

L'attività esercitata da **S.A.T.I. S.p.A.** è l'erogazione del servizio di trasporto persone su strada, regolare e occasionale.

**S.A.T.I. S.p.A.** pone tra i suoi obiettivi prioritari la soddisfazione dei propri Clienti/Utenti e dei cittadini residenti nelle aree servite dal trasporto pubblico, con un'attenzione particolare per garantire, nell'ambito delle proprie attività, la prevenzione dell'inquinamento, il rispetto delle normative vigenti in materia ambientale e di sicurezza sui luoghi di lavoro ed il continuo miglioramento delle prestazioni, impegnandosi a mettere a disposizione le risorse umane e finanziarie necessarie.

La Direzione di **S.A.T.I. S.p.A.**, a seguito dell'analisi del contesto e consapevole della necessità di soddisfare con continuità le esigenze dell'Utenza ed al tempo stesso offrire un servizio di qualità ben organizzato ed efficiente, salvaguardando il risultato economico dell'attività, compatibilmente con i vincoli di equilibrio economico e finanziario posti dalla Legge e dall'Ente finanziatore dell'Azienda, ha deciso di mantenere attivo un Sistema Qualità Aziendale in conformità alla Norma UNI EN ISO 9001, un Sistema Ambientale in conformità alla Norma UNI EN ISO 14001 ed un Sistema di Gestione per la sicurezza in conformità alla Norma UNI ISO 45001. In questo contesto si è definita la propria Politica della Qualità / Ambiente / Sicurezza fissando gli Obiettivi riportati di seguito.

È ovvio e sottointeso che l'erogazione dei servizi in conformità ai requisiti cogenti applicabili costituisce la - **Gli obiettivi per la Qualità**

**S.A.T.I. S.p.A.** è consapevole che l'esistenza e lo sviluppo della Società dipende dalle giuste risposte che l'Organizzazione saprà fornire ai Clienti/Utenti e si impegna pertanto a:

1. accrescere il grado di soddisfazione dei Clienti/Utenti in termini di: qualità del servizio, tempi di realizzazione, prezzi competitivi;
2. rispettare le esigenze del Cliente/Utente e le sue aspettative e soddisfarle con adeguate specifiche di servizio;
3. attuare un sistema di miglioramento continuo delle proprie prestazioni per adeguarsi alle evoluzioni del settore, e della gestione dei propri processi al fine di utilizzare al meglio le risorse aziendali;
4. rispettare le condizioni stabilite dall'Ente concedente;
5. individuare ed interpretare in modo adeguato le esigenze ed aspettative delle "parti interessate" e tradurle in adeguate specifiche di servizio, salvaguardando al tempo stesso il risultato economico d'esercizio;
6. assicurare un adeguato livello di informazione e comunicazione all'utenza, in merito ai servizi erogati e alle loro variazioni attraverso la diffusione degli orari e dei relativi aggiornamenti, i comunicati stampa, il sito web e migliorando la disponibilità, la tempestività e la chiarezza delle informazioni;
7. migliorare la comunicazione con l'Utenza allo scopo di recepirne le esigenze (customer satisfaction);
8. ottimizzare la manutenzione programmata dei mezzi al fine di assicurare una maggior efficienza del parco rotabile;
9. tendere al miglioramento continuo orientato alla prevenzione di situazioni non conformi, analizzando ed eliminando le cause che hanno determinato deviazioni fra i risultati prefissati e quelli ottenuti;
10. rafforzare costantemente il coinvolgimento e la competenza professionale dei propri dipendenti, promuovendo programmi di formazione e addestramento e verificandone l'efficacia;
11. promuovere e verificare l'impiego ottimale delle risorse umane e tecnologiche dell'Azienda;
12. prestare attenzione alla soddisfazione dei dipendenti, collaboratori e partners garantendo un continuo monitoraggio delle loro esigenze ed aspettative;
13. stabilire con i propri Fornitori rapporti di massima correttezza che stimolino la crescita reciproca;
14. elaborare strategie ed attuare interventi per supportare ed accrescere la fiducia di tutti gli stakeholder, anche attraverso la periodica consultazione e coinvolgimento degli stessi;
15. ottemperare alle Normative tecniche di settore e alle Leggi vigenti.

#### **- Gli obiettivi per la l'Ambiente**

**S.A.T.I. S.p.A.** seguendo i principi della norma UNI EN ISO 14001:2015, intende sensibilizzare l'intera organizzazione in materia di gestione ambientale e comunicare all'esterno le informazioni relative ai propri aspetti ambientali significativi utilizzando i mezzi di informazione e le modalità ritenute più idonee allo scopo impegnandosi a:

1. essere conforme alla legislazione e regolamentazione di riferimento, di carattere europeo, nazionale, regionale e locale relative alle proprie attività;
2. impegnarsi a ridurre, per quando possibile, le emissioni e gli scarichi in atmosfera del parco circolante, i rifiuti prodotti privilegiandone il recupero, i consumi di carburante e di acqua e ad effettuare un uso efficiente di energia anche attraverso l'impiego di fonti rinnovabili;
3. predisporre strumenti di controllo e di misurazione degli impatti ambientali, con verifica periodica della gestione e dei risultati, tenendo conto delle migliori tecnologie disponibili ed economicamente praticabili e

definendo piani di emergenza, procedure e istruzioni operative da adottare in caso di incidenti che possono provocare inquinamento;

4. intraprendere un programma di formazione ambientale per assicurare che il proprio personale, sia interno che di guida, venga prontamente informato ed adeguatamente formato, rendendolo consapevole nei confronti delle questioni ambientali;
5. adottare una politica sugli acquisti rivolta ad un approvvigionamento eco-sostenibile, razionalizzando l'utilizzo di materiali di consumo e orientando l'acquisto di materiali eco-compatibili.

#### **- Gli obiettivi per la Sicurezza**

**S.A.T.I. S.p.A.** ha la volontà a di operare nel rispetto della salute e sicurezza dei propri dipendenti, dei propri Utenti e di terzi in generale, prevenendo il verificarsi di incidenti ed infortuni o mitigandone gli eventuali effetti dannosi. Per raggiungere tale scopo è necessario che tutte le risorse si impegnino a:

1. rispettare e far rispettare le leggi in materia di sicurezza e salute sui luoghi di lavoro;
2. provvedere alla sicurezza dei luoghi di lavoro cercando di eliminare i rischi, sin dal momento in cui si valuta il sito destinato ad una nuova apertura, effettuando le modifiche dell'ambiente di lavoro o gli investimenti necessari;
3. promuovere e perseguire il miglioramento delle prestazioni e dei risultati relativi alle tematiche di sicurezza e salute nei luoghi di lavoro;
4. sviluppare la consapevolezza, le competenze e l'attenzione del personale a tutti i livelli avvalendosi di formazione, addestramento, procedure, istruzioni e documentazione informativa;
5. prevenire e correggere qualsiasi situazione pericolosa implementando l'analisi delle cause e dei possibili rimedi anche nel caso di incidenti di scarsa rilevanza;
6. controllare l'adeguamento alla politica eseguendo audit periodici ed ispezioni inerenti alla sicurezza e salute sui luoghi di lavoro, controllando le attività operative, la documentazione formativa ed informativa, la valutazione dei rischi ed i piani di azione per la prevenzione ed il miglioramento.

**S.A.T.I. S.p.A.** traduce tali principi in specifici obiettivi e traguardi di miglioramento sviluppati in appositi Piani e Programmi, monitorandoli e riesaminandoli annualmente per adeguarli all'evoluzione aziendale.

Nell'ambito della Politica per la Qualità-Sicurezza, la Direzione si impegna a:

- un continuo monitoraggio del mercato, delle esigenze dei Clienti e delle "parti interessate", per verificarne le necessità e pianificare le dovute strategie;
- divulgare e rendere operativa, a tutti i livelli aziendali, la Politica della Qualità / Sicurezza ed i suoi obiettivi prefissati, mediante un'azione continua di informazione, motivazione ed addestramento;
- valutare l'efficacia del Sistema Qualità / Sicurezza mediante riesame sistematico e stabilire eventuali interventi e Azioni Correttive e/o di Miglioramento, atte a correggere gli eventuali scostamenti negativi rispetto agli Obiettivi prefissati, in funzione dell'evoluzione della situazione legislativa, normativa e tecnologica;
- identificare e valutare i rischi e le opportunità derivanti dall'attività aziendale;
- identificare le risorse ed i mezzi necessari per ottenere i livelli di qualità stabiliti.

Lo sviluppo e l'applicazione di un Sistema di Gestione Integrato costituisce il mezzo più adeguato per raggiungere e mantenere gli obiettivi, ponendo come requisiti essenziali:

- L'impegno al rispetto della normativa applicabile sia per quanto concerne la qualità del servizio erogato, sia per gli aspetti di salute e sicurezza sul lavoro.
- La comunicazione all'esterno e all'interno della politica, degli obiettivi, dei programmi e delle prestazioni in materia di qualità e sicurezza e il mantenimento di uno stretto e proficuo dialogo con le diverse parti interessate (clienti, dipendenti, autorità, enti di controllo, ecc.).
- Il rapporto di massima intesa con i Fornitori al fine di valutarne e interpretarne correttamente le esigenze e poter operare al meglio.
- Il ricorso a Fornitori qualificati per la gestione del processo di erogazione dei servizi.
- L'attenzione alle risorse umane e la consapevolezza del loro ruolo nella dinamica aziendale, attraverso la formazione continua, lo sviluppo e l'aggiornamento di tutto il personale.

Campobasso, 24.08.2020

La Direzione \_\_\_\_\_