



## POLITICA PER LA QUALITÀ

21/02/2020

ATER Venezia si impegna a perseguire una politica che pone al centro delle attività l'Utente/Cittadino, le aspettative delle parti interessate e l'impegno al soddisfacimento dei requisiti ed al miglioramento continuo del Sistema di Gestione per la Qualità. L'obiettivo generale è garantire all'Utente/Cittadino un servizio efficiente e rappresentare per le altre parti interessate (altri Enti pubblici, Organismi di controllo, associazioni, dipendenti, imprese) una realtà organizzata e tecnicamente all'avanguardia.

Il Sistema Gestione Qualità ISO 9001 di ATER Venezia permette all'azienda di analizzare il contesto politico, economico, sociale, ambientale, normativo, tecnologico, per individuare i rischi e le opportunità ed intervenire tempestivamente con azioni mirate allo scopo di ridurre i rischi e favorire le opportunità.

Tale analisi viene riesaminata almeno annualmente in occasione del riesame della Direzione e comunque in funzione della variabilità dei diversi ambiti di contesto.

Lavorare con qualità significa dunque fornire un livello di servizio all'altezza delle attese: ascoltare, comprendere e, soprattutto, dare risposte corrette e soddisfacenti. In tal senso la politica della Qualità è improntata al raggiungimento della soddisfazione degli Utenti/Cittadini, dei dipendenti, dei fornitori, insomma di ogni parte interessata delle attività aziendali.

Tali motivazioni per ATER sono e dovranno essere sempre molto forti; si vuole continuare ad investire nella qualità, risultato di un lavoro di ricognizione e riorganizzazione da parte di tutta l'Azienda nel passato, ereditato oggi per essere migliorato e trasmesso ai nostri colleghi futuri, con la convinzione che esso tende:

- al consolidamento dell'immagine Aziendale attraverso il corretto funzionamento di tutta l'organizzazione;
- a rendere affidabili i nostri processi;
- a permettere la verifica costante delle prestazioni oggetto delle funzioni istituzionali in un'ottica di miglioramento continuo;
- alla collaborazione fattiva tra tutti i dipendenti dell'ATER Venezia;
- al miglioramento delle relazioni con gli Utenti /Cittadini;
- alla formazione e crescita professionale del personale;
- al miglioramento dell'ambiente e dei luoghi di lavoro;
- al continuo adempimento agli obblighi di legge, alle norme e alle raccomandazioni.

Allo scopo di mantenere tali obiettivi, ATER Venezia è organizzata in modo che i fattori tecnici e amministrativi/umani che influenzano la qualità dei servizi siano tenuti sotto controllo, così da ridurre, eliminare e soprattutto prevenire rischi e Non Conformità.

La Direzione di ATER Venezia ha confermato con ferrea volontà il suo impegno affinché la qualità si radichi nella mentalità dei dipendenti come metodo di lavoro e si esprima attraverso l'efficace collaborazione di tutti, l'offerta di un servizio conforme alla normativa vigente, veloce ed esaustivo verso il Cittadino e un rapporto corretto e trasparente con i fornitori.

Altresì, si dovranno investire le disponibilità finanziarie con maggiore efficacia ed evitando ogni spreco, nel rispetto delle leggi vigenti cui ATER è sottoposta e, ancor più, della dignità della persona umana cui ogni attività dell'Azienda dovrà sottendere.

Rispetto della persona, formazione, aggiornamento, trasparenza, correttezza, efficacia, competenza, coerenza e adeguatezza sono le espressioni inequivocabili che rispecchiano gli indirizzi della Direzione in materia di qualità, in una parola una chiara propensione verso un'Azienda umanamente responsabile.

Venezia, 21/02/2020

La Direzione