

## POLITICA PER LA QUALITÀ

Redatto in conformità alla norma UNI EN ISO 9001 e agli SDGs delle Nazioni Unite



La Società **CLARA S.p.A.** è impegnata a fornire servizi di gestione dei rifiuti ecologicamente sostenibili e socialmente responsabili, contribuendo al raggiungimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs) delle Nazioni Unite. La nostra missione è ridurre l'impatto ambientale dei rifiuti e promuovere il benessere delle comunità in cui operiamo.

**CLARA S.p.A.** eroga, sul territorio dei 19 comuni soci della provincia di Ferrara, i servizi di raccolta, trasporto e conferimento di rifiuti urbani, assimilati e speciali pericolosi e non pericolosi, spazzamento urbano, manutenzione del verde pubblico, disinfestazione e disinfezione, gestione della tariffazione e del call center, gestione dei centri di raccolta rifiuti, intermediazione di rifiuti senza detenzione, gestione post-operativa di discariche di rifiuti non pericolosi perseguendo la migliore efficienza all'interno dell'azienda e la piena soddisfazione di tutti i suoi Stakeholder e Shareholder.

### Impegno alla Qualità

**1. Servizio Eccellente:** Ci impegniamo a fornire servizi di gestione dei rifiuti che rispettino gli standard più elevati di qualità e sicurezza. Monitoriamo costantemente le nostre operazioni per migliorare l'efficienza e ridurre al minimo gli impatti negativi sull'ambiente.

**2. Innovazione Sostenibile:** Cerchiamo continuamente soluzioni innovative per la gestione dei rifiuti che siano sostenibili, riducano l'inquinamento e promuovano il riciclo e il riutilizzo.

**3. Sostenibilità sociale:** Collaboriamo con le comunità urbane per migliorare le condizioni di vita, fornendo servizi di raccolta differenziata, promuovendo l'istruzione ambientale e sostenendo iniziative locali.

### Misure Chiave

Al fine di perseguire i propri obiettivi la Società effettua le seguenti azioni:

1. comprendere il contesto in cui l'organizzazione opera, le esigenze e le aspettative delle parti interessate, in particolare Clienti, dei Comuni Soci e dei Cittadini, allo scopo di perseguire la loro soddisfazione (efficacia);
2. individuare e valutare i fattori di rischio che possono limitare il raggiungimento degli obiettivi ed individuare le misure di mitigazione;

3. fornire alla clientela un elevato livello di servizio in linea con le richieste e ad un costo ottimale (efficienza);
4. operare nel pieno rispetto delle norme tecniche e legislative che regolano il settore e di quelle che vengono richieste dal Cliente (efficacia);
5. garantire e assicurare l'erogazione di servizi efficienti, sicuri e puntuali nel pieno rispetto delle norme di gestione del servizio, di sicurezza, di protezione dell'ambiente e contrattuali utilizzando mezzi e processi che garantiscano la qualità finale del servizio offerto (efficacia);
6. gestire le non conformità rilevate nel corso delle attività eseguite allo scopo di migliorare il servizio e di conseguenza ridurre i costi (efficienza);
7. offrire una immagine di professionalità addestrando i propri collaboratori in merito alle finalità e agli obiettivi della Qualità fissati dalla Direzione (efficacia ed efficienza);
8. mantenere un adeguato livello di addestramento del personale con lo scopo di coinvolgerlo attivamente in quanto fondamentale per garantire la Qualità dei servizi erogati;
9. controllare e selezionare i fornitori migliorando il rapporto di collaborazione, qualificando i più affidabili (efficacia ed efficienza);
10. impegnarsi per il miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema di gestione per la Qualità valorizzando le opportunità individuate (efficacia);
11. prevedere un quadro di riferimento per definire e riesaminare gli obiettivi per la Qualità (efficacia ed efficienza);
12. attuare il sistema di gestione per la qualità conforme alla normativa UNI EN ISO 9001:2015.

## Contributo agli SDGs

**CLARA S.p.A.** si impegna specificamente a contribuire agli SDGs seguenti:

- **SDG 11 - Città e Comunità Sostenibili:** Lavoriamo per contribuire a comunità più sostenibili riducendo l'inquinamento da rifiuti, migliorando la gestione dei rifiuti urbani e collaborando con le autorità locali per promuovere pratiche di gestione dei rifiuti responsabili.
- **SDG 12 - Consumo e Produzione Responsabili:** Ci impegniamo a ridurre lo spreco e promuovere il consumo e la produzione responsabili attraverso il riciclo, il riutilizzo e la gestione sostenibile dei rifiuti.
- **SDG 13 - Azione per il Clima:** Riduciamo le emissioni di gas serra attraverso pratiche di smaltimento dei rifiuti più sostenibili e investiamo in tecnologie a basse emissioni di carbonio.
- **SDG 17 - Partenariati per gli Obiettivi:** Collaboriamo con organizzazioni, comunità e stakeholder per promuovere la sostenibilità e condividere le migliori pratiche nella gestione dei rifiuti.

## Monitoraggio e reporting

**1. Miglioramento Continuo:** Monitoriamo costantemente le nostre performance rispetto agli SDGs e agli obiettivi di qualità aziendale, cercando di migliorare costantemente le nostre operazioni e i nostri risultati.

**2. Rendicontazione Trasparente:** Pubblichiamo regolarmente le nostre performance rispetto agli SDGs e alle pratiche di qualità, garantendo la massima trasparenza verso i nostri Stakeholder e Shareholder.

## **Coinvolgimento delle parti interessate**

La presente politica contribuirà in modo determinante a garantire la serietà, la professionalità, il miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dell'attività di **CLARA S.p.A.**

L'Azienda promuove il coinvolgimento attivo delle parti interessate, tra cui clienti, comunità locali, autorità governative e organizzazioni non governative, per garantire una gestione dei rifiuti urbani responsabile e sostenibile.

Tutto il personale è impegnato nel conseguimento di questa politica e ad operare secondo il Sistema Qualità adottato in accordo agli obiettivi dell'Azienda.

La politica è comunicata a tutti i dipendenti dell'azienda e viene sistematicamente attuata nelle operazioni quotidiane per assicurarsi che gli obiettivi di qualità e sostenibilità siano perseguiti con coerenza.

## **Revisione periodica**

La presente politica è soggetta a revisione periodica per assicurare che rimanga allineata agli obiettivi di qualità e sostenibilità dell'azienda.

Copparo, 05/10/2023

Direzione Generale  
**CLARA S.p.A.**

Ing. Alfredo Amman

---