

## POLITICA AZIENDALE

### MISSION AZIENDALE

**La soddisfazione dei cittadini e delle altre parti interessate, vale a dire delle loro aspettative, dei requisiti dichiarati e quelli cogenti applicabili, assicurando redditività aziendale e competitività sul mercato, nell'erogazione di:**

**SERVIZI DI IGIENE URBANA SUL TERRITORIO, OCCUPANDOSI DELL'INTERO CICLO DEI RIFIUTI, DALLO SPAZZAMENTO AL SISTEMA DI RACCOLTA, DAL TRASPORTO AL TRATTAMENTO IN APPOSITI IMPIANTI, FINO AD OCCUPARSI DELLO SMALTIMENTO FINALE**

### STRATEGIE

| Attenzione focalizzata alle parti interessate   | Leadership nel servizio fornito  | Coinvolgimento del personale e dei clienti  | Miglioramento continuo  |
|---|--|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rispettare le normative nazionali ed internazionali applicabili e le clausole contrattuali,</li> <li>- capire e soddisfare le aspettative di cliente, personale dipendente, soci e collettività</li> <li>- agire con trasparenza e cortesia</li> <li>- Instaurare rapporti di reciproco beneficio con i fornitori, l'ecosistema, la Pubblica Amministrazione e la collettività.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- fornire servizi, tecnologie e impianti rispondenti ai requisiti cogenti e ricercare attraverso le proprie capacità la soluzione ai problemi e aspettative delle parti interessate</li> <li>- garantire continuità ed efficacia dei servizi erogati</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- coinvolgere il personale e sensibilizzarlo in quanto responsabile per la qualità e effetto del proprio lavoro</li> <li>- garantire partecipazione, "educazione" ambientale e informazione dei cittadini per contribuire al raggiungimento degli obiettivi aziendali</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- pianificare le attività, che devono essere svolte in accordo alle procedure stabilite</li> <li>- prevenire le cause di errore piuttosto che correggere gli errori fatti</li> </ul> |

### POLITICHE DEI PROCESSI

|  |  |
|--|--|
| <b>PROCESSO COMMERCIALE</b>            | <p>Porre la massima attenzione e chiarezza negli impegni con i clienti. Offrire al cliente un servizio rispondente ai suoi requisiti e alle sue aspettative, mantenendo marginalità e competitività.</p>   |
| <b>PROCESSO SERVIZI ECOLOGICI</b>      | <p>Pianificare, realizzare e controllare le attività di igiene urbana rispettando i costi interni preventivati per assicurare che le prescrizioni definite con il cliente siano correttamente realizzate, garantendo continuità al servizio e perseguendo il massimo grado di efficacia nell'avvio a recupero dei rifiuti.</p>   |
| <b>PROCESSO GESTIONE RISORSE</b>       | <p>Formazione del personale mediante <i>training</i> ed <i>education</i> al fine di creare condivisione aziendale, conoscenza degli obiettivi da perseguire e aumento delle competenze</p> <p>Responsabilizzare il personale sulla qualità del proprio lavoro nell'ottica di rispondere ai requisiti ed alle aspettative delle parti interessate</p> <p>Promuovere la collaborazione attiva per contribuire al raggiungimento degli obiettivi aziendali</p>  |
| <b>PROCESSO MIGLIORAMENTO CONTINUO</b> | <p>Ottenere informazioni e dati la cui analisi ed elaborazione permettano di determinare obiettivi e indicatori misurabili, mediante i quali monitorare adeguatamente la propria Organizzazione, misurare l'efficacia dei processi e la loro capacità di migliorare e trasferire i benefici al cliente, al personale interno e alla collettività.</p> <p>Monitorare e implementare nel il sistema qualità le variazioni dell'ambiente organizzativo e dei requisiti degli stakeholder al fine di mantenere lo stesso allineato alle effettive necessità delle parti interessate.</p> |

La Direzione della **NORD MILANO AMBIENTE S.p.A.** si impegna in particolare a:

- Adottare iniziative di coinvolgimento, informazione e formazione all'interno e all'esterno dell'azienda, per promuovere e accrescere la sensibilità del personale, degli utenti e delle altre parti interessate in merito al proprio ruolo e responsabilità per l'interesse della collettività;
- Incoraggiare ogni persona in azienda a promuovere iniziative ed idee tese al perseguimento degli obiettivi aziendali per sostenere il miglioramento dell'azienda.
- Analizzare sistematicamente tutti i processi al fine di prevenire ogni forma di inquinamento e rischio per la salute e sicurezza;
- Definire iniziative per evitare gli sprechi di risorse naturali ed energia;
- Definire iniziative volte all'incremento della percentuale di rifiuti destinati a recupero, riciclo e riutilizzo;
- Privilegiare rapporti con fornitori che sono in grado di assicurare prodotti e servizi conformi alla presente politica.

Cinisello Balsamo, 2 Febbraio 2017

la Direzione: **Roberto Maggiolini**