

POLITICA PER LA QUALITA'

(approvata con Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 32 del 30/04/2024)

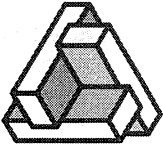
Il Consiglio di Amministrazione

CONSAPEVOLE

- delle responsabilità derivanti dalle funzioni istituzionali stabilite dalle leggi regionali e nazionali in materia di edilizia residenziale pubblica, dallo Statuto, dal Regolamento di Amministrazione e Contabilità, dalle relazioni illustrative contenute nei bilanci preventivi e di esercizio dell'Azienda e degli atti approvati dal CdA, dalla CdE e dalla Presidente di Acer;
- degli impegni assunti nei riguardi dei Clienti attraverso la Carta dei Servizi;
- dell'oggetto sociale che contraddistingue A.C.E.R., che consiste:
 - nella manutenzione ordinaria e straordinaria, nel recupero, nel risanamento conservativo, nella ristrutturazione edilizia e urbanistica di immobili e/o complessi immobiliari di proprietà di Enti Locali e delle Amministrazioni dello Stato siti nel territorio della Provincia di Ravenna;
 - nella realizzazione, adeguamento, manutenzione gestione e conduzione di impianti e reti tecnologiche relativi agli immobili di proprietà dei soggetti di cui al punto precedente;
 - nella fornitura di servizi tecnici, relativi alla programmazione, progettazione, affidamento ed attuazione di interventi edilizi o urbanistici o di programmi complessi;
 - nel servizio di manutenzione e gestione delle strade private attinenti al patrimonio gestito;
- del servizio qualificato che la società può offrire, sia con riguardo alla gestione manutentiva ordinaria, programmata e straordinaria del patrimonio ERP in gestione, sia tramite servizi tecnici specializzati nella progettazione, affidamento e attuazione di interventi nel settore residenziale e non residenziale;
- della necessità di ampliare e sviluppare le possibilità di intervento di A.C.E.R. valorizzando il know-how specifico acquisito sia sul piano tecnico, sia sul piano gestionale;

HA DECISO

- di garantire la Qualità dei propri servizi predisponendo le attività necessarie per il mantenimento della Certificazione di Qualità ISO 9001:2015 e per migliorare costantemente il proprio Sistema di Gestione per la Qualità, al fine di rendere più snella ed efficace l'operatività aziendale;
- di recepire le esigenze manifestate dalle parti interessate relativamente ai servizi erogati, effettuando annualmente indagini di Customer Satisfaction volte a monitorare il livello di soddisfazione dei clienti;
- di assicurare una efficace gestione dei processi aziendali attraverso l'individuazione di obiettivi che coinvolgano il personale dipendente e provvedendo altresì a monitorarne i risultati con regolarità;
- di perseguire il miglioramento delle prestazioni, sia con riguardo al livello professionale del personale coinvolto, sia con riferimento alle tempistiche dei servizi erogati;
- di garantire la crescita professionale del personale tecnico mediante formazione continua su temi specialistici;
- di accrescere il livello di collaborazione ed informazione del personale mediante la periodicità degli incontri;



A.C.E.R.

All. 01 a Sez. MQ 05

- di assicurare, nel rapporto con partners e fornitori, il rispetto degli accordi pattuiti nello spirito di collaborazione e chiarezza;
- di garantire la tutela della riservatezza dei dati personali secondo quanto previsto dalla normativa sulla privacy;
- di garantire il rispetto dei requisiti, sia quelli fissati all'interno dell'organizzazione, sia quelli vigenti nei rapporti con i Clienti, e quelli previsti dalle Normative di settore, in particolare in materia di sicurezza e di rispetto dell'ambiente.

Gli impegni dichiarati coinvolgono le responsabilità del Management aziendale, dei responsabili ai vari livelli e di tutto il personale coinvolto nell'erogazione dei servizi coinvolti nel S.G.Q. Si ritiene particolarmente utile e gradita la collaborazione degli Utenti di Acer Ravenna tramite eventuali proposte e suggerimenti.

La Direzione verifica periodicamente che questa politica sia appropriata agli scopi ed al contesto aziendale, attuata e condivisa ad ogni livello dell'organizzazione stabilendo obiettivi di miglioramento continuo e di soddisfazione del cliente.

Ravenna, 30/04/2024

Per Il Consiglio di Amministrazione,