

### ***Politica per la Qualità***

La Direzione Generale della Girgenti Acque S.p.A. ha attuato un sistema di gestione per la qualità conforme alle norme UNI EN ISO 9001 ottenendo la certificazione da un Ente Accreditato perché ritiene che tale standard di riferimento sia rispondente alle proprie esigenze e permetta di creare un sistema di gestione in grado di condurre l'azienda verso il miglioramento continuo delle proprie prestazioni e del soddisfacimento degli Utenti

Gli obiettivi per la qualità, collegati direttamente agli impegni previsti dalla politica anche con programmi pluriennali, vengono invece indicati nel modulo contenente il Piano di misurazione, analisi e miglioramento.

La Politica per la qualità viene riesaminata annualmente in sede di Riesame della Direzione per accertarne la continua idoneità e appropriatezza al contesto dell'organizzazione stessa.

I valori di Girgenti Acque S.p.A.:

- fornire un servizio adeguato alle esigenze degli utenti, conforme ai requisiti tecnico-qualitativi richiesti dalle norme;
- migliorare l'immagine dell'azienda;
- ottenere un continuo monitoraggio dei processi di erogazione del servizio nell'ottica del miglioramento continuo delle prestazioni dell'azienda e del sistema di gestione per la qualità;
- capacità di ascoltare l'utente e sensibilità verso le sue esigenze;
- etica, correttezza nelle relazioni e pari opportunità;
- curiosità e impegno nell'aggiornamento professionale;
- innovazione nei contenuti e nei processi

A tal fine l'Alta Direzione della Girgenti Acque S.p.A. assicura le risorse, umane e strumentali, necessarie per attuare le strategie e gli obiettivi di cui sopra nonché quelle necessarie per attuare e migliorare il sistema di gestione per la qualità e la soddisfazione degli utenti.

Le risorse in questione riguardano tra l'altro il personale, le infrastrutture e gli strumenti, l'ambiente di lavoro, le informazioni, ecc. che vengono opportunamente predisposte in funzione, oltre che degli utenti, dalle esigenze di miglioramento.

Gli obiettivi strategici, per il raggiungimento di un adeguato standard di qualità dei servizi offerti, sono:

l'informatizzazione di tutte quelle procedure ripetitive che possono, per loro particolarità, essere standardizzate e codificate;

lo sviluppo del sistema di controllo in remoto del servizio;

l'ottimizzazione del servizio per la riduzione dei costi e per aumentare la soddisfazione dell'utente.

Tutto il personale, opportunamente addestrato, dovrà occuparsi delle attività associate al relativo profilo professionale, nonché assegnate con procedure e ordini di servizio.

Le attività per il raggiungimento di tali obiettivi sono documentate nel Piano di misurazione, analisi e miglioramento sviluppato dalla Girgenti Acque S.p.A..

La qualità del servizio richiesto dovrà essere sempre in accordo con le specifiche richieste dalle normative vigenti di settore.

Il personale della Girgenti Acque S.p.A. dovrà sempre essere consapevolmente responsabilizzato riguardo alle scelte politiche relative alla qualità dei servizi offerti; a tal fine con adeguata periodicità, si procederà ad attività di formazione su temi generali e specifici sulla qualità e di addestramento su tutte le eventuali innovazioni operative.

Ogni dipendente, nello svolgimento delle proprie attività, è responsabile del perseguimento degli obiettivi espressi nella politica per la qualità.

Gli obiettivi che la Società si propone di raggiungere attraverso l'implementazione del sistema qualità sono:

accreditarsi presso i propri utenti attraverso una metodologia di lavoro standard e di qualità;

diffondere una cultura di progettazione e gestione del servizio nel rispetto di standard univoci e omogenei;

garantire il miglioramento continuo del processo formativo, in tutte le sue fasi.

Date le suddette premesse, per soddisfare gli utenti, la Società Girgenti Acque si è dotata di un sistema di gestione della qualità aggiornandolo a quello cogente, conforme ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015 predisponendo strumenti per garantire indicatori qualitativi elevati nelle attività di progettazione, erogazione e verifica dell'attività formativa.

La Direzione ha il compito di implementare e mantenere efficace il sistema di gestione della qualità e di migliorarlo continuamente; assicura, inoltre, che la politica per la qualità sia ufficializzata, compresa, approvata, attuata ed annualmente riesaminata. Per garantire questo obiettivo, tutto il personale è sistematicamente coinvolto nel processo di definizione, valutazione, verifica e controllo degli obiettivi per la qualità per il tramite di sessioni formative e audit periodici.

La Direzione si assicura che i requisiti dell'utente e anche quelli cogenti siano definiti e soddisfatti allo scopo di accrescere la soddisfazione dell'utente stesso e che i rischi che possono pregiudicare la conformità del servizio e la soddisfazione degli utenti siano identificati e trattati in modo efficace.

Tale politica è attuata con la partecipazione di tutti i collaboratori, coerentemente con la propria funzione e le proprie responsabilità, in quanto la Direzione ritiene che è una guida anche per le decisioni operative di ogni giorno e per il rapporto con gli utenti; per

tale ragione la politica è continuamente sostenuta dalla Direzione con interventi formativi, controlli e verifiche sulle attività svolte.

La politica è disponibile a tutte le parti interessate, viene affissa nella bacheca aziendale, pubblicata sul sito web della Società e consegnata a tutti i dipendenti per il tramite del sistema di comunicazione con notifica interno.

Ogni responsabile di funzione deve inoltre assicurare che la politica per la qualità sia compresa, sostenuta e messa in atto all'interno della propria funzione.

Data: 05/04/2018

Il Presidente

