

 Serviizi ecologici integrati Toscana	POLITICA INTEGRATA AMBIENTE-QUALITÀ-SICUREZZA		
	SGI		
REVISIONE n°	SEZIONI REVISIONATE	DESCRIZIONE REVISIONE	DATA REVISIONE
3	Generale	Aggiornamento	06/11/2018

SEI Toscana eroga il servizio pubblico di gestione integrata dei rifiuti urbani di Ambito Toscana Sud per tutti i Comuni delle Province di Arezzo, Grosseto, Siena e, dal primo novembre 2015, per sei Comuni della Provincia di Livorno.

SEI Toscana opera nel rispetto del Contratto di Servizio, sottoscritto con ATO Sud - unico committente - che rappresenta tutte le amministrazioni Comunali dei territori di intervento. Sebbene il committente sia unico, Sei Toscana è inserita in un sistema di portatori di interesse estremamente complesso e diversificato, verso il quale l'Azienda intende erogare i propri servizi nell'ottica del miglioramento continuo e dell'accrescimento della soddisfazione di tutto il sistema cliente.

A tal fine diviene elemento strategico il perseguimento della Qualità totale, sia dei servizi erogati che dell'organizzazione, unita alla effettiva implementazione di modelli di gestione efficaci per la Salute, Sicurezza e l'Ambiente, in una logica di integrazione.

Allo scopo SEI Toscana ha anche sottoscritto con la Committenza la Carta dei Servizi, documento che definisce le modalità di gestione e tempi di risposta di segnalazioni, anomalie e reclami, provenienti dal cittadino o da soggetti istituzionali. Detto documento è parte integrante del contratto di servizio.

SEI Toscana ha definito i seguenti Obiettivi strategici:

- Progressiva integrazione territoriale
- Elevati standard di efficienza gestionale ed economica
- Raggiungimento dei migliori standard europei nella gestione dei rifiuti, nel rispetto delle normative comunitarie e nazionali in materia di riduzione, riciclo di materia e recupero di energia dai rifiuti, oltre che della pianificazione regionale e interprovinciale

In riferimento alle proprie attività, SEI Toscana si impegna a perseguire l'efficacia dei servizi e l'efficienza economica della gestione adottando comportamenti socialmente responsabili nel rispetto dell'ambiente, dei requisiti del cliente e della qualità del servizio, della sicurezza e tutela dei lavoratori, monitorando e rispondendo alle aspettative di servizio, ambientali, sociali e di sicurezza di tutti i portatori di interesse.

A garanzia dell'impegno volto al soddisfacimento dei bisogni dei clienti/utenti ed alla tutela dell'ambiente e di altri fattori rilevanti, quali la sicurezza del servizio, l'efficienza della prestazione, il miglioramento continuo dei servizi resi, la Direzione si impegna inoltre a favorire il dialogo aperto con i cittadini e con tutte le realtà locali interessate promuovendo il coinvolgimento attivo della popolazione per una migliore gestione del settore rifiuti in generale e dell'attività di SEI Toscana in particolare. Per raggiungere questi obiettivi SEI Toscana si è dotata di un Sistema organizzativo e gestionale (Sistema di Gestione integrato) *certificato in conformità* ai requisiti delle norme *internazionali* UNI EN ISO 9001:2015 (*qualità*), UNI EN ISO 14001:2015 (*ambiente*) e BS OHSAS 18001:2007 (*sicurezza*); *per quest'ultima è previsto il passaggio alla nuova norma UNI ISO 45001:2018 a fine 2019.*

Con la presente Politica Integrata Ambiente Qualità Sicurezza, la Direzione di SEI Toscana definisce e rende quindi noti a tutto il personale ed agli interlocutori esterni i principi che intende seguire e gli impegni assunti nella conduzione del servizio pubblico di gestione integrata dei rifiuti urbani, ovvero:

- garantire i medesimi standard di qualità e l'attenzione per la salvaguardia ambientale su tutto il territorio servito;
- rispettare rigorosamente le disposizioni normative nazionali, comunitarie e ogni altra prescrizione applicabile; con particolare attenzione alla qualità del servizio erogato, alla sicurezza dei lavoratori e ambientale in generale, e alle specifiche normative sulla gestione e sul trattamento dei rifiuti in particolare;
- perseguire la soddisfazione del cliente e delle aspettative di tutte le parti interessate, attraverso l'attivazione e il mantenimento di tutti i canali comunicativi possibili e il ricorso ad indagini mirate;
- sensibilizzare il personale aziendale sull'influenza che il proprio operato ha sulla qualità dei servizi erogati, sugli aspetti ambientali e sui rischi legati all'attività lavorativa, anche mediante adeguati interventi di formazione;

- tutelare la salute e sicurezza dei luoghi di lavoro, attraverso la riduzione tendenziale del numero degli infortuni per mezzo della rigorosa applicazione di tutte le norme specifiche e del coinvolgimento preventivo ed attivo del personale;
- predisporre opportune forme di comunicazione per rendere disponibili al pubblico le informazioni necessarie a comprendere gli effetti sull'ambiente dell'attività dell'azienda, nell'ottica di instaurare un rapporto di dialogo con la cittadinanza, le realtà associative, le Istituzioni e gli enti di controllo;
- prevenire ogni possibile anomalia di processo, sull'ambiente e sulla sicurezza attraverso la comunicazione, la formazione, la sensibilizzazione e la costante consultazione del personale;
- assicurare la corretta applicazione delle tecnologie utilizzate, puntando ove possibile al loro miglioramento o all'adozione di tecnologie più avanzate, specialmente in termini di ambiente e sicurezza;
- valutare, controllare e mitigare l'impatto ambientale dell'azienda, mediante una ricerca costante di soluzioni ottimali, volte sia ad una prevenzione dell'inquinamento (riduzione all'origine delle fonti di inquinamento), sia ad una maggiore efficienza di trattamento degli inquinanti in uscita dal sistema;
- adottare le misure necessarie per prevenire l'uso incontrollato dei materiali e delle fonti energetiche;
- accrescere la consapevolezza del personale alla prevenzione degli impatti ambientali e degli incidenti con conseguenze ai lavoratori anche con la corretta gestione di eventi incidentali e la preparazione alle emergenze;
- diffondere le corrette pratiche di attenzione all'ambiente, alla sicurezza e alla qualità tra i propri fornitori, appaltatori e gestori di attività affidate in outsourcing scegliendoli anche sulla base di queste caratteristiche e con la richiesta del rispetto di tutti gli obblighi in materia di ambiente e sicurezza;
- valutare in anticipo gli effetti ambientali, sulla sicurezza dei lavoratori e sulla qualità di tutte le nuove attività/prodotti/processi che l'Azienda intenda realizzare e dei nuovi beni/servizi che essa intenda utilizzare;
- controllare e ridurre — ove possibile — la produzione dei propri rifiuti e l'utilizzo di prodotti e materiali con minore rischio possibile per l'ambiente e per la sicurezza dei lavoratori;
- promuovere la diffusione di corrette pratiche di attenzione all'ambiente tra i propri dipendenti, fornitori e anche utenti;
- promuovere l'ottimizzazione dell'attività di gestione del ciclo integrato dei rifiuti, privilegiando il recupero di materia ed energetico e riducendo i conferimenti in discarica solo per quei residui non recuperabili e dai quali sia stato separato e/o tenuto sotto controllo ogni componente pericoloso per l'ambiente;
- formare e coinvolgere il personale aziendale ai comportamenti standardizzati, riguardanti il rapporto con il cliente/utente, la sicurezza nei luoghi di lavoro, le funzioni operative di protezione ambientale di ciascuno in coerenza con le procedure di sistema;
- attuare il miglioramento continuo delle proprie prestazioni ambientali, di qualità e di salute e sicurezza sul lavoro attraverso il mantenimento del SGI, la progressiva adozione di obiettivi sempre più elevati e il riesame periodico dell'efficienza del Sistema e della sua rispondenza alla presente Politica Integrata;
- valutare l'efficienza degli obiettivi e standard di qualità, ambientali e di sicurezza adottati e la loro rispondenza alla presente politica integrata attraverso un riesame periodico;
- assicurare la disponibilità di idonei mezzi e risorse per il perseguimento dei principi definiti all'interno della presente politica integrata, ripartendo compiti e responsabilità a tutti i livelli.

Dalla determinazione dei fattori esterni ed interni relativi al contesto nel quale l'Azienda opera ivi incluse le esigenze ed aspettative delle varie parti interessate nonché dalla puntuale analisi dei processi aziendali, derivano gli indirizzi strategici e gli obiettivi del Sistema di Gestione Integrato e le azioni da attuare per conseguirli.

Quanto sopra attraverso la gestione pianificata e controllata dei processi, il monitoraggio continuo dei rispettivi indicatori di qualità, ambiente e sicurezza e la valutazione dei rischi e delle opportunità di processo in relazione al contesto di riferimento.

La presente Politica viene diffusa all'interno di SEI Toscana perché sia conosciuta e sostenuta da parte di tutto il personale dell'azienda e all'esterno a tutte le persone che lavorano per l'organizzazione o per conto di essa; essa viene inoltre resa disponibile al pubblico garantendone la consultazione alle parti interessate che ne facciano richiesta.

La presente Politica viene completata dagli Obiettivi specifici Qualità Ambiente Sicurezza pianificati periodicamente dalla Direzione e messi a conoscenza di tutto il personale dell'Azienda e sarà costantemente monitorata e aggiornata al fine di garantire nel tempo la qualità del servizio, l'effettiva e durevole salvaguardia dell'ambiente, delle condizioni di lavoro e della salute.

Il Presidente

