

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

**UNI EN ISO 9001:2015 UNI EN ISO 14001:2015 UNI ISO 45001:2018
UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018**

Publiacqua è affidataria della gestione del servizio idrico integrato nel territorio dell'ATO Medio Valdarno della Toscana.

Nell'ottica di qualificare ulteriormente i servizi offerti, la Direzione di Publiacqua ha deciso di implementare e mantenere:

- ✓ un Sistema di Gestione integrato conforme alle norme UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015, UNI ISO 45001:2018 applicato a tutte le attività aziendali;
- ✓ un Sistema di Gestione della Qualità dell'U.O. Laboratorio, conforme alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018, applicato alle attività di laboratorio;
- ✓ un modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.lgs. 231/01.

Publiacqua è impegnata ad assicurare il costante miglioramento della qualità e affidabilità del servizio offerto, ottimizzando i costi di gestione e di investimento vincolati dalla tariffa, al fine di perseguire la soddisfazione delle esigenze dei Clienti e di tutti i "portatori di interesse" e di rispettare l'ambiente, attraverso un uso sostenibile delle risorse e la prevenzione dell'inquinamento.

Inoltre Publiacqua considera la promozione della salute e della sicurezza dei lavoratori come parte essenziale dei propri compiti e i risultati ottenuti in materia di prevenzione degli infortuni e riduzione dei rischi come parte integrante dei risultati aziendali.

È altresì consapevole che il successo dell'azienda è strettamente connesso al raggiungimento ed al continuo miglioramento di un elevato standard nel campo della salvaguardia dell'Ambiente e della Salute e della Sicurezza dei lavoratori.

Publiacqua ha messo in atto un piano complessivo di digitalizzazione ed informatizzazione di tutti i processi aziendali e l'utilizzo della tecnologia anche per la pianificazione ed il controllo delle attività lavorative.



Publiacqua si pone i seguenti obiettivi:

- ✓ il miglioramento della qualità dei propri servizi, al fine di instaurare un rapporto di fiducia con i Clienti e rispondere alle loro necessità;
- ✓ la verifica sistematica del rispetto degli standard definiti da ARERA e dall'Autorità Idrica Toscana e degli obiettivi definiti internamente;
- ✓ il miglioramento in efficienza ed efficacia della gestione delle proprie infrastrutture, a tutela dei lavoratori e dei cittadini, attraverso l'adozione, ove possibile, delle migliori tecnologie disponibili e ambientalmente più sostenibili, a costi compatibili con i vincoli di tariffa;
- ✓ la riduzione del consumo di materie prime ed energia, delle emissioni inquinanti, del volume dei rifiuti prodotti dalle proprie attività e dalle attività effettuate dal personale che lavora per conto dell'organizzazione;
- ✓ la prevenzione e la riduzione degli infortuni;
- ✓ il rispetto degli accordi volontari sottoscritti con Enti pubblici o privati oltre all'osservanza degli obblighi legali derivanti da norme europee, nazionali e regionali, dalle prescrizioni della Pubblica Amministrazione, dalla Convenzione con l'Autorità Idrica Toscana e dalle Delibere di ARERA.

Per raggiungere tali obiettivi, Publiacqua ritiene indispensabile mantenere un sistema di gestione che prevede di:

- ✓ effettuare una sistematica valutazione del rispetto delle prescrizioni legali applicabili;
- ✓ ricercare l'ottimizzazione dei processi aziendali al fine di raggiungere il massimo livello di efficienza ed efficacia;
- ✓ responsabilizzare, coinvolgere, motivare tutto il personale, al fine di renderlo maggiormente consapevole dell'importanza del proprio ruolo nel rapporto con il Cliente, esterno ed interno, nel rispetto dell'ambiente e nella prevenzione dei rischi sui luoghi di lavoro;
- ✓ instaurare efficaci canali di comunicazione con i Clienti, la Pubblica Amministrazione, le associazioni interessate ed i cittadini, coinvolgendoli sulla politica e sugli obiettivi di miglioramento;
- ✓ rilevare il grado di soddisfazione dei Clienti con periodiche indagini di Customer Satisfaction e con l'analisi dei reclami pervenuti;
- ✓ ricorrere a fornitori, appaltatori e collaboratori qualificati che seguano e facciano propri i principi dei Sistemi di Gestione di Publiacqua, instaurando nei loro confronti un efficace sistema di monitoraggio;
- ✓ adottare mezzi, procedure e modalità di lavoro tali da minimizzare il rischio di qualsiasi incidente e prevenire infortuni e malattie professionali al fine di assicurare i più elevati standard di sicurezza;
- ✓ valorizzare i lavoratori, arricchendone le conoscenze attraverso percorsi mirati di informazione, formazione ed addestramento;



- ✓ concretizzare obiettivi e programmi di azione, indirizzando la disponibilità delle risorse finanziarie necessarie per la realizzazione degli interventi previsti nei piani di miglioramento e definendo strumenti per la loro verifica e misurazione;
- ✓ promuovere una collaborazione fattiva e sinergica con i propri fornitori nel rispetto dell'ambiente e nella prevenzione e gestione dei rischi sui luoghi di lavoro;
- ✓ assicurare una capacità di risposta tempestiva ed efficace nelle situazioni di emergenza attraverso un processo continuo di sensibilizzazione e formazione;
- ✓ garantire la consultazione dei lavoratori e delle organizzazioni sindacali su programmi e risultati in materia di Salute e Sicurezza;
- ✓ assicurarsi che tutti coloro che lavorano per conto dell'organizzazione siano informati dei contenuti della presente Politica e rispettino le procedure del sistema di gestione applicabili alle loro attività.

Publiacqua considera la tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori come un obiettivo imprescindibile da raggiungere e migliorare costantemente.

Publiacqua promuove il rispetto dell'ambiente sensibilizzando i cittadini residenti nel territorio dell'ATO Medio Valdarno attraverso campagne sulla qualità dell'acqua e di un uso consapevole della stessa.

Anche per quanto riguarda l'U.O. Laboratorio, l'obiettivo prioritario è, in accordo alla politica aziendale, il conseguimento della piena soddisfazione dei clienti, interni ed esterni, attraverso il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi erogati, garantendo l'impegno ad operare secondo imparzialità, obiettività, assenza di preconcetti.

Tale obiettivo viene perseguito:

- ✓ mediante l'impegno da parte della Direzione per una buona pratica professionale e per la qualità delle prove offerte ai clienti, che vengono sempre eseguite in accordo con i metodi di prova dichiarati e secondo i requisiti indicati dai clienti stessi; richieste di esecuzione di prove con metodi che possono inficiare l'obiettività dei risultati o avere una bassa attendibilità sono rifiutati;
- ✓ attraverso l'accuratezza e la tempestività dei risultati;
- ✓ mediante un contatto con i clienti che permetta, assieme all'analisi della qualità dei dati, un continuo miglioramento qualitativo dell'attività svolta;
- ✓ garantendo che tutto il personale abbia familiarità con la documentazione per la qualità ed attui le politiche e le procedure nel proprio lavoro;
- ✓ mediante una gestione delle attività sempre conforme al Sistema di Gestione della Qualità adottato, conforme alle prescrizioni della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018 e di Accredia;
- ✓ mediante l'impegno da parte della Direzione al soddisfacimento dei requisiti cogenti.



L'attuazione della presente politica impegna direttamente tutto il management e tutti i dipendenti di Publiacqua.

Ognuno per le aree di propria competenza ha il compito di accertare periodicamente che i principi sopra indicati siano rispettati.

L'Amministratore Delegato riesamina periodicamente i contenuti e l'attuazione della presente politica in sede di riesame della direzione.

Questa politica, condivisa con tutto il management, è comunicata a tutto il personale, resa disponibile ai Clienti, ai cittadini, ai fornitori e agli azionisti e trasmessa a chiunque ne faccia richiesta.

Firenze, 09/12/2019

Amministratore Delegato

Paolo Saccani

