Politica Aziendale

A.T.A.P. Spa considera la qualità del servizio, la tutela ambientale e la sicurezza dei lavoratori un valore fondamentale che deve guidare il management nelle scelte aziendali. Per questa ragione ha adottato la scelta strategica di porre la massima attenzione alle esigenze dei propri clienti, migliorando la comprensione dei loro bisogni e monitorando costantemente il servizio e i processi interni. Altrettanto rilevante è l'attenzione posta nei confronti dei diversi portatori di interesse, quali personale aziendale, soci, cittadini, fornitori, Enti ed Istituzioni, enti finanziatori, la comunità e il territorio di riferimento, affinché anche per essi il miglioramento continuo comporti benefici tangibili del servizio erogato, degli impatti ambientali e sulla salute e sicurezza.

Per poter assicurare il raggiungimento di tali obiettivi strategici il CDA ha istituito un Sistema Aziendale Integrato di Gestione per la Qualità, l'Ambiente, la Sicurezza e Salute (di seguito citato come SGI).

In questo contesto si inserisce la Politica Aziendale che, oltre a sostenere il rispetto di tutte le vigenti disposizioni normative in materia di qualità, sicurezza e ambiente, sostiene:

- L'impegno costante del management per la definizione e l'attuazione degli obiettivi aziendali e il miglioramento continuo delle condizioni di lavoro;
- Gli impegni finalizzati ad un costante miglioramento dell'efficacia e dell´efficienza dell´azienda in merito alle prestazioni del Sistema Aziendale;
- La riduzione delle incidenze negative delle proprie attività a livelli corrispondenti all´applicazione economicamente praticabile della migliore tecnologia disponibile.

Fra i principi ispiratori della politica aziendale si colloca pertanto l´attenzione agli aspetti qualitativi, ambientali e di salute e sicurezza che l´azienda ha individuato nel contesto dei propri processi operativi, nonché l´impegno etico e la responsabilità che **A.T.A.P. Spa** assume nei confronti dei cittadini e degli utenti, per garantire un servizio con elevati standard qualitativi, di sicurezza nonché una sempre maggiore sostenibilità ambientale delle attività svolte con preciso riferimento alle vigenti disposizioni di legge.

La nostra Politica Aziendale, indirizzata anche a adeguati investimenti su mezzi, tecnologie ed attrezzature, nonché alle strutture immobili, si pone le seguenti finalità:

Finalità generali:

- Mantenere aggiornato e migliorare il proprio Sistema Aziendale in conformità alla normativa UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001 e BS OHSAS 18001 assunta a riferimento nonché alla legislazione cogente;
- Destinare adeguate risorse per il raggiungimento degli obiettivi pianificati;
- Mantenere un efficace sistema di comunicazione con il Cliente, la collettività e tutto il personale allo scopo di recepirne le esigenze, informandolo in merito al processo di miglioramento continuo e ai risultati raggiunti; in particolare mantenere un adeguato canale per l'informazione all'Utente/Cliente sui servizi erogati, sulle variazioni apportate, sulle tariffe e sulle modalità di accesso ai servizi, attraverso punti informativi (Ufficio Relazione con il Pubblico, numero verde, sito web, cartelli, avvisi, ecc.);
- Selezionare i fornitori coinvolgendoli al miglioramento delle proprie prestazioni in modo da ridurre gli impatti negativi che potrebbero riversarsi nel Sistema Aziendale, privilegiando quei fornitori che hanno adottato un sistema di gestione per la Qualità e/o per l'Ambiente e/o per la salute e Sicurezza certificato;
- Ottimizzare la manutenzione programmata dei mezzi al fine di assicurare una maggior efficienza del parco mezzi;
- Verificare sistematicamente il raggiungimento degli obiettivi pianificati intervenendo con appropriate azioni correttive qualora questi non siano raggiunti;
- Verificare le migliori tecnologie disponibili ed economicamente praticabili, al fine di migliorare:
  - le prestazioni del Sistema, riducendo i disservizi, le insoddisfazioni dell'Utente/Cliente, gli impatti ambientali prodotti e i rischi per la salute e sicurezza di questi e dei propri dipendenti;
  - le modalità di fruizione dei servizi da parte dell'utente/Cliente (es. disponibilità di informazioni on-line, possibilità di acquisto abbonamenti per i servizio di trasporto, di gestione parcheggi o servizio di bike-sharing, attraverso il sito aziendale o telefonia mobile, ecc) .

Finalità correlate al sistema di gestione per la Qualità:

- Verificare lo standard qualitativo dei servizi di trasporto pubblico di linea e di noleggio occasionale al fine prevenire i disservizi e di migliorare il livello di soddisfazione delle attese dell'Utente/Cliente e della comunità, con particolare riguardo al comfort dei mezzi, alla sicurezza e puntualità per quanto di competenza Aziendale;
- Migliorare gli aspetti correlati agli indicatori di qualità del servizio di TPL, contenuti nella Carta dei Servizi e nei Contratti di Servizio stipulati con gli Enti Committenti;
- Monitorare il livello qualitativo del servizio di gestione parcheggi e del servizio di bike-sharing, ai fini della prevenzione dei disservizi e del Miglioramento continuo in termini di attenzione alle esigenze evidenziate dagli Enti committenti, dagli Utenti e in generale dalla comunità;

Finalità correlati al sistema di gestione per l'Ambiente:

- Valutare gli impatti ambientali prodotti o potenziali, con particolare attenzione a tutti gli aspetti ambientali (aria, acqua, suolo, sottosuolo e rumore) correlati al territorio in cui opera, all'utilizzo di risorse energetiche, alla gestione dei rifiuti e alla ricerca di soluzioni per la riduzione delle emissioni prodotte.
- Migliorare l'impatto ambientale sulla comunità (acqua, aria, suolo e sottosuolo), in termini di riduzione dell'inquinamento, attraverso il rinnovamento del parco mezzi con veicoli a minore impatto ambientale;
- Valutate le possibili emergenze, definire gli adeguati piani di intervento ed i metodi attuativi;
- Tenere sotto controllo il consumo di risorse energetiche e naturali al fine di ridurne gli sprechi attraverso la manutenzione costante degli impianti dislocati presso le sedi aziendali o presso le aree di parcheggio e stazioni di bike-sharing gestite.

Finalità correlati alla gestione per la Salute e la Sicurezza:

- Valutare i rischi per la salute e la sicurezza dei dipendenti;
- Tutelare la salute e la sicurezza dei lavoratori attraverso la riduzione dei rischi connessi alle attività lavorative, in particolare investendo nell'eliminazione dei pericoli alla fonte, nella riduzione dell'esposizione ai pericoli e nella diminuzione delle probabilità di infortunio; garantendo inoltre l'efficacia di eventuali risposte a situazioni di emergenza interna o esterna;
- Valutate le possibili emergenze, definire gli adeguati piani di intervento ed i metodi attuativi.

Per raggiungere questi obiettivi l'Azienda opererà per:

- Coinvolgere l'Utente/Cliente, onde migliorare la capacità di relazione e comunicazione, e rilevarne sistematicamente il livello di soddisfazione;
- Effettuare adeguati investimenti per il parco mezzi, tecnologie ed attrezzature di supporto, dispositivi e programmi di supporto alla gestione dei parcheggi e del servizio di bike-sharing, nonché sugli immobili;
- Dare adeguata informazione e formazione al personale, sui temi della qualità del servizio, dell'attenzione all'ambiente e della tutela della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro;
- Far sì che le funzioni di responsabilità all'interno dell'organizzazione siano correttamente interpretate e condivise;
- Monitorare le prestazioni dei propri processi interni onde attuare, ove necessario, apposite azioni di miglioramento;
- Interpretare costantemente, aggiornandole, le esigenze dell'Utente/Cliente, per essere in grado di soddisfare la domanda con la maggiore efficacia ed efficienza possibili;
- Dare vita ad un miglioramento continuo dei servizi erogati e delle prestazioni ambientali, finalizzato alla progressiva eliminazione delle cause delle possibili inefficienze, anche attraverso logiche di prevenzione;
- Assicurare all'Utente/Cliente l'affidabilità dei servizi coniugata ad una sempre maggiore sostenibilità ambientale degli stessi;
- Ottenere un sempre maggiore coinvolgimento del personale con una conseguente maggiore responsabilizzazione attraverso la formazione e la sensibilizzazione ai temi sulla qualità, l'ambiente e la salute e sicurezza.

Tutti i dipendenti devono impegnarsi ad attuare e sostenere i principi sopra stabiliti, applicando correttamente le procedure aziendali emanate e suggerendo gli eventuali miglioramenti.

Biella, 07 novembre 2018

La Direzione Generale