

## **POLITICA PER LA QUALITÀ, AMBIENTE E SICUREZZA**

ASTEA SpA è una multiutility che opera nel complesso mercato dei servizi pubblici locali a rilevanza economica, in particolare nella gestione della fornitura di acqua potabile e calore, della rete di distribuzione gas e degli impianti produzione di energia elettrica, della raccolta e depurazione delle acque reflue e della raccolta e selezione dei rifiuti. I servizi gestiti devono non solo essere correttamente erogati e a disposizione di tutti ma debbono essere forniti nel rispetto dei nostri **Valori** fondamentali: Territorialità, Professionalità, Orientamento al Cliente e Responsabilità.

La **Vision** di ASTEA è di dare valore al nostro territorio per migliorare la qualità della vita delle persone.

Al fine di rispettare i valori e la mission aziendali e di perseguire ancor meglio la propria Vision ASTEA ha deciso di uniformare la gestione aziendale ai principi del lavoro in **Qualità** ai sensi della norma UNI EN ISO 9001:2015. I nostri impegni per il pieno raggiungimento degli obiettivi prefissati sono articolati in:

- perseguire ed accrescere la soddisfazione dei clienti attraverso analisi di customer satisfaction e dei reclami pervenuti;
- evitare discriminazioni dovute a sesso, razza, fede religiosa, abilità, livello sociale o altri fattori;
- assicurare adeguati canali di comunicazione con i clienti ed individuando idonee procedure per la tempestiva risposta a reclami e richieste di informazioni;
- adottare tutte le misure volte a minimizzare il numero e la durata dei disservizi al fine di arrecare ai clienti il minor disagio possibile;
- assicurare l'economicità della gestione;
- consentire e promuovere la partecipazione dei dipendenti alla definizione delle migliori metodologie di lavoro;
- individuare compiti e responsabilità del personale preposto alla gestione delle strutture aziendali ed al coordinamento delle unità organizzative;
- controllare e qualificare i propri fornitori di prodotti e servizi ed in particolar modo quelli che operano a diretto contatto con i clienti di ASTEA;
- mantenere e sviluppare le conoscenze interne aziendali attraverso l'attività continua di formazione ed addestramento basata sull'analisi dei fabbisogni formativi del personale in linea con le attribuzioni di compiti e responsabilità;
- definire annualmente programmi di miglioramento comprensivi di obiettivi ed azioni orientate alla prevenzione di disservizi interni od esterni.

Per quanto riguarda l'**Ambiente** ASTEA si uniforma alla norma UNI EN ISO 14001:2015, a tutta la legislazione applicabile in materia e alle altre prescrizioni eventualmente sottoscritte, proponendosi in questo modo di prevenire le differenti forme di inquinamento che potrebbero essere causate direttamente o indirettamente dalla propria attività, stabilendo i seguenti principi guida che saranno perseguiti da tutto il personale:

- garantire la conformità alla legislazione ambientale cogente applicabile alle realtà aziendali;
- identificare e gestire i propri aspetti ed impatti ambientali;
- perseguire il minor impatto ambientale possibile su tutte le filiere impiantistiche;
- perseguire il miglioramento continuo nella mitigazione degli impatti ambientali;



- contribuire al risparmio delle risorse e al miglioramento della qualità delle acque superficiali del territorio;
- porre attenzione costante alle emissioni in atmosfera dei propri impianti;
- ridurre i consumi energetici e favorire la produzione di energia da fonti rinnovabili;
- salvaguardare le frazioni ambientali attraverso la separazione delle frazioni di rifiuto;
- favorire il coinvolgimento e la responsabilizzazione di tutto il personale e promuovere la conoscenza degli obiettivi e dei traguardi ambientali.

Per quanto riguarda la **Salute e Sicurezza nei luoghi di Lavoro**, l'attenzione di ASTEA verso la salvaguardia dei lavoratori e di chiunque lavori per conto dell'organizzazione, dei visitatori e del pubblico ha sempre affiancato di pari passo tutti gli obiettivi strategici aziendali. Tutte le attività di ASTEA si **uniformano alla norma UNI ISO 45001:2018** e a tutta la legislazione applicabile in materia e alle altre prescrizioni eventualmente sottoscritte, proponendosi in questo modo di:

- prevenire gli infortuni e le malattie professionali e migliorare nel tempo le condizioni di Salute e Sicurezza, attraverso l'individuazione di apposite aree di miglioramento;
- rispettare integralmente la legislazione in materia di Salute e Sicurezza nei luoghi di Lavoro;
- considerare la Salute e Sicurezza nei luoghi di Lavoro ed i relativi risultati come parte integrante della gestione complessiva dell'organizzazione;
- fornire un quadro di riferimento per stabilire e riesaminare gli obiettivi di Salute e Sicurezza;
- rendere disponibili le risorse necessarie al funzionamento del Sistema di Gestione per la Salute e Sicurezza e al raggiungimento dei relativi obiettivi;
- **Eliminare i pericoli e ridurre i rischi per salute e sicurezza;**
- coinvolgere e consultare i lavoratori, **incoraggiandone la partecipazione**, anche attraverso i loro rappresentanti per la sicurezza;
- definire e diffondere all'interno dell'organizzazione la politica e gli obiettivi di Salute e Sicurezza ed i relativi programmi di attuazione;
- verificare e riesaminare periodicamente la politica per assicurare che si mantenga pertinente e appropriata all'organizzazione.

L'Alta Direzione di ASTEA SpA garantisce che la politica integrata sia compresa, attuata e sostenuta attraverso:

- la formazione e l'informazione;
- la sensibilizzazione continua;
- il Piano di Miglioramento del Sistema di Gestione Integrato, stilato annualmente per evidenziare gli obiettivi del miglioramento, i mezzi per ottenerli e gli indicatori per verificarne l'ottenimento.

Osimo, 03/08/2020

L'Amministratore Delegato

Dott. Fabio Marchetti