

La Direzione di SORGEAQUA, consapevole che il Sistema di gestione per la qualità è lo strumento per gestire l'azienda in ottica di processo, definisce la presente Politica in modo che tutti i principi fondamentali di gestione e gli obiettivi siano comunicati e condivisi con il personale a tutti i livelli.

La missione di SORGEAQUA nei confronti del Cliente consiste nel *garantirne la soddisfazione attraverso una gestione efficace ed efficiente dei servizi erogati*.

La Direzione di SORGEAQUA si impegna a soddisfare i propri Clienti ed a perseguire il miglioramento continuo del sistema di gestione della Qualità.

La presente Politica viene riesaminata ed aggiornata periodicamente dalla Direzione affinché essa rimanga sempre un idoneo strumento di pianificazione strategica.

La Direzione di SORGEAQUA si impegna a favorire il dialogo aperto con i cittadini e con tutte le realtà locali interessate, promuovendo il coinvolgimento attivo della popolazione per una migliore gestione dei servizi di distribuzione ciclo idrico integrato e dell'attività di SORGEAQUA. In particolare, e a tal fine pone come obiettivo strategico la **soddisfazione del Cliente**.

L'impegno della Direzione nello sviluppo e nell'applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità implica l'attuazione dei seguenti principi:

- Miglioramento continuo del sistema di management e dei servizi erogati, ottenuto attraverso
  - Un approccio basato sul rischio volto a cogliere le opportunità e a prevenire i risultati indesiderati;
  - La considerazione dell'evoluzione del contesto interno ed esterno;
  - L'analisi dei bisogni e delle aspettative delle parti interessate rilevante per l'azienda.
- Focalizzazione sul cliente, che si sviluppa nell'ascolto, nella comprensione e nella soddisfazione delle specifiche esigenze;
- Definizione e promozione dei processi di comunicazione interna/esterna, affinché tutte le parti interessate partecipino alle attività attraverso lo scambio delle informazioni ed il coinvolgimento attivo;
- Garanzia ai Dipendenti e ai Collaboratori di una formazione adeguata, al fine di consentire una progressiva crescita professionale e stabilire un clima aziendale che stimoli il miglioramento e la motivazione;
- Pianificazione ed erogazione dei servizi in continuo accordo con la Carta del Servizio idrico integrato. La carta unitamente al regolamento costituisce uno strumento d'informazione e trasparenza nel rapporto tra Gestore ed Utenti fissando i diritti di partecipazione ed informazione e le procedure di reclamo da parte degli utenti stessi.
- Controllo e misurazione dei processi e delle attività inerenti la realizzazione dei servizi offerti attraverso l'utilizzo di adeguati sistemi di monitoraggio e valutazione;
- Rispetto delle prescrizioni di legge e delle norme specifiche del settore anche grazie all'adozione del modello 231. Il modello 231 scaturisce da un esame nato all'interno dell'ufficio di direzione e rappresenta una visione realistica della società e dei suoi fattori di rischio legati alla parte economica.
- Rispetto della trasparenza come accessibilità totale delle informazioni concernenti l'organizzazione, e l'attività delle pubbliche amministrazioni. La trasparenza è condizione di garanzia delle libertà individuali e collettive, nonché dei diritti civili, politici e sociali, integra il diritto ad una buona amministrazione e concorre alla realizzazione di un'amministrazione aperta, al servizio del cittadino.

La Politica per la Qualità coinvolge tutto il personale di SORGEAQUA, orientandolo alla definizione degli obiettivi che si intendono raggiungere, alla pianificazione per l'utilizzo delle risorse impiegate per il loro conseguimento. L'organizzazione è *consua* degli impegni derivanti dalle prescrizioni del Manuale Qualità ed è pienamente responsabile della qualità dei risultati della propria attività.