



# Politica della Qualità

## E.R.P. Massa Carrara S.p.A.

REV	DATA	REDATTO DA	APPROVATO DA	DESCRIZIONE MODIFICHE
00	08/04/15	Direttore Generale	Amministratore Unico	Prima Emissione
01	10/10/16	Direttore Generale	Amministratore Unico	Revisione generale, codifica ed approvazione documenti SGQ
02	14/07/17	Direttore Generale	Amministratore Unico	Modifiche a seguito di audit documentale di RINA. Modifiche evidenziate con barra laterale a dx del testo.
03	31/05/18	Direttore Generale	Amministratore Unico	Revisione generale
04	06/09/22	--	Direttore Generale	Per visione e approvazione dal nuovo Direttore Generale, nonché nuovo Responsabile Qualità. La politica della qualità risulta adeguata e non sono necessarie ulteriori modifiche.
05	23/05/23	Direttore Generale	Presidente C.d.A.	Aggiornamenti minori

# 1 Dichiarazione della Politica

E.R.P. Massa Carrara S.p.A. intende impegnarsi costantemente per ottenere risultati sempre migliori sia sotto il profilo economico sia per quanto riguarda il soddisfacimento delle esigenze degli Utenti nonché dei Comuni Soci in termini di qualità, affidabilità, sicurezza, tempestività, puntualità e flessibilità.

Quali obiettivi prioritari l'Azienda si propone di:

1. Valorizzare il rapporto con le realtà locali;
2. Coniugare la capacità di rispondere positivamente a tutte le diverse esigenze abitative presenti sul mercato, con l'obiettivo di fornire servizi di edilizia residenziale pubblica a elevato valore aggiunto, realmente adeguati al fabbisogno abitativo dei cittadini;
3. Realizzare la propria attività avvalendosi di un patrimonio interno di competenze e professionalità non comuni ed in continuo miglioramento;
4. Creare valore per tutte le parti interessate attraverso una gestione economica corretta e trasparente di tutte le attività, avendo presente nel contempo l'importante responsabilità sociale che deriva dall'attività di investimento delle risorse economiche e finanziarie per gli alloggi di edilizia residenziale pubblica e locali ad uso diverso da abitazione, ivi compresi la valorizzazione e la movimentazione del patrimonio gestito.

Oltre agli obiettivi indicati, l'Azienda ha assunto come vincolanti nella gestione delle attività e nell'erogazione dei servizi quanto specificato nel contratto di servizio.

In termini operativi E.R.P. Massa Carrara S.p.A. si impegna a soddisfare le seguenti condizioni:

1. Garantire una efficace comunicazione con gli Utenti;
2. Migliorare la comunicazione organizzativa, il coinvolgimento e la formazione permanente del personale;
3. Ricorrere a fornitori, appaltatori e collaboratori qualificati per gli aspetti legati alla qualità dei servizi erogati;
4. Perseguire efficacia, efficienza ed economicità delle operazioni aziendali (procedure) in linea con la missione, le strategie, gli obiettivi e le politiche aziendali ai fini anche della salvaguardia del patrimonio aziendale a garanzia della

trasparenza del proprio operato;

5. Garantire l'integrità del Sistema Informativo aziendale;
6. Garantire il rispetto della normativa applicabile all'attività sociale (leggi e regolamenti, norme statutarie, norme fiscali, norme assistenziali e previdenziali).

La Direzione aziendale ritiene che lo strumento strategico più adatto per consolidare i risultati ottenuti e migliorare i propri obiettivi, sia l'adozione e l'attuazione di un Sistema di Gestione per la Qualità aziendale conforme alla normativa ISO 9001:2015.

Tale sistema viene volontariamente utilizzato dall'azienda anche al fine di rispondere in maniera più efficace e concreta ai dettami del D.Lgs.231/2001 e s.m.i., della Legge 190/2012 e s.m.i. e del D.Lgs. 33/2013 e s.m.i., in accordo con gli organi responsabili della vigilanza nei rispettivi ambiti.

## **2 Politica per la Qualità**

La Direzione Generale di E.R.P. Massa Carrara S.p.A. ha individuato nel soddisfacimento delle attese degli Utenti e dei Comuni Soci l'obiettivo prioritario della propria politica aziendale.

La Politica per la Qualità è definita dalla Direzione affinché:

- Sia appropriata alle finalità ed al contesto dell'organizzazione e supporti la missione aziendale;
- Si adatti alle necessità e alle esigenze dell'Utenza e delle altre parti interessate;
- Rifletta l'impegno per il soddisfacimento dei requisiti e il miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità;
- Fornisca le basi per fissare e verificare gli obiettivi di qualità;
- Sia comunicata, compresa e attuata da tutto il personale aziendale;
- Sia regolarmente riesaminata per accertarne la continua idoneità ed efficacia.

Della Politica per la Qualità discendono:

- La dichiarazione degli Obiettivi per la Qualità;
- Gli impegni per la divulgazione e Formazione sulla Qualità e la prevenzione in materia di anticorruzione e trasparenza;
- L'impegno al Riesame del SGQ da parte della Direzione.

Il Direttore Generale si impegna a verificare sistematicamente che la Politica per la Qualità sia sostenuta dai responsabili di funzione e formalmente attuata e che sia adatta al contesto dell'organizzazione.

### **3 Obiettivi per la Qualità**

Il Sistema di Gestione per la Qualità verifica le condizioni per il perseguimento degli obiettivi per la Qualità attraverso un costante monitoraggio dei seguenti elementi:

- la soddisfazione dell'Utente in conformità agli standard definiti;
- il miglioramento dei processi interni con il target del raggiungimento della massima efficacia ed efficienza del servizio.

Tale monitoraggio, in ottica sistemica, viene volontariamente esteso ad alcuni elementi che, pur non costituendo requisiti previsti dalla norma ISO 9001, sono considerati dalla Società strategici, quali la trasparenza dell'azione amministrativa, l'etica e la prevenzione della corruzione.

Gli strumenti attraverso il quale viene attuato il monitoraggio sono:

- Analisi dei risultati derivati da indagini periodiche di Soddisfazione dell'Utenza;
- Analisi della tipologia di reclami ricevuti dai clienti e delle modalità di gestione degli stessi;
- Analisi degli indicatori dei processi;
- Esito degli Audit interni;
- Analisi dei risultati delle azioni di miglioramento;

ed inoltre:

- Trasparenza nella gestione delle attività tramite la sezione del sito web "Società Trasparente";
- Prevenzione del fenomeno corruttivo grazie all'implementazione delle disposizioni normative cogenti in materia;
- Attività del OdV istituito ai fini dell'applicazione del D.Lgs 231/01;

## **4 Divulgazione e Formazione**

La politica è comunicata a tutto il personale attraverso attività informative e con il coinvolgimento diretto nella stesura e nell'applicazione delle procedure aziendali che descrivono i processi e ne rilevano eventuali non conformità; nella partecipazione alle attività dei gruppi di miglioramento.

## **5 Responsabilità ed Autorità**

Ciascun responsabile di Area /Servizio contribuisce all'attuazione della Politica per la Qualità aziendale pertanto ha il compito di:

- Garantire la Qualità dei servizi realizzati nel proprio settore;
- Organizzare la delega della responsabilità;
- Verificare la corretta applicazione delle procedure e istruzioni;
- Controllare che vengano trattate le domande di azioni correttive;
- Facilitare il lavoro dei Gruppi Miglioramento ed assicurarsi della messa in opera delle soluzioni proposte con opportune verifiche.

## **6 Riesame**

La Direzione, in qualità altresì di Responsabile della Qualità, esegue almeno una volta all'anno, un riesame globale dello stato del Sistema di Gestione al fine di accertarne l'adeguatezza alle norme UNI EN ISO 9001:2015, la diffusa e corretta applicazione e la coerenza con gli obiettivi stabiliti dalla Politica Qualità.