

## DICHIARAZIONE DELLA POLITICA

CASALP S.p.A. è la Società costituita dalle Amministrazioni Comunali appartenenti al LODE (Livello Ottimale di Esercizio) per la gestione dell'Edilizia Residenziale Pubblica e, in particolare, per l'esercizio delle funzioni attinenti il recupero, la manutenzione e la gestione amministrativa del patrimonio edilizio, già di proprietà dei Comuni e di quello loro attribuito, nonché delle nuove realizzazioni.

Nello svolgimento della sua attività, CASALP, raccogliendo anche la tradizione dei precedenti Soggetti gestori dell'edilizia popolare, assume come valori aziendali fondanti: la centralità della persona, la correttezza e trasparenza delle relazioni con i Comuni e con l'utenza, l'attenzione allo sviluppo sostenibile del territorio, il rispetto e la tutela dell'ambiente, la valorizzazione delle risorse umane presenti in azienda.

In questo contesto, CASALP intende continuare nella strada del miglioramento della qualità dei servizi resi, per ottenere risultati sempre migliori sotto il profilo sia economico, sia del soddisfacimento delle esigenze degli assegnatari/utenti in termini di uguaglianza di trattamento, cortesia, affidabilità, tempestività, puntualità e flessibilità.

Per favorire il perseguimento di tali obiettivi, CASALP adotta un approccio alla Qualità dichiarato negli indirizzi strategici e negli impegni ed obiettivi operativi, perseguiti attraverso una conduzione per processi.

## OBIETTIVI PER LA QUALITÀ

Quali obiettivi prioritari CASALP si propone di:

1. fornire servizi tali da soddisfare le esigenze dell'utenza, favorendo l'instaurarsi di un clima di fiducia nei confronti dell'Azienda ed una positiva percezione della sua immagine. Tale obiettivo strategico richiede che tutto il personale sia pienamente consapevole del ruolo che deve svolgere e della funzione che gli compete all'interno dell'Azienda stessa;
2. migliorare l'efficienza interna attraverso un'organizzazione flessibile, ma nella quale siano chiaramente definiti ruolo, comportamento e responsabilità delle singole figure, sia all'interno della realtà aziendale sia all'interfaccia con entità esterne.
3. praticare un modello di gestione del lavoro per obiettivi coerenti con il perseguimento degli standard di qualità definiti dai Comuni Soci con la Carta dei Servizi.

In termini operativi CASALP si impegna nel soddisfare le seguenti condizioni:

1. efficace comunicazione con gli utenti e tutte le parti interessate, migliorando costantemente i mezzi di comunicazione, con particolare attenzione all'utilizzo delle nuove tecnologie informatiche;
2. comunicazione all'esterno della Politica e delle strategie aziendali in materia di qualità, attraverso uno stretto dialogo con le Public Utilities e gli Enti locali, i Soci proprietari e gli utenti in generale;
3. motivazione del personale, sia attraverso un miglioramento della comunicazione organizzativa, sia attraverso un coinvolgimento del personale stesso sulle politiche di qualità che l'Azienda vuole perseguire, nonché attraverso la creazione di strumenti di formazione permanente;
4. ricorso a fornitori, appaltatori e collaboratori qualificati per gli aspetti legati alla qualità dei servizi erogati.

## MANDATO DELLA DIREZIONE

Il Consiglio di Amministrazione ritiene che lo strumento strategico più adatto per consolidare i risultati ottenuti e migliorare gli obiettivi di "qualità" espressi con il Piano di Impresa, sia l'attuazione di un Sistema di Gestione della Qualità aziendale conforme alle normative della serie UNI EN ISO 9001.

La Direzione aziendale è, perciò, impegnata direttamente nel guidare e controllare lo sviluppo e l'implementazione del Sistema di Gestione della Qualità, favorendo e sostenendo la diffusione di tale cultura, a tutto il personale. La Direzione inoltre è impegnata a verificare sistematicamente che la Politica della Qualità sia sostenuta dai responsabili e formalmente attuata.

Il Direttore Generale è delegato a rappresentare l'azienda per la qualità ed ha la responsabilità diretta sul Sistema di Gestione della Qualità, sulla sua organizzazione ed attuazione. Per questo il Direttore presiede il Comitato di Direzione che lo supporta, unitamente al Responsabile Operativo della Qualità.

L'impegno della Direzione per la Qualità è espresso attraverso:

- l'adesione ai principi e alle prescrizioni derivanti dalle norme UNI EN ISO 9001 ed il rispetto dei requisiti sia cogenti che volontari applicabili alla propria attività;
- l'adozione dell'approccio del risk-based thinking;
- il mandato ai responsabili delle funzioni aziendali coinvolte nei processi;
- la costituzione di apposite funzioni per lo sviluppo, l'implementazione ed il mantenimento di un Sistema di Gestione della Qualità;
- l'impegno al miglioramento continuo.

Il Sistema di Gestione della Qualità dovrà creare le condizioni per il perseguimento degli obiettivi definiti dal Contratto di Servizio e dalle sue progressive evoluzioni, attraverso un costante monitoraggio di obiettivi e risultati:

- soddisfazione dell'assegnatario/utente in conformità al regolamento d'utenza, agli standard richiesti dai Comuni con il contratto di Servizio e all'etica professionale;
- perseguimento della trasparenza e della Qualità del servizio verso i Comuni affidatari della gestione e verso gli utenti;
- miglioramento dei processi interni per il raggiungimento della massima efficienza del servizio.

Gli strumenti attraverso i quali viene attuato il monitoraggio sono:

- analisi dei risultati derivati da verifiche di rispondenza ai requisiti previsti dalla Carta dei Servizi;
- analisi della tipologia di reclami ricevuti dai clienti e delle modalità di gestione degli stessi;
- analisi programmate su parametri di controllo del Sistema di Gestione della Qualità;
- analisi dei risultati delle azioni formali di miglioramento, gestite da appositi Gruppi di Miglioramento costituiti dal Comitato di Direzione.

## **DIVULGAZIONE E FORMAZIONE**

La politica sulla qualità è comunicata internamente a tutto il personale attraverso attività informative, corsi di formazione e con il coinvolgimento diretto:

- nella stesura e nell'applicazione delle Procedure della Qualità e delle Istruzioni Operative che descrivono i processi e ne rilevano eventuali non conformità;
- nella partecipazione alle attività dei gruppi di lavoro.

Esternamente essa trova diffusione attraverso la pubblicazione sul sito web aziendale.

## **RESPONSABILITÀ**

Ogni Responsabile di Funzione è anche responsabile della attuazione del Sistema di Gestione della Qualità nel proprio settore di competenza e pertanto ha il compito di:

- garantire la Qualità dei prodotti e servizi realizzati nel proprio settore;
- attuare il Sistema di Gestione della Qualità del proprio settore e documentarlo adeguatamente;
- verificare la corretta applicazione delle procedure e istruzioni;
- controllare che vengano trattate le richieste di azioni correttive;
- fornire al Responsabile Operativo della Qualità il valore dei parametri di controllo di esercizio applicabili alle proprie attività;
- facilitare il lavoro dei Gruppi ed assicurarsi della messa in opera delle soluzioni proposte con opportune verifiche.

## **RIESAME DA PARTE DELLA DIREZIONE**

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

La Direzione a tale scopo si avvale del Comitato di Direzione e del Responsabile Operativo della Qualità.