelle bacheche aziendali.

La Direzione ha messo a disposizione tutte le risorse necessarie e promuove l'impegno di tutto il personale aziendale indirizzandolo al miglioramento continuo ed alla massima soddisfazione del Cliente ed al rispetto per l'ambiente.

La Politica è parte integrante della documentazione del SG ed è regolarmente riesaminata.

Messina, 16.10.2023

La Presidente del C.d.A.
Mariagrazia Interdonato