

## POLITICA PER LA QUALITÀ

CHIARI SERVIZI SRL opera per conto del Comune di Chiari, nel settore dei servizi di igiene urbana (attività di: raccolta e trasporto rifiuti urbani ed assimilabili, avviati allo smaltimento e recupero, spazzamento strade, gestione isola ecologica comunale), attività di gestione tariffe/imposte e riscossione tributi comunali, tramite sportelli utente e gestione della Farmacia Comunale.

Il Presindete di CHIARI SERVIZI SRL, nell'ambito delle attività definite, e considerando quanto espresso dalla Norma UNI EN ISO 9000:2015, in cui si definisce il cliente come:

*"Persona od organizzazione che potrebbe ricevere un prodotto o un servizio che è previsto per, o richiesto da, questa persona od organizzazione. Esempi: Consumatore, cliente, utilizzatore finale, dettagliante, destinatario di un prodotto o un servizio da un processo interno, beneficiario ed acquirente. Un cliente può essere interno o esterno all'organizzazione."*

## DICHIARA

Che il Cliente di CHIARI SERVIZI SRL è da identificarsi nel Socio Unico Comune di Chiari. Il cittadino, fruitore finale dei servizi offerti da CHIARI SERVIZI SRL per conto del Cliente / Socio Unico viene identificato come Utente.

Che le strategie dell'azienda sono quelle di:

- Relazionarsi al meglio con le esigenze del Cliente/Socio, per mantenere e migliorare quella posizione che è sinonimo di competitività per se stessa e il suo personale;
- Relazionarsi al meglio con le particolarità dell'utente finale dei servizi, nel massimo rispetto della persona e delle specifiche richieste definite dal Client/Socio.

Tali strategie sono perseguite in funzione della natura, della dimensione e degli impatti delle proprie attività e servizi. È perciò Obiettivo Fondamentale di CHIARI SERVIZI SRL soddisfare pienamente le esigenze del Socio Unico, degli utenti, del personale e della collettività operando in un'ottica di qualità del servizio, nel rispetto anche della Sicurezza e dell'Ambiente. A seguito di tali premesse, il **Presidente** ha stabilito i seguenti obiettivi di carattere generale, sui quali tutta l'Azienda è impegnata:

- Individuare con chiarezza le esigenze del Socio Unico e dell'Utente finale per tradurle in impegni commerciali ben definiti e in requisiti tecnici di servizio;*
- sviluppare un'azione continua di miglioramento dei processi, del servizio e delle attività ad essi inerenti, mirata alla soddisfazione del Cliente Socio e dell'Utente finale, all'ottimizzazione dei costi, alla sicurezza del personale, al rispetto dell'ambiente; questa azione deve arrivare attraverso il coinvolgimento di tutto il personale;*
- individuare, promuovere, migliorare la formazione professionale di tutto il personale a tutti i livelli aziendali, per far sì che il Cliente/Socio e l'Utente finale trovino nella risposta di CHIARI SERVIZI SRL, la miglior soluzione alle proprie esigenze ed aspettative e tutti diventino sempre più responsabili e consapevoli della loro importanza per il raggiungimento degli obiettivi aziendali;*
- garantire il massimo rispetto delle disposizioni legislative e normative, vigenti e future, e sottoscritte, in materia di Qualità, Sicurezza e Ambiente, applicabili alle attività dell'azienda;*
- promuovere il costante impegno al miglioramento continuo e alla prevenzione dell'inquinamento, tramite adeguata comunicazione sul territorio e con la comunità interessata, e tramite ottimizzazione del consumo energetico dei servizi di trasporto, oltre che ricerca dell'uso di energie alternative;*
- effettuare con continuità l'analisi dei rischi e delle opportunità per ridurre gli effetti indesiderati e i punti di debolezza, perseguire le opportunità ed accrescere i punti di forza.*
- garantire la tutela alla salute e alla sicurezza, per i propri dipendenti e per tutte le società che operano in collaborazione con CHIARI SERVIZI SRL, con particolare impegno alla prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali;*

6	10/07/2020	Modifica a fronte dell'introduzione della Farmacia Comunale nel SG	RSG	Presidente
5	13/09/2017	Modifica a fronte dell'adeguamento alla norma UNI EN ISO 9001:2015	RSG	Presidente
4	15/01/2015	Modifica contenuto e Responsabilità	RSG	Presidente
3	10/01/2014	Nuova approvazione	RSG	AU
<b>Ed./Rev.</b>	<b>Data</b>	<b>Descrizione delle modifiche</b>	<b>Verifica</b>	<b>Approvazione</b>

- h) *promuovere lo sviluppo della società attraverso l'impegno in nuovi campi e settori proposti dal Socio Unico Comune di Chiari.*
- i) *coinvolgere tutte le parti interessate, con particolare riferimento a fornitori, collaboratori e appaltatori, per garantire la massima qualità del servizio con il massimo impegno per il rispetto della legislazione cogente, in materia di ambiente, salute e sicurezza, ed il massimo rispetto del Socio Unico e dell'Utente finale.*

Per garantire quanto sopra, sono fissati e periodicamente riesaminati dal **Presidente** obiettivi, traguardi e programmi, il raggiungimento dei quali è perseguito attraverso l'attribuzione di responsabilità ed autorità, e tramite l'impegno del **Presidente** a mettere a disposizione risorse, mezzi e competenze per il corretto ed efficace funzionamento del Sistema di Gestione.

Tutto il personale è coinvolto e chiamato a partecipare attivamente nella gestione e mantenimento del Sistema.

Chiari (BS), 10/07/2020

IL PRESIDENTE  


6	10/07/2020	Modifica a fronte dell'introduzione della Farmacia Comunale nel SG	RSG	Presidente
5	13/09/2017	Modifica a fronte dell'adeguamento alla norma UNI EN ISO 9001:2015	RSG	Presidente
4	15/01/2015	Modifica contenuto e Responsabilità	RSG	Presidente
3	10/01/2014	Nuova approvazione	RSG	AU
<b>Ed./Rev.</b>	<b>Data</b>	<b>Descrizione delle modifiche</b>	<b>Verifica</b>	<b>Approvazione</b>