

La Direzione Aziendale ha predisposto una struttura organizzativa dotata di metodologie di lavoro rispondenti agli standard della norme UNI EN ISO 9001 ed UNI EN ISO 14001 nell'intento di ottenere il miglioramento continuo delle proprie capacità organizzative e produttive ed incrementare la soddisfazione di tutti coloro che direttamente o indirettamente portano interesse per l'impresa ed in particolar modo per clienti e dipendenti non trascurando di contro le esigenze ed aspettative della collettività e delle istituzioni.

La soddisfazione del cliente, costantemente monitorata, è ottenuta attraverso il rispetto di tutti i requisiti stabiliti contrattualmente e mantenendo una spiccata sensibilità ed attenzione ai progressi tecnologici.

La soddisfazione dei dipendenti è perseguita attraverso interventi di formazione ed aggiornamento su tematiche relative al processo produttivo, al prodotto, ai materiali utilizzati ed alla sicurezza sui luoghi di lavoro. In tal modo, oltre a mettere in atto un processo di continua qualificazione e riqualificazione del personale, si ottiene anche un incremento degli aspetti motivazionali e prestazionali degli stessi.

Le esigenze ed aspettative della collettività e delle istituzioni sono soddisfatte operando nel rispetto della normativa cogente e dell'ambiente, e realizzando opere pubbliche di qualità, sicure per gli utenti e durevoli nel tempo.

L'azienda è sensibile alle tematiche ambientali e mira ad uno sviluppo sostenibile considerando l'ambiente ed il personale e la loro tutela elemento cardine delle strategie produttive. Il miglioramento delle prestazioni ambientali (riduzioni nei consumi, miglioramenti dell'efficienza nell'utilizzo delle risorse, riduzione dell'inquinamento) oltre a garantire un ritorno economico in termini di diminuzione dei costi di gestione, permette di ottenere un ritorno anche in termini di immagine.

Gli obiettivi da perseguire sono i seguenti:

- ✚ mantenere le certificazioni ai sensi delle norme di riferimento;
- ✚ mantenere l'attestazione di qualificazione alla esecuzione di lavori pubblici in termini di categorie e classifiche;
- ✚ aumentare la soddisfazione dei clienti (media, moda e mediana >3.5) rispettando gli impegni contrattuali persi;
- ✚ mantenere a zero in numero dei reclami;
- ✚ formare ed informare il proprio personale in materia di sicurezza, ambiente, qualità e tecnologie costruttive;
- ✚ ridurre i costi di gestione ed accrescere il fatturato e l'utile aziendale;
- ✚ partecipare alle gare senza essere esclusi;
- ✚ rispettare le leggi e le norme applicabili alla propria attività ed mantenere la conformità;
- ✚ diminuire gli impatti ambientali delle opere realizzate;
- ✚ razionalizzare i consumi di risorse ed energia;
- ✚ ottimizzare la gestione dei rifiuti prodotti e prevenire le emergenze a carattere ambientale;
- ✚ migliorare con continuità il SG attraverso la misurazione e l'analisi dei processi aziendali ed il riesame periodico dell'efficacia ed adeguatezza dello stesso;

- ✚ garantire l'efficacia di eventuali risposte a situazioni di emergenza interna o esterna;
- ✚ sensibilizzare i propri collaboratori per stimolare in loro un comportamento responsabile;
- ✚ predisporre idonei piani della qualità e dei controlli delle opere da realizzare nel pieno rispetto delle regole dell'ambiente;

Il raggiungimento di questi obiettivi sarà costantemente rilevato attraverso il monitoraggio della Soddisfazione del Cliente (Customer Satisfaction), l'analisi dei reclami, il monitoraggio dell'andamento dei processi, i monitoraggi ambientali e sulla sicurezza. Gli obiettivi sopra menzionati sono stati sviluppati e definiti in termini misurabili nel DOC. 06.04 "Obiettivi Aziendali".

Documento emesso il 24.04.2023

La Direzione.....

MICHELANGELO
MAMMANA S.r.l.
IL LEGALE RAPPRESENTANTE