

# AZGG10

## REVISIONE 04

# MISSIONE, VALORI E POLITICHE

DOCUMENTO REDATTO DA



AZIMUT S.p.A.  
Via Trieste, 90/A - 48122 Ravenna  
Telefono 0544 451238 - Telefax 0544 684294  
C.F. 90003710390 - P.IVA 01324100393

**DOCUMENTO VALIDO SOLO SE COMPLETO DI FIRME DI VERIFICA ED APPROVAZIONE  
COPIA DIFFUSA NELLA RETE INFORMATICA INTERNA CON MODALITA' CONTROLLATE**

R.D.S.G.Q.  
VERIFICA

D.G.  
APPROVAZIONE

COPIA

DESTINATARIO

## 1 INDICE DEI PARAGRAFI

Questo documento e' composto dalle seguenti parti:

	<b>ARGOMENTO</b>	<b>PAGINA</b>
<b>1.0</b>	<b>Indice dei paragrafi</b>	02
<b>2.0</b>	<b>Revisioni e modifiche</b>	03
<b>3.0</b>	<b>Termini ed abbreviazioni, diffusione</b>	03
	3.1 Termini	03
	3.2 Abbreviazioni	03
	3.3 Diffusione	03
<b>4.0</b>	<b>Premessa</b>	04
	4.1 Tipologie dei servizi erogati	04
<b>5.0</b>	<b>Missione</b>	05
<b>6.0</b>	<b>Valori</b>	05
	6.1 Centralita' della persona	05
	6.2 Sostenibilita'	05
	6.3 Coerenza	05
	6.4 Trasparenza	05
	6.5 Efficienza	05
	6.6 Uguaglianza	05
<b>7.0</b>	<b>Politiche</b>	06
	7.1 Riferimenti generali	06
	7.2 Politica per la salute e la sicurezza sui luoghi di lavoro	07
	7.3 Politica ambientale	08
	7.4 Politica per la qualita'	09
	7.5 Politica per la riservatezza dei dati personali	10
	7.6 Politica per la responsabilita' amministrativa	11

## 2 REVISIONI E MODIFICHE

REV.	DATA	PARAGR.	AGG.	DESCRIZIONE VARIAZIONI APPORTATE I= inserimento, V= variazione, D= eliminazione
01	2013.01.08	TUTTI	I	VERSIONE INIZIALE IN CONFORMITA' NORMA UNI EN ISO 9001:2008
02	2014.11.27	Seguenti	--	Estensione del campo di applicazione della certificazione a tutti i servizi
		5	V	Variato testo paragrafo "Missione", esteso a tutti i servizi erogati
		6	V	Variato testo paragrafo "Valori", esteso a tutti i servizi erogati
03	2017.03.20	Seguenti	--	Adeguamento ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015
		7.4	V	Inserito riferimento alla valutazione del rischio
04	2019.07.15	4.1	V	Aggiornamento sedi e unità locali principali
		4.2	D	Soppressione paragrafo "Tipologie dei servizi erogati"

## 3 TERMINI ED ABBREVIAZIONI, DIFFUSIONE

### 3.1 Termini

La definizione dei termini particolari eventualmente utilizzati nel testo della procedura e' rilevabile nel documento " A0.4.3A ELENCO TERMINI E DEFINIZIONI "; in esso e' sempre citata la fonte documentale di riferimento.

### 3.2 Abbreviazioni

La definizione delle abbreviazioni eventualmente utilizzate nel testo della procedura e' rilevabile nel documento " A0.4.4A ELENCO ABBREVIAZIONI / ACRONIMI ".

### 3.3 Diffusione

**AZIMUT S.P.A.** si impegna per la diffusione di questo documento, per il suo periodico aggiornamento e per la messa a disposizione di ogni possibile strumento che possa favorirne la piena applicazione.

Questo documento e' diffuso:

- ai ruoli interni definiti nel documento " Q2.1.2A Lista di distribuzione documentazione interna ";
- ai destinatari esterni indicati nel documento " Q2.1.3A Lista di distribuzione documentazione esterna ".

## 4 PREMESSA

A seguito di cessione di ramo d'azienda di Area Asset S.p.a. ad AMF S.p.a. di Faenza con modifica della denominazione sociale, Azimut S.p.a. e' stata costituita in data 01.01.2009, per gestire servizi "in house" affidati dagli enti locali (Comuni di: Ravenna, Cervia, Faenza, Castel Bolognese).

Ravenna Holding S.p.a. per delega degli enti locali proprietari (Comuni di Ravenna, Cervia, Faenza, Castel Bolognese), ha esperito procedura di gara a c.d. " doppio oggetto" per la scelta del socio privato con compiti operativi, ai sensi della normativa vigente nazionale e della prassi comunitaria in tema di società miste sul partenariato pubblico-privato istituzionale PPPI.

A seguito dell'assegnazione, la cordata aggiudicataria (CNS Consorzio Nazionale Servizi Soc. Coop. di Bologna, mandataria; CICLAT Consorzio Italiano Cooperativa Lavoratori Ausiliari Traffico Soc. Coop di Bologna BO, mandante) si e' consolidata - come imposto dal bando di gara - nella società consortile denominata "Antares S.C. aR.L." con sede in Ravenna (RA) via Trieste n. 76. Soci assegnatari per riparto interno consortile sono: Cooperativa Muratori e Cementisti C.M.C., Deltambiente Soc. Coop. Agr. di Ravenna; S. Vitale Cooperativa sociale di Ravenna e Ciclat Consorzio italiano cooperative lavoratori ausiliari del traffico Soc. Coop. di Bologna.

Alla cessione del 40% del capitale azionario al socio privato, dal 01.07.2012 Azimut S.p.a. ha assunto la configurazione di società "mista" a maggioranza pubblica. Come previsto dal bando di gara, il socio privato eseguirà' gli specifici compiti operativi oggetto dell'affidamento. Il capitale azionario risulta pertanto essere così ripartito.

Azionista	Azioni (numero)	Azioni (% del capitale)
Ravenna Holding S.p.A.	1.632.979	59,80
Comune di Castel Bolognese	5.353	0,20
Antares S.c. a r.l.	1.092.221	40,00
<b>Totale</b>	<b>2.730.553</b>	<b>100,00</b>

### 4.1 Sedi, dotazioni principali

Sede legale ed uffici	Via Trieste, 90/A	48122 Ravenna (RA)
Unità Locale n. RA/12	Via Zara 13-15	48122 Ravenna (RA)
Unità Locale n. RA/6	Via F.M.Abbandonato 130	48124 Ravenna (RA)
Unità Locale n. RA/7	Via Cimitero 166	48123 Ravenna (RA)
Unità Locale n. RA/8	Via G.Di Vittorio 106	48015 Cervia (RA)
Unità Locale n. RA/9	Viale Marconi 34	48018 Faenza (RA)
Unità Locale n. RA/13	Via T.Guerra 8	48015 Cervia (RA)
Unità Locale n. RA/14	Via Cimitero 174	48123 Ravenna (RA)

## **5 MISSIONE**

**AZIMUT S.P.A.** si propone di erogare servizi di sosta a pagamento, servizi cimiteriali e di cremazione, servizi di manutenzione del verde e di disinfestazione, servizi di gestione di toilette automatiche, servizi di gestione appalti per la progettazione, costruzione e manutenzione di opere cimiteriali, migliorando il soddisfacimento delle esigenze delle persone sul territorio della provincia di Ravenna e delle aree limitrofe, al fine di generare valore aggiunto per la comunità, nel rispetto dei " valori " e delle " politiche " definiti dall'Alta Direzione.

## **6 VALORI**

La Direzione di **AZIMUT S.P.A.** ritiene che i seguenti principi costituiscano valori fondamentali per tutta l'Organizzazione:

### **6.1 CENTRALITA' DELLA PERSONA**

In quanto cliente, ponendo attenzione alle sue istanze, alla sua sicurezza e coinvolgendolo tenendo in massimo conto segnalazioni e suggerimenti.

In quanto dipendente, favorendone la crescita professionale, premiandone le capacità e agevolando la comunicazione interna.

In quanto cittadino, offrendo servizi in modo continuativo e regolare, che rispettino esigenze diversificate, ad un costo competitivo ed economicamente giustificato e nel maggior riguardo verso talune categorie di clienti più deboli.

### **6.2 SOSTENIBILITA'**

I servizi sono progettati, attuati e migliorati in un'ottica di salvaguardia ambientale e tendono al benessere della collettività ponendo particolare attenzione all'impiego di risorse non rinnovabili.

### **6.3 COERENZA**

Strategie, politiche e azioni sono conformi agli scopi istituzionali, ai principi affermati, ai valori condivisi.

### **6.4 TRASPARENZA**

La comunicazione con tutti gli stakeholder vuole essere completa, tempestiva ed efficace.

### **6.5 EFFICIENZA**

Ricerca l'ottimizzazione della qualità del servizio e del risultato impiegando le risorse in modo sostenibile sul piano economico, sociale ed ambientale.

### **6.6 UGUAGLIANZA**

L'impegno dell'azienda e dei propri collaboratori a perseguire i valori enunciati nella costante applicazione di principi di rettitudine morale ed onestà e nel pieno rispetto della legge.

## **7      POLITICHE**

### **7.1    RIFERIMENTI GENERALI**

**AZIMUT S.P.A.** ha come riferimenti generali delle proprie politiche:

- la conformita' dei servizi erogati ai requisiti definiti nelle concessioni, convenzioni o contratti di servizio e riepilogati nella Carta dei Servizi;
- la soddisfazione del Cliente;
- il rispetto delle norme cogenti e degli eventuali altri obblighi sottoscritti in materia di requisiti dei servizi, aspetti ambientali, requisiti di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro e di ogni altro aspetto dell'attivita' al quale tali norme e obblighi possono essere applicabili;
- il coinvolgimento e la valorizzazione del personale nel raggiungimento degli obiettivi dell'Organizzazione;
- la collaborazione con gli Organismi Istituzionali per contribuire allo " sviluppo sostenibile " del territorio;
- la prevenzione, da attuarsi anche attraverso idonee tecniche di " risk assessment ", delle non conformita' qualitative, dei rischi di impatto ambientale, dei rischi di danno per il personale occupato;
- il miglioramento continuo della qualita' dei servizi, degli aspetti ambientali, delle condizioni di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, da attuare anche con modalita' di lavoro fondate su:
  - definizione di obiettivi misurabili;
  - sviluppo di programmi di miglioramento per il loro raggiungimento;
  - messa a disposizione di risorse umane, tecniche e finanziarie adeguate;
  - coerente sistema di verifica;
  - tempestiva attuazione di idonee azioni preventive e correttive;
- il miglioramento continuo dell'efficacia dei sistemi di gestione, con riesami periodici da parte della Direzione, promuovendo la loro integrazione coerente e costante;
- la valutazione adeguata dei fornitori, considerandoli " partners " fondamentali per il perseguimento degli obiettivi;
- la messa a disposizione di questo documento al " pubblico " e alle " parti interessate ".

## 7.2 POLITICA PER LA SALUTE E LA SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO

La Direzione di **AZIMUT S.P.A.** considera ogni intervento volto al miglioramento della salute e della sicurezza del personale:

- coerente con la " missione " e i " valori " generali;
- rilevante in quanto aderente ai principi della Carta Costituzionale;
- obiettivo prioritario per tutti i livelli dell'Organizzazione.

Essa, pertanto, assume i seguenti impegni:

- ridurre al minimo possibile i rischi per la salute e la sicurezza dei lavoratori adottando idonee misure di valutazione e tutela, di tipo tecnico, organizzativo e procedurale, concretamente attuabili in relazione alle attività svolte;
- realizzare e mantenere un ambiente di lavoro salubre e sicuro;
- comunicare in modo efficace con il personale e fornire ad esso tutte le informazioni necessarie sui rischi eventualmente connessi con le attività svolte;
- fornire al personale, anche al fine di accrescerne la consapevolezza, formazione ed addestramento idonei a determinare comportamenti adeguati:
  - all'utilizzo sicuro delle attrezzature di lavoro,
  - all'uso corretto dei dispositivi di protezione individuale,
  - alla corretta gestione delle anomalie e delle emergenze;

al fine di conservare e, se possibile, di accrescere la sicurezza propria e quella dei colleghi di lavoro.

### 7.3 POLITICA AMBIENTALE

Per il conseguimento dei propri obiettivi ambientali, **AZIMUT S.P.A.** ha individuato le seguenti linee guida:

- utilizzo di un Sistema di Gestione Ambientale quale strumento di contenimento e controllo dei seguenti aspetti ambientali significativi relativi ai processi, ai prodotti o ai servizi di pertinenza:
  - emissioni in atmosfera;
  - rumorosità;
  - consumo di materiali;
  - utilizzo economico delle risorse energetiche;
  - scarichi nelle acque e nel suolo;
  - produzione di rifiuti;
  - contenimento del traffico veicolare;
  - rispetto paesaggistico;
- definizione di obiettivi ambientali specifici per ciascun livello e funzione dell'Organizzazione;
- continua ricerca, implementazione e sviluppo, in accordo anche con fornitori, committenti ed altre parti interessate, di obiettivi reali e comuni relativi alla diminuzione dell'impatto ambientale di tutte le attività, prodotti e servizi;
- prevenzione e conseguente contenimento progressivo di tutti i fenomeni aziendali che provocano, direttamente o indirettamente, impatto ambientale e consumo di materiali ed energia;
- impegno a sottoscrivere e ad ottemperare alle normative legislative ed ai regolamenti in cui siano presenti aspetti ambientali con riferimenti diretti alle attività aziendali in corso e in fase di sviluppo.



## 7.4 POLITICA PER LA QUALITA'

La Direzione di **AZIMUT S.P.A.** ritiene prioritari i seguenti impegni:

- che siano rispettati i requisiti relativi ai servizi concordati con i committenti, quelli definiti nella Carta dei Servizi ed i requisiti previsti dalle norme cogenti e/o tecniche;
- che i vari processi siano oggetto di monitoraggio e siano definiti progetti di miglioramento continuo delle loro prestazioni;
- che siano individuati e fatti oggetto di monitoraggio i fattori che possono costituire motivo di soddisfazione da parte dei clienti e siano individuate le modalita' per migliorare la qualita' percepita;
- che al miglioramento continuo del grado di soddisfazione dei clienti e delle prestazioni dei vari processi siano dedicate le risorse necessarie;
- che ai temi del miglioramento continuo siano dedicate apposite riunioni di approfondimento nelle diverse unita' operative, anche al fine di perseguire la progressiva integrazione dei vari sistemi di gestione dell'Organizzazione.
- che siano periodicamente determinati i rischi e le opportunita' che e' necessario affrontare per conseguire i risultati attesi, accrescere gli effetti desiderati, conseguire il miglioramento.

Allo scopo di dare pratica attuazione a questi impegni e' definito un programma di miglioramento cosi articolato:

- sono definiti impegni specifici;
- sono definiti obiettivi misurabili, collegati agli impegni, individuando altresì le relative unita' di misura;
- per ogni obiettivo e' definito un traguardo numerico da conseguire, con individuazione del valore storico, del valore corrente, e del valore previsto al fine di attuare una attenta sorveglianza del programma attraverso verifiche da effettuare a date prestabilite.

## 7.5 POLITICA PER LA RISERVATEZZA DEI DATI PERSONALI

Le basi-dati dell'Organizzazione possono contenere:

- dati personali protetti dalla normativa a tutela della privacy;
- dati che per accordi negoziali non possono essere resi noti all'esterno;
- dati la cui divulgazione inopportuna o intempestiva potrebbe produrre danni agli interessi aziendali.

Ogni addetto/collaboratore ha l'obbligo di assicurare la riservatezza richiesta dalle circostanze per ciascuna notizia appresa in ragione della propria funzione lavorativa.

**AZIMUT S.P.A.** e' impegnata a detenere esclusivamente quei dati personali necessari all'espletamento delle attivita' di pertinenza, proteggendo le informazioni relative ai propri dipendenti e ai terzi, generate o acquisite all'interno e nelle relazioni d'affari e ad evitare ogni uso improprio di queste informazioni.

Le informazioni, conoscenze e dati acquisiti o elaborati da ogni addetto/collaboratore durante il proprio lavoro appartengono non possono essere utilizzate, comunicate o divulgate senza specifica autorizzazione del responsabile della funzione competente.

Fermo restando il divieto di divulgare notizie attinenti all'Organizzazione e ai metodi lavoro, o di farne uso in modo da poter recare ad essa pregiudizio, ogni addetto/collaboratore deve:

- acquisire e trattare solo i dati necessari ed opportuni per lo svolgimento delle proprie funzioni;
- acquisire e trattare i dati stessi nel rispetto di specifiche procedure e conservare i dati stessi in modo che venga impedito che altri non autorizzati ne prendano conoscenza;
- comunicare i dati stessi nell'ambito di procedure prefissate e/o su esplicita autorizzazione delle posizioni superiori e/o funzioni competenti e comunque, in ogni caso, dopo essersi assicurato circa la divulgabilita' nel caso specifico dei dati;
- assicurarsi che non sussistano vincoli assoluti o relativi alla divulgabilita' delle informazioni riguardanti i terzi collegati all'Organizzazione da un rapporto di qualsiasi natura e, se del caso, ottenere il loro consenso;
- associare i dati stessi con modalita' tali che qualsiasi soggetto autorizzato ad avervi accesso possa trarne un quadro il piu' possibile preciso, esauriente e veritiero; dati e notizie comunicati a fini statistici o di studio devono essere forniti in forma il piu' possibile anonima e, comunque, tale da salvaguardare l'interesse sociale alla riservatezza
- l'eventuale comunicazione a terzi di documenti, notizie o dati, per conseguire pareri, valutazioni, risposte a quesiti, deve essere limitata agli elementi essenziali e circondata da cautele volte ad evitarne la conoscenza da parte di soggetti non abilitati.

## 7.6 POLITICA PER LA RESPONSABILITA' AMMINISTRATIVA

La Direzione di **AZIMUT S.P.A.** ,

- con lo scopo di dare applicazione al D.Leg.vo n. 231 del 08.06.2001;
- intendendo eliminare, o almeno ridurre, i rischi potenziali di accadimento di fatti illeciti;
- in coerenza con il proprio " Codice di Comportamento " redatto per fornire ad ogni ruolo, interno od esterno, principi di riferimento nello svolgimento di compiti in nome e per conto dell'Organizzazione;
- al fine di promuovere, attuare e mantenere attivo uno stile operativo positivo e trasparente;

indica le seguenti linee-guida quali obiettivi fondamentali dell'Organizzazione, affinché esse diventino, per ogni ruolo coinvolto con le attività, i processi, i servizi di **AZIMUT S.P.A.**, parte integrante delle finalità da perseguire:

- rispetto del " Codice di Comportamento ";
- osservanza delle Leggi e dei Regolamenti applicabili all'Organizzazione;
- attivazione di un sistema di analisi delle attività per individuare i fattori che possono pregiudicare il raggiungimento degli obiettivi di rispetto ed osservanza citati in precedenza (individuazione e valutazione dei rischi);
- definizione delle procedure più efficaci per eliminare o tenere sotto controllo i fattori che possono determinare conseguenze negative;
- definizione ed attivazione di un indipendente sistema di controllo che abbia il compito di valutare costantemente l'efficacia del sistema organizzativo posto in atto per assicurare il rispetto del "Codice di comportamento", delle Leggi e dei regolamenti applicabili;
- ricorso al "sistema disciplinare" previsto dall'ordinamento normativo del personale anche per i casi di omessa applicazione, oltre che di consapevole violazione;
- riesame periodico di processi, attività, servizi al fine di individuare per tempo eventuali aree di criticità determinate da avvicendamenti di personale, variazioni organizzative, mutamento dei metodi di lavoro, o da altre cause.

----- FINE DEL DOCUMENTO