



ASP da sempre opera al servizio del cittadino e del territorio. Da qui l'impegno ad operare sempre in trasparenza e nel rispetto dei seguenti indirizzi gestionali.

### **Il contesto di riferimento**

La missione strategica di ASP consiste nell'erogazione di servizi pubblici per il territorio del Comune di Asti e territori limitrofi.

I clienti sono sia l'Ente Locale, committente dei servizi erogati dall'Azienda al territorio, sia i clienti/utenti destinatari finali dei servizi erogati.

Con la presente politica, ASP si impegna a soddisfare le attese dei suoi clienti/utenti, incluse le attese inerenti la minimizzazione degli aspetti ambientali correlati ai servizi erogati.

### **L' impegno a soddisfare i requisiti in materia di Qualità e Ambiente**

In funzione del contesto di riferimento in cui ASP opera, l'Azienda si impegna ad assicurare in modo sistematico la conformità ai seguenti requisiti applicabili ai servizi erogati ed ai correlati processi aziendali:

- Requisiti cogenti, derivanti da obblighi di legge o regolamentari;
- Requisiti contrattuali, derivanti dal contratto di servizio con cui l'Ente Locale disciplina i servizi che ASP è tenuta ad erogare sul territorio e dalle carte dei servizi che definiscono i livelli di servizio da erogare
- Requisiti tecnico-normativi, derivanti da standard tecnici o da buone prassi riconosciute;
- Requisiti interni all'Azienda, derivanti dal perseguimento di condizioni di efficacia, efficienza ed economicità di gestione, inclusi obiettivi di prestazione ambientale.

### **L' impegno per la protezione dell'Ambiente**

ASP si impegna a:

- proteggere l'ambiente e a prevenire l'inquinamento in ogni attività come parte essenziale della sua missione strategica e nella piena consapevolezza della rilevanza e visibilità che i servizi erogati hanno sul territorio.
- valutare eventuali situazioni di emergenza ambientali e predisporre piani di emergenza atti a mitigare eventuali impatti.

### **La focalizzazione al Cliente**

ASP si impegna a:

- considerare i destinatari dei servizi, siano essi aziende o privati, come clienti a tutti gli effetti e non come semplici utenti.
- monitorare, a soddisfare le attese dei clienti in ottica di miglioramento continuo;
- rilevare in modo sistematico le segnalazioni ed i reclami dei clienti e a gestirli in ottica di miglioramento continuo.
- valutare in modo sistematico i rischi e le opportunità nella erogazione dei servizi al fine di assicurare la continuità nell'erogazione dei servizi stessi;

### **Gli obiettivi in materia di Qualità e Ambiente**

In funzione dei requisiti applicabili ai servizi erogati, ASP si impegna a definire specifici obiettivi per la Qualità e l'Ambiente e a rendere tali obiettivi misurabili da indicatori.



## POLITICA PER LA QUALITÀ e AMBIENTE

### L' impegno al miglioramento continuo

Al fine di perseguire e migliorare le prestazioni in materia di Qualità e Ambiente, ASP ha scelto di adottare e far certificare da un ente terzo indipendente un sistema in conformità allo standard ISO 9001 Sistema Gestione Qualità e ISO 14001 Sistema Gestione Ambientale.

ASP persegue sistematicamente le opportunità di miglioramento delle proprie prestazioni in materia di Ambiente e Qualità mediante:

- il miglioramento e l'adeguamento delle competenze del proprio personale tramite specifici programmi di formazione, addestramento e consapevolezza;
- il miglioramento e l'adeguamento delle risorse infrastrutturali anche tramite la ricerca di soluzioni tecnologicamente innovative;
- il miglioramento e l'adeguamento dei beni e dei servizi utilizzati nei processi aziendali anche mediante l'attenzione al ciclo di vita degli stessi lungo tutta la filiera di approvvigionamento;
- il miglioramento e l'adeguamento dei processi aziendali, sia quelli direttamente correlati all'erogazione dei servizi sia quelli finalizzati a supportare questi ultimi.

### L'impegno a comunicare la politica di ASP

ASP si impegna a:

- comunicare all' interno, a tutti i livelli dell'organizzazione, la presente politica in modo da mantenere ed accrescere la consapevolezza del rispetto degli indirizzi definiti;
- comunicare la presente politica a tutti gli stakeholders come testimonianza tangibile e documentata degli indirizzi stabiliti dalla Direzione alla base dell'erogazione dei servizi e del rispetto del territorio;
- accrescere la percezione da parte degli stakeholders dell'alto livello qualitativo dei servizi offerti.

### L' impegno a riesaminare la politica di ASP

La Direzione aziendale, in collaborazione con il Responsabile Sistema di Gestione Qualità e Ambiente, si impegna a riesaminare e ad aggiornare la presente politica "Qualità ed Ambiente" in funzione delle variazioni del contesto di riferimento interno ed esterno e dell'andamento dei rischi e delle opportunità correlati.

Asti, 10/06/19

L' Amministratore Delegato  
Ing. Paolo Golzio

FIRMA SU ORIGINALE