

POLITICA PER LA QUALITÀ E L'AMBIENTE

Nell'obiettivo di perseguire costantemente la soddisfazione dei cittadini di Palermo, di ottimizzare le modalità operative dell'organizzazione e di migliorare la qualità dei servizi offerti, l'AMAP S.p.A. ha sviluppato e mantiene attivo un sistema di gestione per la qualità in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2000.

L'iter per la certificazione ha avuto inizio nel 1999 con i laboratori di analisi della Società e si è completato nel 2003 con la certificazione, da parte dell'Ente di Certificazione Certiquality, di tutto il sistema di gestione per la qualità di AMAP S.p.A. secondo la norma internazionale di riferimento UNI EN ISO 9001:2000.

La Società ha inoltre avviato l'iter di implementazione del sistema di gestione ambientale secondo la norma UNI EN ISO 14001:2004; la politica di AMAP S.p.A. mira infatti alla compatibilità con l'ambiente e la salute nel rispetto delle esigenze dei prestatori d'opera, dei collaboratori, dei clienti e, più in generale, della comunità.

Il sistema ha come fondamento la presente Politica che si configura come quadro strategico di lungo periodo e deve quindi essere presa a riferimento per tutte le attività svolte.

AMAP S.p.A., pertanto, si impegna:

- A tenere conto degli aspetti sociali del servizio e degli impegni contrattuali assunti con i cittadini-clienti attraverso l'adozione di una *Carta dei Servizi*, garantendo in particolare:
 - uguaglianza e imparzialità di trattamento, assicurata a tutti i clienti;
 - continuità e regolarità del servizio, salvo cause imprevedibili, tenendo alla massima riduzione possibile dei disservizi causati per responsabilità aziendali e comunque impegnandosi all'attivazione di servizi di emergenza;
 - partecipazione del cliente, assicurando la possibilità di accesso alle informazioni a tutti coloro che ne fanno richiesta, istituendo e mantenendo attivi adeguati canali di comunicazione con i cittadini-clienti (call center, numero verde, telelettura, sportelli commerciali);
 - efficacia ed efficienza, perseguendo il progressivo e continuo miglioramento delle prestazioni e dei relativi standard (favorendone la diffusione).
- Al rispetto dell'*ambiente*, con particolare attenzione alla dimensione ambientale dello sviluppo sostenibile, in particolare:
 - valutando, preliminarmente ed in modo documentato, l'impatto ambientale, l'ergonomia e la sicurezza;
 - scegliendo materiali e processi con le migliori garanzie garantendo il minor impatto possibile sull'ambiente;
 - minimizzando i rifiuti, favorendone il riciclo e l'eliminazione sicura e responsabile.
- Al rispetto della *sicurezza* dei lavoratori, in particolare:
 - salvaguardandone la salute, con l'adozione delle più avanzate tecniche ergonomiche;
 - promuovendo un'adeguata formazione dei dipendenti;
 - confrontandosi in continuo con quanto fatto in altre realtà leader e con standard più elevati in materia di Sicurezza e Salute nei luoghi di lavoro.
- A rispettare le *norme vigenti*.

A garanzia dell'attuazione di quanto sopra è stato istituito il Comitato di Direzione per la Qualità, costituito da tutti i Dirigenti dei Servizi della Società, con la finalità di assicurare e garantire l'adeguatezza ed efficacia del Sistema di Gestione della Qualità Integrato, di verificarne i risultati raggiunti, individuando le eventuali azioni correttive e preventive da porre in essere, di effettuare la valutazione dei processi attraverso gli indicatori e di definire gli obiettivi per il periodo successivo, nell'ottica del miglioramento continuo.

La Politica dovrà essere disponibile al pubblico e comunicata ai fornitori e prestatori d'opera che lavorano per AMAP o per conto di essa ai quali verrà inoltre richiesto di rispettare le procedure e istruzioni che potrebbero influenzare la qualità del prodotto e del servizio finale, selezionando fornitori e materiali anche in base ai criteri che riguardano protezione dell'ambiente, salute, ergonomia e sicurezza.

La Politica per la qualità aziendale dovrà essere rispettata ed attuata da tutto il personale di AMAP S.p.A. che esegue attività rilevanti ai fini della qualità, della soddisfazione del Cliente, della gestione degli aspetti ambientali.

Prevede infine che tutto il personale coinvolto sia adeguatamente addestrato per adempiere a tali attività.

Con la collaborazione di tutti, a tutti i livelli, l'AMAP S.p.A. si propone di continuare nel percorso intrapreso al fine di mantenere e migliorare i propri servizi e l'ambiente in cui opera.

Palermo, 5 febbraio 2009

Il Presidente
Dott. Dario Allegra

