

POLITICA INTEGRATA

Il Vertice Aziendale si prefigge le finalità che vengono di seguito elencate per i vari ambiti di competenza e che dovranno essere condivise da tutti i Collaboratori che compongono l'Organico dell'Azienda:

AMBITO QUALITÀ'

- un Sistema di Gestione che permetta una crescente efficacia ed efficienza del servizio ed un suo continuo miglioramento in linea con le evoluzioni normative e regolamentari e, più in generale, al passo con il mutamento della domanda di servizi e le trasformazioni del contesto sociale nel quale l'Azienda opera;
- un adeguato livello delle risorse umane e tecnologiche che permetta di fronteggiare gli impegni assunti verso il Cliente, nell'ottica di una sua continua e costante soddisfazione;
- un continuo controllo sul costo della Qualità con un miglioramento pianificato in base agli indici prescelti per il controllo degli aspetti significativi del servizio e del processo di sua erogazione;
- una continua valutazione delle aspettative, dei reclami e dei bisogni della Clientela, finale ed istituzionale, misurandone periodicamente il livello di gradimento del servizio ed analizzandone i riscontri;
- un progressivo miglioramento sotto l'aspetto della disponibilità, tempestività e chiarezza delle informazioni verso il Cliente ;
- l'investimento in materiale rotabile che garantisca un significativo livello di comfort, la rispondenza agli standard previsti dai contratti di servizio;
- Garantire e tutelare la soddisfazione del cliente-utente, in relazione alle sue aspettative implicite ed esplicite, per lo sviluppo del proprio Sistema di Gestione Integrato in conformità alla norma **UNI EN 13816: 2002** che determina e misura la qualità del servizio nell'ambito del trasporto pubblico dei passeggeri;

AMBITO AMBIENTE

- Adottare procedure e metodi di lavoro che offrano la migliore protezione per l'ambiente, soprattutto al fine di ridurre i consumi di carburante, di energia e di risorse naturali;
- L'investimento in materiale rotabile che garantisca rispondenza agli standard di eco sostenibilità e performances ambientale;
- Formazione al personale in merito gestione emergenze ambientali, comportamento ecosostenibile e gestione rifiuti;
- Rispettare il sistema eco-ambientale;
- Rispettare le leggi, i regolamenti, le norme e gli altri requisiti applicabili in materia di sicurezza, organizzativa, legale ed ambientale;
- Garantire l'adeguatezza delle risorse umane tecniche, tecnologiche ed infrastrutturali;
- Garantire la corretta competenza, conoscenza e consapevolezza al personale;



MANUALE INTEGRATO

(all.1 DEL 08/06/2021)

- Garantire un ambiente di lavoro soddisfacente e sicuro;
- Salvaguardare i posti di lavoro e le condizioni di vita migliori;
- Salvaguardare il clima aziendale;
- Garantire la corretta comunicazione interna ed esterna anche attraverso l'uso delle moderne tecnologie informatiche;
- Attuare il miglioramento continuo dell'efficienza delle prestazioni ambientali mediante la valutazione ed il monitoraggio costante dei consumi energetici e degli impatti ambientali dei processi;
- Attuare la sensibilizzazione continua di tutti gli operatori ed in particolare di quelli la cui attività ha un impatto diretto sull'ambiente;
- Tenere sotto controllo il livello qualitativo del servizio erogato onde permettere di prevenire i disservizi;
- Ottimizzare la gestione dei costi al fine di offrire servizi più competitivi,
- Fare ogni sforzo per migliorare in modo continuo la prestazione ambientale e prevenire l'inquinamento;
- Impegnarsi per eliminare, quando possibile, o ridurre le emissioni e gli scarichi in atmosfera, limitandoli, per quanto possibile;
- Valutare gli aspetti ambientali delle attività, adottando procedure e metodi di lavoro che offrano la migliore protezione per l'ambiente, soprattutto nelle attività dei servizi interni;
- Adottare i processi tecnologici che, compatibilmente ed in equilibrio con i risvolti economici, offrano minori impatti ambientali.
- Valori, indirizzi ed obiettivi espressi nella presente politica saranno riesaminati periodicamente al fine di accertarne la continua idoneità.
- La Politica viene diffusa al personale aziendale e di terzi coinvolti, e alle parti interessate, per mezzo degli strumenti di comunicazione di cui dispone l'azienda e della Carta dei Servizi.

La Direzione