

La Società per la Regolamentazione del servizio di gestione Rifiuti Palermo Area Metropolitana, SRR "Palermo Area Metropolitana" ha deciso di adottare un Sistema di gestione per la qualità, in conformità con la norma internazionale UNI EN ISO 9001:2015, con campo di applicazione

ORGANIZZAZIONE TERRITORIALE, AFFIDAMENTO E DISCIPLINA DEL SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI URBANI (EX ARTT.200,202, 203 D.LGS.152/2006 E SS.MM.II.), ATTIVITÀ DI CONTROLLO SUI SERVIZI AFFIDATI AI GESTORI, ATTIVITÀ DI FORMAZIONE E SENSIBILIZZAZIONE DEGLI UTENTI

per il raggiungimento di elevati standard di qualità ed efficienza per il servizio erogato alla Città Metropolitana di Palermo e ai Comuni rientranti nell'ATO di riferimento.

SRR ritiene che questo sistema rappresenti uno strumento di gestione fondamentale per il miglioramento continuo dei processi di erogazione di servizi sempre più efficienti ed efficaci ed orientati verso il soddisfacimento dei fabbisogni espressi dai clienti e dagli utenti.

I principali obiettivi di SRR Palermo Area Metropolitana sono:

- miglioramento della capacità di erogare i propri servizi,
- incremento del livello di soddisfazione dei propri clienti.

La Qualità è per SRR un valore fondamentale che deve caratterizzare tutti i processi, funzioni e persone. SRR pone la Qualità alla base dei suoi indirizzi strategici e ne assicura l'implementazione attraverso:

- la tutela della salute, della sicurezza e del benessere delle persone sul lavoro;
- la salvaguardia dell'ambiente;
- il rispetto delle leggi, norme, normative e altri obblighi di conformità, cogenti o volontari, applicabili alla Società e alle sue attività e servizi;
- la competenza e professionalità delle persone;
- l'anticipazione e soddisfazione delle aspettative delle parti interessate, interne ed esterne;
- l'identificazione, la prevenzione, la gestione delle diverse tipologie di rischi, sia nei processi aziendali che lungo tutta la catena del valore e la capacità di cogliere le opportunità di sviluppo;
- la promozione verso la comunità interna ed esterna (parti interessate) della propria cultura aziendale orientata alla Qualità, all'inclusività e all'etica, diffusa attraverso una costante e mirata attività di dialogo, comunicazione, motivazione e formazione;
- la tempestività di risposta e la collaborazione con i propri clienti, fornitori e utenti, in ottica di creazione di valore condiviso;
- la valorizzazione del fattore lavoro e la promozione del suo coinvolgimento nelle logiche dell'impresa finalizzate al miglioramento dei risultati aziendali e all'introduzione di nuove tecnologie nella gestione dei servizi per una provincia efficiente e trasparente;
- il coinvolgimento del lavoratore nella realizzazione dei risultati gestionali attraverso l'incentivazione al conseguimento degli obiettivi attesi ed il sistema premiante degli obiettivi raggiunti;
- l'acquisizione e mantenimento della certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità;
- il miglioramento continuo del sistema di gestione per la qualità al fine di rendere maggiormente efficienti i servizi erogati e aumentare la soddisfazione del cliente.

L'attuazione della presente Politica della Qualità deve essere quotidiana e da parte di tutto il personale, che è responsabile della realizzazione della Qualità attraverso il proprio lavoro e dell'implementazione dei requisiti previsti dalla norma. Affinché ciò sia fattibile, SRR si impegna nel conseguimento di una continua formazione e sensibilizzazione del personale ed al monitoraggio ed all'aggiornamento costanti della Politica della Qualità.

Il Top Management si impegna a verificare, promuovere e diffondere i risultati di ogni attività di miglioramento coerente agli obiettivi aziendali e alle norme di riferimento con il coinvolgimento dell'intera organizzazione attraverso strumenti oggettivi di analisi, misurazione e procedurali.

La politica della qualità è disponibile sul sito istituzionale all'indirizzo internet [www.srrpalermo.it](http://www.srrpalermo.it)

Data

28.01.2025

Il Presidente

