



L'**Azienda Servizi Municipalizzati di Merano S.p.A.** è un'azienda che:

- offre, ai cittadini, alle aziende ed agli ospiti di Merano, servizi di igiene ambientale che consistono nella raccolta e nel recupero di materiali riciclabili, nella raccolta e nello smaltimento regolare dei rifiuti residui e nello spazzamento delle strade;
- offre servizi speciali nel campo ambientale a richiesta e a domicilio quali lo sfalcio del verde, sgombero neve, asporto rifiuti ingombranti;
- fornisce un servizio di distribuzione dell'acqua potabile ed un servizio di smaltimento delle acque reflue.

L'obiettivo generale è di fornire prodotti e servizi di pubblica utilità conformi ai requisiti cogenti applicabili, alle aspettative dei Clienti e della Proprietà. Il tutto senza superare i bilanci previsionali annuali e senza provocare successivi aumenti di tariffe per i Cittadini.

Esso si traduce nei seguenti obiettivi gestionali:

- conoscere e sviluppare il proprio mercato,
- indagare e analizzare la soddisfazione dei Clienti,
- conoscere e migliorare i livelli di qualità erogata,
- comunicare con l'esterno e l'interno,
- contenere i costi,
- mantenere e creare patrimonio,
- rispettare le norme cogenti,
- migliorare l'impatto sull'ambiente delle proprie attività operative,
- creare alleanze per l'uso comune delle risorse.

L'Azienda, al fine di raggiungere gli obiettivi definiti, intende sviluppare le seguenti strategie per tutte le parti interessate (stakeholders), ed in particolare:

### **per il territorio, l'ambiente e la città di Merano:**

- accrescendo il coinvolgimento e la consapevolezza ambientale della cittadinanza al fine di ridurre la quantità totale di rifiuti prodotti;
- prevenendo qualsiasi forma di inquinamento derivante dalle attività aziendali;
- organizzando la raccolta ed il trasporto dei rifiuti, che convogliano al centro di riciclaggio;
- garantendo il massimo recupero, ove possibile, dei materiali riciclabili e incentivando la raccolta differenziata;
- garantendo la pulizia della città;
- tutelando il patrimonio idrico, salvaguardando la qualità e la quantità dell'acqua erogata e garantendo, contemporaneamente, il corretto convogliamento delle acque bianche e nere;
- monitorando le attività aziendali e riducendo, ove possibile, gli eventuali impatti negativi sull'ambiente;

### **per i collaboratori e le collaboratrici:**

- sviluppando l'orientamento agli obiettivi aziendali, attraverso il coinvolgimento del personale nella gestione dei processi e dei progetti aziendali incrementandone la motivazione;
- sviluppando costantemente le competenze delle risorse tramite attività di formazione e di addestramento, per migliorare l'efficienza dei processi organizzativi;
- tutelando la salute come integrità psicobiologica e fisica di tutti i lavoratori, migliorando la conformità delle attività aziendali ai requisiti cogenti in materia di sicurezza dei lavoratori;

### **per i clienti:**

- nel valutare costantemente le attese dei clienti, al fine di migliorare continuamente la qualità dei servizi offerti anche tramite l'adozione di nuove tecnologie nel rispetto dei requisiti definiti nella Carta dei Servizi;
- nell'offrire nuovi servizi commerciali e di pubblica utilità;
- nel favorire la comunicazione interna ed esterna, in modo da garantire un efficace flusso di informazioni;

### **per i fornitori:**

- promuovendo la collaborazione con i fornitori ritenuti idonei creando, ove possibile, partnership;

### **per tutti gli altri portatori di interesse (stakeholder):**

- promuovendo un dialogo con tutti i portatori d'interesse (autorità pubbliche, associazioni ambientaliste, comitati di quartiere, enti pubblici e privati) impegnandosi a tenere conto delle loro esigenze nella gestione quotidiana dei processi organizzativi;



- favorendo la nascita di alleanze strategiche per lo sviluppo dei servizi offerti e l'utilizzo in comune delle risorse.

La direzione al fine di raggiungere gli obiettivi definiti, ha implementato un Sistema di gestione aziendale integrato conforme alle norme ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 e BS OHSAS 18001:2007.

Il Consiglio di Amministrazione riconosce come scelta strategica fondamentale per incrementare il valore dell'organizzazione e la sua competitività, l'introduzione di un Sistema di Gestione Integrato per la Qualità, la Sicurezza, l'Ambiente e l'Etica.

Le linee-guida e i principi che l'Azienda intende seguire in materia di Sicurezza sono specificati nel documento "Politica per la Sicurezza".

IL Direttore  
ing. Claudio Vitalini