

POLITICA QUALITÀ AZIENDALE

Al fine di ottenere la maggiore efficacia nell'erogazione dei servizi sul territorio dei 19 comuni soci della provincia di Ferrara quali raccolta, trasporto e conferimento di rifiuti urbani, assimilati e speciali pericolosi e non pericolosi, spazzamento urbano, manutenzione del verde pubblico, disinfestazione e disinfezione, gestione della tariffazione e del call center, gestione dei centri di raccolta rifiuti, intermediazione di rifiuti senza detenzione, gestione post-operativa di discariche di rifiuti non pericolosi nonché la migliore efficienza all'interno dell'azienda, la Direzione di **CLARA S.p.A.** ha elaborato una Politica in materia di Qualità che si manifesta come di seguito:

- comprendere il contesto in cui l'organizzazione opera, le esigenze e le aspettative delle parti interessate, in particolare Clienti, dei Comuni Soci e dei Cittadini, allo scopo di perseguire la loro soddisfazione (efficacia);
- individuare e valutare i fattori di rischio che possono limitare il raggiungimento degli obiettivi ed individuare le misure di mitigazione;
- fornire alla clientela un elevato livello di servizio in linea con le richieste e ad un costo ottimale (efficienza);
- operare nel pieno rispetto delle norme tecniche e legislative che regolano il settore e di quelle che vengono richieste dal Cliente (efficacia);
- garantire e assicurare l'erogazione di servizi efficienti, sicuri e puntuali nel pieno rispetto delle norme di gestione del servizio, di sicurezza, di protezione dell'ambiente e contrattuali utilizzando mezzi e processi che garantiscano la qualità finale del servizio offerto (efficacia);
- gestire le non conformità rilevate nel corso delle attività eseguite allo scopo di migliorare il servizio e di conseguenza ridurre i costi (efficienza);
- offrire una immagine di professionalità addestrando i propri collaboratori in merito alle finalità e agli obiettivi della Qualità fissati dalla Direzione (efficacia ed efficienza);
- mantenere un adeguato livello di addestramento del personale con lo scopo di coinvolgerlo attivamente in quanto fondamentale per garantire la Qualità dei servizi erogati;
- controllare e selezionare i fornitori migliorando il rapporto di collaborazione, qualificando i più affidabili (efficacia ed efficienza);
- impegnarsi per il miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema di gestione per la Qualità valorizzando le opportunità individuate (efficacia);
- prevedere un quadro di riferimento per definire e riesaminare gli obiettivi per la Qualità (efficacia ed efficienza).

Tale politica contribuirà in modo determinante a garantire la serietà, la professionalità, il miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dell'attività di **CLARA S.p.A.**

Tutto il personale è impegnato nel conseguimento di questa politica e ad operare secondo il Sistema Qualità adottato in accordo agli obiettivi dell'Azienda.

Il Responsabile Qualità è incaricato di mantenere il Sistema Qualità in conformità agli Obiettivi prefissati e alla Norma **UNI EN ISO 9001:2015**.