

POLITICA

DELLA QUALITA' E DELL'AMBIENTE E DELLA SICUREZZA

Cidiu Servizi S.p.A. è un'azienda di servizi che opera nel campo dell'igiene urbana e degli impianti di trattamento dei rifiuti, rivolgendo il massimo impegno alla tutela verso l'ambiente, affinché i processi di raccolta dei rifiuti ed il loro corretto smaltimento diventino risorsa per la collettività.

L'Azienda considera la salvaguardia della persona e la tutela dell'ambiente nella sua globalità e rivolge il suo impegno nell'impiego di tecnologie sicure, pulite ovvero a minor rischio e impatto ambientale possibile. Inoltre l'Azienda valorizza il recupero delle materie prime contenute nei rifiuti e promuove il continuo miglioramento degli aspetti ambientali nella fornitura dei servizi al Cliente.

Cidiu Servizi S.p.A., con sede in Via Torino 9 a Collegno, visti gli scenari di operatività presenti e futuri di Cidiu Servizi S.p.A., ha deciso di implementare un sistema di gestione integrato per la Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001, per l'Ambiente secondo la norma UNI EN ISO 14001 e per la Sicurezza UNI EN ISO 45001 quale strumento per mantenere e migliorare lo standard qualitativo delle attività svolte, nella tutela dell'ambiente e nella prevenzione dell'inquinamento, nell'approccio per la sicurezza e la salute negli ambienti di lavoro, al fine di permettere il raggiungimento degli obiettivi individuati.

Nell'implementazione del Sistema Integrato Q-A-S, la CIDIU Servizi S.p.A. si prefigge di perseguire le finalità sotto elencate:

- Soddisfare i propri Clienti, attraverso l'erogazione dei servizi mantenendo gli standard qualitativi definiti;
- Rispondere ai requisiti della normativa vigente in materia di tutela dell'ambiente e di tutte le prescrizioni, compresi gli impegni volontari, che sono proprie dell'attività aziendale;
- Monitorare in continuo gli obiettivi aziendali, a garanzia del mantenimento e miglioramento della posizione di mercato;
- Monitorare costantemente la qualità dei servizi erogati allo scopo di garantire il loro livello prestazionale, e assicurare il miglioramento continuo, in funzione delle esigenze espresse dal cittadino/cliente e parti interessate;
- Coinvolgere attivamente e con motivazione l'organico aziendale, al fine di raggiungere gli obiettivi proposti, attraverso attività di addestramento e formazione continua, misurando e verificando la soddisfazione dei requisiti;
- Evitare o diminuire al minimo i rischi professionali nel rispetto della tutela della salute dei propri addetti e dell'integrità dell'ambiente esterno, provvede ad adottare tutte le misure necessarie a prevenire la propagazione accidentale di eventuali rischi al di fuori delle sedi lavorative aziendali, per tutte le fasi delle attività lavorative.

A tal fine CIDIU Servizi S.p.A., analizzando il proprio contesto e determinando i fattori esterni e interni rilevanti, per le sue finalità e indirizzi strategici e che influenzano la sua capacità di conseguire il(i) risultato(i) atteso(i) per il proprio sistema di Gestione Integrato per la Qualità, Ambiente e Sicurezza ha definito specifici obiettivi, quali:

per il raggiungimento della **qualità** del servizio erogato:

- **rigoroso rispetto dell'esecuzione dei servizi in aderenza alle norme cogenti, ai requisiti del contratto quadro con Cados e contrattuali coi Comuni, nella Carta dei servizi e nelle direttive di CIDIU S.p.A., azienda che detiene il controllo di CIDIU Servizi S.p.A.;**
- **incremento dell'efficienza di gestione e riduzione e/o contenimento del costo dei servizi;**
- **riduzione delle quantità di rifiuti da avviare agli impianti di smaltimento;**
- **rispetto degli obiettivi di raccolta differenziata eventualmente previsti ed indicati nel Contratto quadro con Cados ed i relativi disciplinari.**

per il soddisfacimento del **principi di tutela ambientale** del servizio svolto e dei siti in cui opera:

- **aumento della quantità di materiale che può essere recuperato e riciclato, attraverso una sempre più efficace raccolta differenziata;**
- **promozione di campagne d'informazione sulle attività svolte con lo scopo di accrescere nella cittadinanza una cultura ambientale eco-compatibile;**
- **riduzione degli impatti ambientali forniti dagli aspetti significativi (emissioni in atmosfera, inquinamento del suolo e sottosuolo, utilizzo di risorse naturali ed energetiche), attraverso l'adozione di misure tecniche e procedurali efficaci e misurabili.**

per dare attuazione pratica ai **principi di Salute e Sicurezza sul Lavoro** nelle attività svolte, per i lavoratori e presso i siti in cui opera:

- **rigoroso rispetto degli obblighi normativi applicabili e degli altri requisiti sottoscritti in relazione ai pericoli individuati per la salute e sicurezza**
- **impegno alla prevenzione di infortuni e malattie sul lavoro e al miglioramento continuo del sistema di gestione e delle prestazioni della salute e sicurezza**
- **promozione della cultura per la sicurezza e la salute negli ambienti di lavoro, migliorando ulteriormente i livelli di salute sicurezza e prevenzione del rischio nella propria attività lavorativa;**
- **riduzione dei rischi per la Salute e Sicurezza dei lavoratori e di tutti coloro che possono avere rapporti diretti con l'azienda, anche se esterni ad essa**

Inoltre, Cidiu Servizi S.p.A. s'impegna a perseguire le seguenti performance sui servizi erogati:

a) continuità e regolarità del servizio

- Cidiu Servizi S.p.A. si obbliga a svolgere l'attività per l'erogazione dei servizi con la massima diligenza, professionalità e correttezza e nel rispetto dei requisiti cogenti e degli standard quantitativi e qualitativi definiti dal Contratto-Quadro Cados, dai disciplinari attuativi e da CIDIU S.p.A.;
- Cidiu Servizi S.p.A. si impegna a garantire la continuità e la regolarità dei servizi, avvalendosi di una struttura organizzativa che gli consente di effettuare regolarmente le azioni programmate e dalla messa a disposizione di risorse (persone, mezzi ed attrezzature) adeguate;
- L'Azienda si impegna ad intervenire con sollecitudine per fronteggiare eventuali situazioni di pericolo o particolare disagio dell'utenza, su segnalazione delle autorità competenti;
- Cidiu Servizi S.p.A. si impegna a dare sollecita risposta ai reclami degli utenti e ad individuare le azioni più appropriate nella risoluzione delle criticità;

- L'Azienda opera un monitoraggio diretto sul territorio sia per controllare il rispetto delle norme da parte dell'utenza, sia per verificare la corretta erogazione dei servizi di raccolta svolti.

b) accessibilità alle informazioni aziendali

- CIDIU Servizi S.p.A. assicura al Cliente agevole accesso ad ogni informazione concernente i diversi aspetti dei servizi erogati, secondo le modalità disciplinate dalla legge del 7 agosto 1990 n. 241, n. 445 del 2000 e s.m.i. sulla trasparenza dell'attività della Pubblica amministrazione e dal D.Lgs. 33/2013 sugli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.
- Cidiu Servizi S.p.A. si impegna ad operare nel rispetto delle normative vigenti sulla tutela dei dati riservati e delle specifiche esigenze che possono di volta in volta essere espresse dai Clienti, di cui di cui al Regolamento UE 679 del 2016 e relativo M.O.P.

c) comunicazione diretta cittadino/cliente – azienda e parti interessate

Allo scopo di consentire un rapporto costante e diretto tra l'utente e l'Azienda nonché la più completa conoscenza della organizzazione aziendale, il Cidiu Servizi S.p.A. ha predisposto canali di comunicazione che consentono l'informazione, il dialogo con l'utenza, l'interazione con le parti interessate. Attraverso questi canali Cidiu Servizi S.p.A., si impegna a fornire informazioni puntuali sui servizi erogati ed a rispondere ai quesiti posti dall'utenza:

I canali individuati a questo fine sono:

- la "Carta dei Servizi"
- Il Numero Verde telefonico attraverso il quale vengono date informazioni, raccolte segnalazioni e prenotazioni per i servizi su richiesta.
- Specifiche App come strumento di comunicazione esterna ed interna a CIDIU S.p.A.;
- Il Sito WEB, quale strumento di comunicazione e di informazione per le performance aziendali, ma anche finalizzate al raggiungimento degli obiettivi di raccolta differenziata, a promuovere dibattiti, incontri, conferenze e quant'altro utile a favorire la massima diffusione di comportamenti ambientali corretti.

d) corretto comportamento del personale

Il personale di Cidiu Servizi S.p.A. è tenuto a operare osservando le disposizioni di salute e sicurezza e tutela ambientale, a trattare gli utenti con rispetto e cortesia, a rispondere ai loro bisogni, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

Cidiu Servizi S.p.A. provvede a selezionare e formare il personale a contatto con il pubblico. L'azienda si impegna ad organizzare la partecipazione di tale personale a corsi di formazione.

e) utilizzo di adeguati strumenti e attrezzature

Cidiu Servizi S.p.A. si impegna a mantenere costantemente aggiornati ed in buone condizioni d'uso, e di sicurezza, gli strumenti e le attrezzature a disposizione del personale per l'erogazione del servizio. In particolare l'Azienda cura il rinnovo del parco mezzi/attrezzature tramite investimenti in tecnologie, manutenzione, politiche di ammortamento di breve periodo. L'azienda si impegna ad organizzare la partecipazione del personale a corsi di formazione sull'utilizzo di attrezzature e DPI.

f) accesso a adeguati luoghi di lavoro

Cidiu S.p.A. si impegna a mantenere costantemente in sicurezza, in buone condizioni e mantenuti gli immobili e gli spazi fruibili dal personale interno nello svolgimento delle attività lavorative, e da personale esterno (fornitori o visitatori) che si interfacciano con l'Azienda. In particolare Cidiu Spa cura la manutenzione e la pulizia periodica e straordinaria ed effettua gli interventi e le migliorie individuate.

Tali attività dovranno essere attuate da tutte le funzioni nell'ambito delle proprie responsabilità e riesaminate periodicamente dalla Direzione, allo scopo di garantire il miglioramento continuo dei servizi svolti, della sicurezza e delle performance ambientali.

Gli obiettivi sono gestiti e mantenuti sotto controllo dalla Direzione relativamente allo sviluppo e raggiungimento dei traguardi.

La presente Politica è coerente con il Codice Etico aziendale.

IL DIRETTORE GENERALE

Dott. Silvio Barbiera



IL PRESIDENTE E
AMMINISTRATORE DELEGATO
Dott. Riccardo Civera

