

**PREMESSA:**

SAD Trasporto Locale Spa (nel seguito SAD) è una delle più grandi aziende di trasporto pubblico locale in Alto Adige ed opera nel settore del trasporto ferroviario locale.

SAD si pone la finalità di migliorare continuamente la Qualità dei servizi erogati, anche secondo gli standard previsti per la certificazione dei servizi di trasporto pubblico; tutelare, inoltre, l'Ambiente ed i propri collaboratori in materia di Salute e Sicurezza dei lavoratori, adottando opportune misure organizzative, tecnologiche e operative descritte all'interno del Sistema di Gestione Aziendale.

L'obiettivo prioritario di SAD è la soddisfazione del cliente, dei propri soci, dei propri lavoratori, dell'ambiente in cui presta i propri servizi ed in generale di tutte le parti interessate.

SAD definisce con il presente documento i principi di riferimento, gli obiettivi e gli impegni che la Direzione insieme a tutta l'Organizzazione assumono nei confronti dei clienti, del personale dipendente, della collettività, dell'ambiente con cui l'Organizzazione direttamente o indirettamente interagisce, delle Istituzioni e di tutte le parti interessate.

SAD applica i principi contenuti nella presente Politica ai **due settori di Produzione dei Servizi** nonché ai settori di supporto e logistica (Attività Manutentive, Gestione del Personale, Rapporti con i fornitori e con i clienti).

**QUALITA' DEL SERVIZIO**

La **Qualità del servizio** prestato si articola sostanzialmente nei seguenti fattori:

- regolarità e puntualità;
- informazione alla clientela;
- aspetti di relazione e comunicazione del personale a contatto con i clienti;
- sicurezza dell'esercizio e sicurezza personale e patrimoniale;
- attenzione all'ambiente e alla salute e sicurezza sul lavoro del proprio personale;
- capacità, competenza e formazione del proprio personale;
- monitoraggio del servizio di trasporto.

Il Sistema di Gestione Aziendale si fonda su principi fondamentali derivati dalla pratica e dalla tecnica dell'esercizio dei trasporti che implicano la formulazione di obiettivi definiti e puntuali, possibilmente misurabili, che comportano il coinvolgimento non solo della Direzione, ma dell'intera Organizzazione.

**IMPEGNO DELLA DIREZIONE E DELL'ORGANIZZAZIONE**

A tale scopo la Direzione si è assunta l'impegno di migliorare la struttura organizzativa implementando un'articolazione volta:

- all'attuazione efficace del Sistema di Gestione e con l'applicazione dei principi contenuti nella Documentazione di Sistema (Manuale, Procedure, Istruzioni Operative) e il rispetto delle norme cogenti;
- all'attuazione efficace dei protocolli previsti dal Modello Organizzativo 231 adottato da SAD;
- a sviluppare ed implementare un approccio per processi anche nell'ambito dei sistemi di gestione in materia di salute e sicurezza sul lavoro, di ambiente e di qualità, secondo gli standard delle norme UNI ISO 45001, UNI EN ISO 14001 e UNI EN ISO 9001;
- a diffondere tra i propri dipendenti, collaboratori e fornitori un codice etico e di comportamento della Società previsto dal Modello Organizzativo 231 (MOG 231) e dal Codice Antitrust;
- a controllare periodicamente il sistema mediante attività di audit, di controllo e di monitoraggio.

Allo scopo di perseguire al meglio tali finalità SAD si impegna:

- a mettere a disposizione risorse, mezzi economici e competenze adeguate, ad attribuire poteri e responsabilità in modo chiaro ed a definire le procedure e gli standard di prestazione necessari per il corretto ed efficace funzionamento del proprio Sistema di Gestione; in particolare si propone di promuovere, sviluppare e supportare le seguenti attività:

- consultazione e la partecipazione dei lavoratori e dei RLS;
- impegna ad eliminare i pericoli e a ridurre i rischi SSL;
- impegna a soddisfare i requisiti legali e altri requisiti;
- impegna a fornire condizioni di lavoro sicure e salubri per la prevenzione di lesioni e

malattie correlate al lavoro;  
promozione e diffusione della cultura orientata alla Qualità internamente ed esternamente;  
implementazione di corretti canali di informazione;  
mantenimento e miglioramento di un Sistema di Gestione conforme alle normative UNI EN ISO 9001, UNI ISO 45001 e UNI EN ISO 14001;  
riesame e revisione periodica dell'intero Sistema di Gestione per tenere conto del cambiamento delle circostanze, delle strategie aziendali e delle conoscenze.

a conformarsi alle prescrizioni interne stabilite per conformità alle norme di riferimento adottate;  
a garantire a tutti gli interessati che le proprie attività vengano condotte nel più rigoroso rispetto, continuato nel tempo, di tutte le leggi attinenti ai servizi erogati, nonché di tutti i regolamenti aziendali che riguardano gli aspetti relativi alla sicurezza dei trasporti, alla tutela dell'ambiente e della salute e sicurezza dei lavoratori;  
ad utilizzare adeguate risorse per l'estensione della formazione nei confronti del personale e nell'introduzione delle più recenti e collaudate innovazioni tecnologiche;  
a costituire un quadro di riferimento per fissare gli obiettivi dei Sistemi di Gestione Aziendali;  
per la protezione dell'ambiente e la riduzione dell'inquinamento ambientale attraverso il miglioramento continuo delle proprie prestazioni ambientali, dedicando una particolare attenzione alla gestione delle risorse impiegate e dei rifiuti prodotti dalla propria attività ed alla riduzione dei consumi energetici.

### **OBIETTIVI AZIENDALI**

Le considerazioni che scaturiscono da queste premesse costituiscono anche elemento guida nella stesura degli Obiettivi Aziendali, che, in termini generali, sono riconducibili alla/al

riduzione dei disagi/anormalità al servizio effettuato (p.es. soppressioni, ritardi, persone a terra, .....);  
riduzione del numero di reclami e dei tempi di risposta all'utenza;  
riduzione delle non conformità interne di processo rilevate da attività di audit e di controllo;  
miglioramento continuo delle infrastrutture utilizzate dalla clientela e dal proprio personale;  
miglioramento continuo dei flussi comunicativi tra le strutture interne finalizzate al miglioramento dell'attività dei propri collaboratori ed alla tempestiva informazione alla propria utenza;  
miglioramento continuo della sicurezza, intesa come prevenzione degli infortuni, prevenzione degli incidenti e dei comportamenti pericolosi, prevenzione delle malattie professionali e maggior tutela della salute derivata anche dall'igiene negli ambienti di lavoro;  
protezione dell'ambiente e riduzione dell'inquinamento ambientale attraverso il miglioramento continuo delle proprie prestazioni ambientali, dedicando una particolare attenzione alla gestione delle risorse impiegate e dei rifiuti prodotti dalla propria attività ed alla riduzione dei consumi energetici;

attuazione delle Politiche Societarie in tema di Sicurezza sul Lavoro, Ambiente e di Prevenzione dei cosiddetti "reati presupposto" contenute nel Modello Organizzativo 231 Aziendale.

La Direzione di SAD attuerà un riesame periodico della Politica onde garantirne la costante adeguatezza ed efficacia.

Il raggiungimento degli obiettivi prefissati costituisce elemento di partenza per un suo miglioramento e/o implementazione secondo i canoni contenuti nei principi dei Sistemi di Gestione.

***Il raggiungimento degli obiettivi è possibile con il coinvolgimento e la collaborazione di ognuno di noi!***

*Presidente CdA*

*Avv. Mariano Claudio Vettori*