

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

POLITICHE DEI PROCESSI

PROCESSO COMMERCIALE	<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>
PROCESSO SERVIZI ECOLOGICI	<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>
PROCESSO GESTIONE RISORSE	<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 Responsabilizzare il personale sulla qualità del proprio lavoro nell'ottica di rispondere ai requisiti ed alle aspettative delle parti interessate Promuovere la collaborazione attiva per contribuire al raggiungimento degli obiettivi aziendali</p>
PROCESSO MIGLIORAMENTO CONTINUO	<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. 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, 15 Aprile 2019

la Direzione: **Sandro Sisler**