



## **POLITICA PER LA QUALITÀ**

Lucca Riscossioni e Servizi S.r.l. ha deciso di implementare, gestire e mantenere attivo un Sistema di Gestione per la Qualità relativo all'attività di:

- erogazione dei lavori, dei servizi e delle forniture atti al corretto funzionamento degli impianti elettrici di proprietà dell'Amministrazione Comunale di Lucca. Attività di manutenzione ordinaria, straordinaria e pronto intervento, inclusi interventi finalizzati al miglioramento dell'efficienza energetica, degli impianti di pubblica illuminazione e degli impianti elettrici degli edifici del Comune di Lucca e di altri soggetti;
- riscossione delle entrate del Comune di Lucca, ivi comprese le attività di riscossione coattiva, la gestione degli atti sanzionatori per violazioni relative al Codice della Strada e per violazioni amministrative, gestione e riscossione del canone unico patrimoniale (canone patrimoniale di concessione, autorizzazione o esposizione pubblicitaria e del canone di concessione per l'occupazione delle aree e degli spazi appartenenti al demanio o al patrimonio indisponibile, destinati a mercati realizzati anche in strutture attrezzate).

La società si impegna ad essere sempre conforme ad ogni normativa cogente applicabile alle proprie attività ed al proprio settore e ad ogni accordo volontario sottoscritto; si impegna al miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità all'accrescimento delle proprie prestazioni.

In generale per incrementare la soddisfazione del cliente primario, accrescere la propria reputazione e per poter fornire servizi sempre più completi, si pone come obiettivi:

- trasmettere in modo efficace i valori della filosofia aziendale al proprio personale;
- dimostrare la capacità di fornire con regolarità servizi che ottemperino ai requisiti dei clienti ed a quelli cogenti applicabili;
- garantire alle parti interessate che l'azienda opera in un contesto disciplinato ed organizzato nel rispetto delle norme tecniche e dei regolamenti cogenti.

Insieme agli obiettivi di carattere generale, precedentemente citati, l'impresa definisce gli obiettivi specifici che possono riferirsi ad aspetti quali:

- l'accrescimento della soddisfazione del cliente primario di tutte le attività, il Comune di Lucca e dell'utenza;
- l'ottimizzazione delle attività operative aziendali;
- il miglioramento dell'efficienza dell'azienda attraverso il controllo ed il monitoraggio dei processi;
- il rispetto dei requisiti cogenti;
- la crescita delle risorse interne tramite l'acquisizione di nuove competenze ed esperienze professionali e/o il mantenimento di quelle acquisite;
- la ricerca di professionalità nei fornitori e collaboratori per garantire il soddisfacimento del cliente e degli utenti e il rispetto della normativa;
- un rapporto di stretta collaborazione e trasparenza con i fornitori e i collaboratori aziendali per migliorare la qualità dei servizi erogati ed affrontare al meglio le dinamiche collegate all'andamento del mercato.

Per raggiungere questi obiettivi l'Impresa ritiene indispensabile l'approccio alla gestione del rischio, come strumento per affrontare l'incertezza in maniera proattiva e l'adozione dei seguenti strumenti:

- applicazione di tecniche e metodologie della qualità intese come mezzo per gestire in forma controllata le attività dell'azienda;
- organica e chiara definizione dei compiti e delle responsabilità dei partecipanti alla realizzazione dei servizi;
- completa e precisa definizione dei requisiti del servizio, con la messa a disposizione delle risorse umane, strutturali e infrastrutturali per permettere l'ottimale attività lavorativa;
- creazione di canali di comunicazione, sia verso i lavoratori, sia verso il pubblico, la comunità, gli organi di controllo e la pubblica autorità, al fine di attivare rapporti diretti e trasparenti e consentire la raccolta di eventuali osservazioni e suggerimenti;
- accurata pianificazione delle attività da compiere, esecuzione di tali attività conformemente alla pianificazione, attiva sorveglianza sul loro svolgimento e efficace comunicazione delle informazioni necessarie al loro coordinamento;
- aggiornamento sulle nuove tecnologie, attrezzature, processi produttivi ai fini della loro applicazione nelle lavorazioni/servizi eseguiti;
- coinvolgimento attivo e partecipativo di tutto il personale;

A fianco dei precedenti obiettivi generali, l'Azienda fissa e periodicamente aggiorna e riesamina obiettivi specifici che abbiano influenza sulla qualità del servizio fornito al cliente.

Inoltre, garantendo la revisione periodica e l'aggiornamento costante del Sistema di Gestione per la Qualità, dell'analisi del contesto in cui l'Azienda opera e attraverso l'attenzione ai requisiti applicabili ai propri servizi, Lucca Riscossioni e Servizi S.r.l. integra nella propria filosofia aziendale e i concetti del miglioramento continuo.

Tale documento viene definito e riesaminato nell'ambito del Riesame della Direzione di Lucca Riscossioni e Servizi S.r.l. e comunicato ai responsabili di funzione.

I Responsabili delle varie funzioni hanno la diretta responsabilità dell'attuazione di quanto contenuto nella presente politica nelle rispettive aree di competenza. Con il supporto della Direzione, i Responsabili coordinano le azioni necessarie e specifiche allo sviluppo del Sistema di Gestione per la Qualità. Inoltre, i Responsabili verificano l'efficacia del sistema di gestione, propongono azioni di miglioramento e dando supporto per la loro attuazione, contribuendo così al miglioramento continuo.

La Direzione si impegna a diffondere ai dipendenti e ai collaboratori e, più in generale, a rendere disponibile la presente Politica a tutte le parti interessate.

Lucca, 12/09/2022

per  
Lucca Riscossioni e Servizi S.r.l.

Il Direttore Generale

Mauro Natali

