

Politica per la Qualità, l'Ambiente e la Salute e Sicurezza

Data di emissione	N° di revisione	Descrizione della revisione
24.03.05	01	Prima emissione
12.12.05	02	Rivisitazione generale
03.07.07	03	Rivisitazione generale
15.01.08	04	Rivisitazione formale
07/01/10	05	Rivisitazione formale
05.08.10	06	Integrazione con Sistema Gestione Salute e Sicurezza Lavoratori

Verifica ed approvazione

DOCUMENTO VERIFICATO DA:	DOCUMENTO APPROVATO DA:
IRMA AGOSTINI	LUCA BARBERINI

Lista di distribuzione

Documento distribuito a tutte le Unità Organizzative della Valle Umbra Servizi Spa oltreché documento disponibile sul sito web della Valle Umbra Servizi.

La VUS S.p.A., è attiva dalla fine del 2002 sul territorio di 22 Comuni della Valle Umbra e della Valnerina e gestisce i servizi, di:

- Distribuzione e dispacciamento gas naturale (vettoriamento)
- Servizio idrico integrato
- Servizio di Igiene Urbana (raccolta e trasporto dei rifiuti, spazzamento del suolo pubblico), gestione di impianti di smaltimento e recupero rifiuti,

pur non gestendo tutti e tre servizi in tutti i Comuni, ma specificatamente ed in modo differenziato per ciascun Comune.

La VUS S.p.A. è profondamente consapevole dell'importanza che riveste per la collettività la sua funzione di gestore di servizi pubblici.

Per quanto riguarda il **Servizio di distribuzione e dispacciamento gas naturale**, la VUS svolge tale ruolo assicurando i massimi livelli possibili di qualità e di protezione ambientale, anche con riferimento agli standard fissati dalle normative nazionali dell'Autorità dell'Energia Elettrica e del Gas a tutela degli utenti finali.

Per quanto riguarda il **Servizio Idrico Integrato**, la VUS si impegna a rispettare la Carta dei Servizi emanata dall'Autorità di Ambito ATI3 nonché ad attuare il Piano d'Ambito ATI3.

Il **Servizio di Igiene Urbana** è stato recentemente acquisito in seguito alla fusione per incorporazione avvenuta il 1° dicembre 2005 tra CSA SPA, società incorporata, e VUS SPA, società incorporante. Relativamente a tale servizio la VUS Spa si impegna a rispettare gli standard contenuti nei documenti contrattuali, nonché a migliorare gli standard qualitativi del servizio riferendosi a quelli nazionali.

L'Alta Direzione ed il personale tutto è consapevole che il rispetto dell'ecosistema, la promozione della sicurezza e della salute degli ambienti di lavoro, la sicurezza delle reti e degli impianti, oltre che ad un evidente impegno etico, sia parte integrante dei servizi offerti ai nostri clienti e costituisca una delle condizioni essenziali per la qualità dei processi di lavoro.

Per raggiungere tali obiettivi la VUS Spa utilizza un **Sistema integrato di gestione per la qualità, l'ambiente e la salute e sicurezza dei lavoratori** conforme alla norme ISO 9001:2008, ISO 14001:2004, OHSAS 18001:2007, ritenendo che questo strumento, coordinato con quelli già esistenti, sia un importantissimo strumento di gestione aziendale.

I principi fondamentali sui quali basare l'erogazione di tutti i servizi resi sono i seguenti:

- massima soddisfazione possibile dei clienti e delle altre parti interessate e miglioramento continuativo dei livelli di qualità del servizio, in termini di continuità, affidabilità, sicurezza, salvaguardia ambientale
- analisi degli aspetti ambientali e minimizzazione dei relativi impatti, partendo dallo scrupoloso rispetto della legislazione vigente
- prevenzione dell'inquinamento mediante opportuni investimenti e un'adeguata formazione del personale, in particolar modo di quello che svolge compiti che possono provocare impatti significativi sull'ambiente

Politica per la Qualità, l'Ambiente e la Salute e Sicurezza

Revisione 06

Data 05/08/10

Pag. 3 di 4

- costante attenzione nel tradurre le esigenze e le aspettative dei clienti e delle altre parti interessate in standard di risultato e di servizio, nel rispetto rigoroso della normativa vigente e degli altri principi qui esposti
- adozione del metodo gestionale basato sulla pianificazione strategica e operativa, sull'esecuzione coerente con la pianificazione, sul monitoraggio e controllo dei risultati, sull'azione conseguente di regolazione e conseguente miglioramento continuo
- adozione di un approccio per processi che stimoli l'orientamento al risultato e consegua efficacia, efficienza ed economicità nel mantenimento e miglioramento degli standard di servizio,
- promozione di un atteggiamento consapevole, responsabile e proattivo del personale a tutti i livelli, per l'ottimizzazione dei risultati e dei processi aziendali, per il consolidamento della struttura organizzativa e per lo sviluppo professionale e manageriale di tutto il personale stesso
- comunicazione interna ed esterna chiara e comprensibile, per favorire i rapporti con i clienti, le altre parti interessate e la motivazione interna, relativa sia agli aspetti di qualità sia a quelli ambientali
- realizzazione del piano degli investimenti previsto per l'adeguamento e l'estensione delle reti e degli impianti nel territorio di riferimento, uniformando gli standard tecnici e adottando progressivamente le migliori tecnologie disponibili
- rafforzamento dell'azione imprenditoriale sul territorio, sviluppo della competitività e redditività dell'azienda, ampliando la gamma dei servizi / prodotti offerti, in una logica di integrazione verticale degli stessi
- impegno al rigoroso rispetto delle prescrizioni di legge
- impegno a considerare la Salute e Sicurezza dei lavoratori come parte integrante del Sistema di gestione Aziendale
- analisi e valutazione dei rischi negli ambienti di lavoro e minimizzazione dei relativi impatti, partendo dallo scrupoloso rispetto della legislazione vigente
- prevenzione dei pericoli per la salute e la sicurezza dei lavoratori mediante opportuni investimenti e un'adeguata formazione del personale, in particolar modo di quello che svolge compiti che possono provocare impatti significativi sull'ambiente di lavoro
- impegno per la massima diminuzione degli infortuni
- impegno a dare preferenza alla prevenzione del pericolo piuttosto che alla protezione del lavoratore
- impegno a fornire le risorse umane e strumentali necessari ad attuare i sistemi di gestione aziendali
- impegno a far sì che i lavoratori siano sensibilizzati e formati per svolgere i loro compiti in sicurezza e per assumersi le loro responsabilità in materia di Salute e sicurezza dei lavoratori
- impegno al coinvolgimento ed alla consultazione e dei lavoratori anche attraverso i loro rappresentanti per la sicurezza
- impegno a dare seguito alle indicazioni contenute nell'analisi dei rischi con la messa in opera di tutti gli interventi necessari, quali formazione, protezione individuale, adeguamento ambienti di lavoro ecc.

L'Alta Direzione e tutte le funzioni direttive aziendali sono supportate inoltre dal sistema di monitoraggio attraverso il "**Documento di Misurazione dei processi**" che riguarda:

- la qualità percepita dai clienti nonché tutte le informazioni di ritorno da parte del cliente (reclami)
- le prestazioni dei processi operativi
- la conformità dei servizi resi ai clienti
- gli impatti ambientali derivanti da tutte le attività

- gli audit interni della qualità, dell'ambiente e della sicurezza
- lo stato delle azioni correttive e preventive
- il servizio di prevenzione e protezione.

PROGRAMMA OPERATIVO PER LA QUALITÀ, L'AMBIENTE E LA SALUTE & SICUREZZA

L'Alta Direzione assicura che periodicamente sia definito un "Programma operativo per la qualità, l'ambiente e salute e sicurezza" che prenda in considerazione i singoli obiettivi di qualità, ambientali nonché di salute e sicurezza del lavoratore, collegati agli sviluppi legislativi, tecnologici o semplicemente legati ad esigenze aziendali.

Il programma indicherà l'oggetto dei singoli obiettivi, le risorse assegnate, i tempi e le responsabilità per la realizzazione degli stessi.

Sarà poi compito delle funzioni direttive aziendali gestire le risorse assegnate, definire le metodologie di misura ed i relativi indicatori nonché le azioni operative necessarie per raggiungere i singoli traguardi e di conseguenza gli obiettivi finali.

Ritenendo di fondamentale importanza la realizzazione degli obiettivi fissati, il relativo programma sarà monitorato costantemente dalle varie unità organizzative preposte, che relazioneranno periodicamente all'Alta Direzione, la quale procederà con un riesame complessivo almeno annuale o a scadenze ravvicinate secondo quanto ritenuto opportuno e necessario.

L'Alta Direzione e la struttura direttiva aziendale si impegnano a far sì che la Politica ed il Programma Operativo sia conosciuto, compreso, condiviso ed attuato da tutto il personale della Valle Umbra Servizi S.p.A.

L'Alta Direzione si impegna inoltre affinché la Politica Aziendale venga portata a conoscenza di tutte le parti interessate, in particolar modo a comunicarla anche a tutte le persone che lavorano per conto dell'organizzazione al fine di renderle consapevoli dell'importanza della conformità alla Politica aziendale della Valle Umbra Servizi Spa.

Il Presidente
Luca Barberini