

# POLITICA DELLA QUALITÀ

*Aggiornata al 27/01/2014*

## MISSIONE AZIENDALE

Nell'ambito dell'ATO 1 Viterbo Nord si è costituita una Società per Azioni denominata TALETE GESTIONE SII ATO 1 Società per Azioni individuata come soggetto gestore unico del Servizio Idrico Integrato.

Il territorio provinciale di Viterbo ha deciso di procedere ad un affidamento "in house" attribuendo a TALETE S.p.A., società interamente pubblica partecipata da Enti Locali (Comuni e Provincia), la gestione dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue.

La società si pone come obiettivi primari la ricerca dell'equilibrio tra risorse ed usi, l'individuazione dei criteri per il risparmio e riutilizzo delle acque e la revisione delle tariffe secondo criteri socio-economici.

TALETE S.p.A. svolge attività di ricerca, consulenza ed assistenza nonché protezione, monitoraggio e potenziamento dei corpi idrici promuovendo inoltre iniziative per la diffusione della cultura dell'acqua e per l'accesso dei cittadini alle informazioni inerenti alle attività di propria competenza.

La TALETE Spa, consapevole dell'importanza che riveste per la collettività intende operare in linea agli impegni assunti con la Carta dei Servizi, cercando di affinare la propria capacità di risposta nei confronti delle richieste del mercato e della clientela sia in termini di competenza tecnica, che in termini di affidabilità, operando affinché il servizio offerto sia conforme a quanto richiesto e sia comunque supportato dai valori di competenza e professionalità.

La TALETE Spa, ritiene inoltre di fondamentale importanza la corretta gestione del sistema aziendale per assicurare serietà e conformità dei servizi forniti ai propri clienti e per definire le linee strategiche del miglioramento continuo, negli ambiti rispettivamente della qualità e della sicurezza.

## VALORI AZIENDALI

La gestione della nostra azienda è ispirata ai seguenti valori:

- ✓ Rispetto del Cliente;
- ✓ Rispetto per la professionalità delle persone che operano nella nostra azienda;
- ✓ Credere nel rapporto di collaborazione con i nostri fornitori che rappresentano, a tutti gli effetti, un partner della nostra azienda;
- ✓ Rispettare tutti gli operatori che operano nel nostro settore e promuoviamo canali di comunicazione e collaborazione con i nostri concorrenti;
- ✓ Credere nel rispetto delle “regole” con particolare riferimento alla sicurezza del servizio e, in tale ambito, promuoviamo la consapevolezza dei nostri collaboratori al mantenimento delle condizioni di sicurezza in tutte le fasi del servizio.

## POLITICA

L’organizzazione ha promosso un sistema di gestione basato sul rispetto dei principi della Qualità. Questo, in considerazione del fatto che operare in qualità rappresenta una garanzia:

- ✓ per il Cliente in termini di affidabilità del servizio offerto e del prodotto fornito;
- ✓ per i collaboratori in termini di affidabilità ed integrità dell’azienda con cui operano;
- ✓ per la Direzione aziendale in termini di controllo dei processi interni con particolare riferimento ai tempi ed alle modalità di realizzazione del servizio.

La predisposizione di un SGQ rappresenta per la Direzione aziendale la guida per l’organizzazione e la gestione dei processi. Attraverso il suo sviluppo la Direzione si propone di:

- ✓ Definire e documentare i processi interni ed evidenziarne gli spunti di miglioramento;
- ✓ Definire e documentare modalità operative che rispettino le esigenze di efficienza interna e le esigenze di sicurezza dei lavoratori;
- ✓ Migliorare le competenze tecniche dei nostri collaboratori;
- ✓ Migliorare la qualità del servizio all’utenza;
- ✓ Ridurre i costi per mezzo della riduzione delle inefficienze.

## OBIETTIVI

La Direzione aziendale intende concretizzare quanto definito nella Politica, in obiettivi misurabili pertanto si impegna a:

- ✓ Definire obiettivi e traguardi di miglioramento della qualità del servizio erogato misurabili su archi temporali, definiti attraverso periodici riesami svolti a cadenza almeno annuale ed adeguatamente formalizzati al fine di verificare il raggiungimento degli stessi e l'eventuale ridefinizione in un'ottica di miglioramento continuo:
  - delle modalità operative;
  - dei processi;
  - dei rapporti con gli interlocutori;
  - dell'organizzazione.
- ✓ Fornire tutte le risorse umane, economiche, tecniche e logistiche necessarie per il raggiungimento degli obiettivi definiti;
- ✓ Supportare il sistema di gestione della qualità attraverso periodici incontri da svolgersi con tutti i collaboratori aziendali;
- ✓ Garantire un attento controllo della qualità del servizio fornito e del grado di soddisfazione dei clienti;
- ✓ Rispettare tutte le disposizioni vigenti nazionali e comunitarie, aggiornarsi costantemente sugli sviluppi del panorama legislativo e normativo di riferimento in materia di salute e sicurezza sul lavoro e risparmio energetico, considerando, ove siano rilevate, anche normative tecniche e standard internazionali;
- ✓ sensibilizzare, formare ed ove necessario procedere all'addestramento dei vari livelli del personale, per ottenere il coinvolgimento di tutte le risorse umane, al fine di raggiungere elevati tenori di professionalità e qualità delle prestazioni sulle tematiche di qualità, sicurezza, perseguendo la crescita della consapevolezza e del senso di responsabilità dell'azienda nelle sua interezza.

In particolare la Direzione, sulla base della progressiva espansione delle attività si impegna a raggiungere elevati livelli di efficacia.

In particolare la TALETE SPA si impegna :

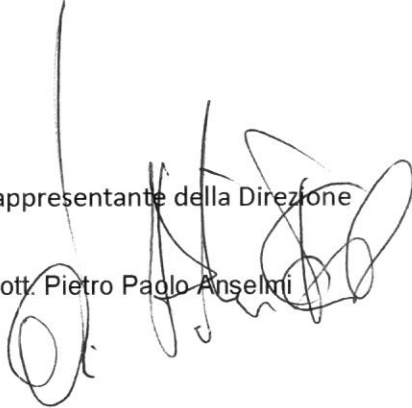
- ✓ ridurre complessivamente i costi della SSL compresi quelli derivanti da incidenti, infortuni e malattie correlate al lavoro minimizzando, i rischi cui possono essere esposti i dipendenti o i terzi (clienti, fornitori, visitatori, ecc.);
- ✓ aumentare la propria efficienza e le proprie prestazioni;
- ✓ migliorare la propria immagine interna ed esterna.

Per l'attuazione di quanto previsto nella presente Politica per la Qualità, l'organizzazione si avvale del personale alle proprie dipendenze, di consulenti ritenendo che l'adempimento ed il successo di tale Politica, che è garanzia di continuità e di crescita, sia raggiungibile solo con il completo e massimo impegno di tutti.

Viterbo li 27/01/2014

Il Rappresentante della Direzione

dott. Pietro Paolo Anselmi



Il Presidente

avv. Marco Fedele

