

paservice

POLITICA AZIENDALE INTEGRATA
QUALITA' - SICUREZZA - AMBIENTE

Gestione internazionale rifiuti

European Waste Solution



PREMESSA

PA Service S.r.l., fondata nel 2001, specializzata nelle esportazioni di rifiuti di natura esclusivamente industriale, propone alla clientela soluzioni e sbocchi per conferimenti in impianti e discariche di primaria importanza e con capacità garantita. Offre, inoltre, un servizio completo curando non solo smaltimento e trasporto, ma anche ogni aspetto legale, logistico ed amministrativo necessario all'esportazione dei rifiuti.

PA Service S.r.l. nel corso di pochi anni si è affermata quale riferimento nel complicato ambito della gestione transfrontaliera dei rifiuti ed è partner insostituibile delle principali aziende operanti nel settore. La struttura si è adeguata progressivamente per migliorare e garantire il livello di servizio atteso dalla clientela; le risorse aziendali sono impegnate a garantire la puntuale esecuzione di ogni aspetto legato alle esportazioni di rifiuti speciali, pericolosi e non pericolosi.

PA Service S.r.l. da sempre garantisce l'adeguato e corretto svolgimento delle attività di servizio nel rispetto delle disposizioni legislative e norme applicabili al settore dell'intermediazione senza detenzione di rifiuti speciali pericolosi e non pericolosi in regime nazionale e transfrontaliero e ad oggi è in grado di garantire:

- individuazione delle migliori soluzioni di smaltimento
- ricettività ai conferimenti garantita
- rete di alleanze esclusive a supporto di ogni esigenza di smaltimento
- preparazione e/o consulenza per la documentazione di notifica
- gestione rapporti con le autorità italiane ed estere
- organizzazione e gestione dei trasporti
- gestione delle attività di smaltimento sino alla certificazione di avvenuto smaltimento
- gestione eventuali problematiche legate ai conferimenti
- ricerca continua di nuove e più convenienti soluzioni

L'andamento del mercato cui da tempo ci si rivolge, ha tuttavia imposto ed impone sempre più continui aggiornamenti strategico – organizzativi, per continuare a mantenere, e possibilmente migliorare, i livelli di *Customer Satisfaction* cui la Società ha abituato i propri Clienti.

Anche per questo, si è ritenuto opportuno introdurre un Sistema di Gestione Aziendale Integrato, conforme alla norma UNI EN ISO 9001 (Qualità), alla norma UNI EN ISO 14001 (Ambiente) ed alla norma ISO 45001 (Sicurezza e Salute sul Lavoro).

Il Sistema Integrato è stato concepito in azienda come fattore di integrazione di processi, ma anche e soprattutto come fattore di crescita delle risorse umane e strutturali. Esso non deve essere pertanto visto come un insieme burocratico di regole ed adempimenti, ma come il risultato del confronto tra servizio che si attendono i Clienti e quello che l'azienda è in grado di offrire.

L'azienda è pienamente consapevole che una responsabile strategia economica rivolta alle problematiche derivanti dalle proprie attività, risulta essere essenziale per il proprio successo e per la soddisfazione dei propri clienti; essa riconosce inoltre che il miglioramento continuo delle proprie performances conduce a significativi

vantaggi commerciali ed economici, soddisfacendo, nello stesso tempo, le attese di miglioramento relative al contesto in cui l'azienda opera.

Ci si impegna, pertanto, a perseguire una politica di continuo miglioramento delle proprie performances, eliminando o riducendo al minimo, ove tecnicamente possibile ed economicamente sostenibile, ogni rischio derivante dalle proprie attività.

PRINCIPI GENERALI POLITICA DELLA GESTIONE DEL RISCHIO

Per far sì che la Gestione del Rischio sia efficace, i principi che l'organizzazione intende seguire sono:

- la gestione del rischio crea e protegge il valore: contribuisce al raggiungimento degli obiettivi, rispetto dei requisiti cogenti, qualità del prodotto, gestione dei progetti, efficienza dei processi, governance e reputazione;
- la gestione del rischio è parte integrante di tutti i processi dell'organizzazione: fa parte delle responsabilità della Direzione in termini di pianificazione strategica progettuale e di cambiamento;
- la gestione del rischio è parte del processo decisionale: aiuta i responsabili ad effettuare scelte consapevoli, determinare la scala delle priorità delle azioni e valutare azioni alternative;
- la gestione del rischio tiene conto esplicitamente dell'incertezza, della sua natura, e di come può essere affrontata;
- un approccio sistematico, tempestivo e strutturato alla gestione del rischio contribuisce all'efficienza ed a risultati coerenti, confrontabili ed affidabili;
- la gestione del rischio tiene in considerazione i fattori umani e culturali, individuando capacità, percezioni ed aspettative delle persone interne ed esterne, che possono facilitare o impedire il raggiungimento degli obiettivi;
- la gestione del rischio è trasparente e inclusiva: coinvolge i portatori di interesse, in particolare i responsabili delle decisioni, permettendo che i loro punti di vista siano presi in considerazione.

OBIETTIVI GENERALI

DA REALIZZARE SECONDO LA POLITICA ADOTTATA

In tale contesto gli obiettivi generali che la Direzione si impegna a realizzare sono i seguenti:

- mettere in atto e mantenere un efficace Sistema di Gestione Integrato Qualità – Sicurezza - Ambiente secondo i requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015, della norma UNI EN ISO 14001:2015 e della norma UNI ISO 45001:2018 (Salute e Sicurezza sul Lavoro)
- definire obiettivi e traguardi in materia di Qualità, Ambiente e Sicurezza, da integrare con la gestione operativa degli ambienti di lavoro ed i programmi di sviluppo aziendali;
- assicurarsi che la politica integrata sia esposta e il relativo sistema di gestione integrato siano compresi,

attuati e mantenuti a tutti i livelli dell'organizzazione e che il sistema sia sostenuto da periodiche e sistematiche attività di formazione, addestramento, coinvolgimento e sensibilizzazione di tutti i collaboratori dell'azienda, al fine di perseguire un miglioramento continuo dei servizi forniti ed una mitigazione dei rischi connessi alle attività lavorative;

OBIETTIVI SPECIFICI

DA REALIZZARE SECONDO LA POLITICA ADOTTATA

Inoltre, la Direzione, ritiene indispensabili i principi cardine relativamente ai seguenti punti:

Staff Aziendale:

- ogni persona contribuisce al raggiungimento degli obiettivi globali: alla base ci sono rispetto e fiducia reciproca tra tutte le unità organizzative e tra tutti i collaboratori, una squadra per lavorare in sintonia efficacemente ed efficientemente;
- lavorare come una squadra significa trarre vantaggio dalla pluralità culturale e dalla professionalità di ciascuno; è necessario unire le capacità e le esperienze di tutti coinvolgendo e rendendo partecipi le altre persone per quanto di pertinenza. La squadra come presupposto culturale e metodo di lavoro produttore di sinergie, di intelligenze e di opportunità, in cui il vincitore individuo non è un singolo fine a sé stesso, ma come componente di una squadra;
- essere consapevoli dei rischi insiti nella cattiva comunicazione: è necessario dedicare tempo allo scambio di informazioni, ripetere se necessario i concetti chiave e controllare che gli stessi vengano recepiti correttamente;

Etica degli affari:

- l'etica e l'integrità professionale devono contraddistinguere l'operato: è importante per la credibilità dell'Azienda nei confronti delle parti interessate e di qualsiasi altro interlocutore;
- si richiede l'impegno di tutto il personale per adempiere a qualsiasi obbligo o rapporto verso clienti, fornitori ed altri partner o parte interessata, in modo totalmente professionale impiegando lealtà, obiettività, integrità e buon senso;

Orientamento all'azione:

- ogni persona deve essere una forza trainante per il cambiamento e per il miglioramento: agire e fare la cosa giusta appoggiandosi in caso di dubbio sul resto della squadra - chiedendo - per non sbagliare,
- le decisioni vanno prese quando le informazioni di base sono state raccolte in modo da non assumere decisioni precipitose. La ricerca più dettagliata non deve essere una scusa per ritardare o evitare una decisione;
- i collaboratori, formati e coinvolti, grazie alle procedure operative e alle esperienze maturate, devono sentirsi abilitati, nei ragionevoli limiti delle proprie competenze, a risolvere i problemi velocemente e a non "delegarli" ad un livello di direzione superiore

Esigenze ed aspettative delle parti interessate

- creazione di una più ampia fiducia con le parti interessate, in merito alla intermediazione dei rifiuti speciali
- è fondamentale prestare continua attenzione alle esigenze delle parti interessate con cui Azienda e i suoi

collaboratori si trovano ad operare compresa l'utenza cliente dei servizi erogati. Il contesto è in continua mutazione e, quindi, le richieste (esigenze ed aspettative anche implicite) devono essere conosciute e tradotte tempestivamente da tutta l'organizzazione soprattutto nei riflessi diretti ed indiretti sull'ambiente e sulla SSL;

- in questa accezione le esigenze delle parti interessate richieste ed implicite vanno viste quale input per crescere ed aumentare la propria professionalità e conoscenza e come stimolo a implementare ed ottimizzare i propri processi, non come un fine di solo profitto
- il miglioramento continuo inteso come cultura diffusa e come capacità di mettersi in gioco ad ogni livello per investire sul proprio miglioramento al fine di determinare prospettive di successo, prestazioni ambientali migliori e maggiore SSL
- monitorare costantemente il mercato e le sue variazioni e operare mediante un efficace controllo della redditività e dei costi al fine di accrescere gli utili e la competitività sul mercato dell'azienda;

Centralità del Cliente e dei Partner Commerciali:

- analizzare le esigenze espresse o implicite del cliente e collaborare con esso per una compiuta definizione dei requisiti progettuali ed esecutivi dei servizi erogati, conservando e migliorando nel tempo tale rapporto di collaborazione al fine di ottenere la sua piena soddisfazione ovvero prestare continua attenzione alle esigenze del cliente e dei partner commerciali: le richieste devono essere conosciute e soddisfatte tempestivamente da tutta l'organizzazione; devono essere ascoltati e capiti: i contatti devono avere particolare importanza;
- rispettare gli standard qualitativi preventivamente fissati e, nel contempo, migliorarli, conformemente a quelle che sono le esigenze del cliente in termini di costo, affidabilità e disponibilità;
- attivare un processo di continuo miglioramento del servizio reso al cliente attraverso una azione costruttiva e continua di tutti i propri collaboratori;
- il cliente e/o i partner commerciali vanno capiti, anticipati, soddisfatti, seguiti, con attenzione ai requisiti espressi ed inespressi;
- studiare attentamente i motivi per cui si sono acquisiti o persi gli ordini: si devono capire le ragioni per cui il cliente o qualsiasi altro partner commerciale si è rivolto all'Azienda portando a termine il processo di acquisto e, congiuntamente, i motivi di sconfitta di una commessa: serviranno a guidare la propria azione e a prevenire errori futuri cercando di migliorare le prestazioni della gestione SSL e della tutela dell'ambiente per offrire un servizio sostenibile e sicuro;
- l'analisi del grado di soddisfazione del cliente o lo stato dei rapporti con altri partner commerciali come risultante dei processi aziendali che massimizzano la qualità, la sicurezza, il ciclo di vita dei prodotti, degli impianti e dei servizi correlati
- il cliente o i partner commerciali vanno visti come soggetti con cui crescere ed aumentare la propria professionalità e conoscenza del mercato, non come un fine di profitto.

Rispetto della comunità:

- l'azienda come già detto, attraverso l'operato dei suoi collaboratori, deve agire nel rispetto delle leggi e dei regolamenti locali; operando in armonia con le persone fisiche e giuridiche e con le comunità locali con cui interagisce, favorendo il dialogo e la collaborazione,
- assicurare che le modalità di erogazione dei servizi e che le proprie attività siano svolte in conformità alla

legislazione vigente applicabile, alle norme tecniche e procedure operative previste;

- ricercare costantemente la collaborazione delle autorità pubbliche e delle comunità locali al fine di prevenire possibili incidenti ambientali e gestire con efficacia ed efficienza ogni possibile emergenza, al fine di ridurre ogni impatto connesso;
- nel prendere le decisioni i collaboratori devono tenere nella massima considerazione obiettivi di equità e giustizia, nonché il benessere collettivo dell'azienda, delle parti interessate,
- la tutela dell'ambiente, della sicurezza e della salute delle persone sono valori fondamentali da continuare a perseguire e ottimizzare nel tempo
- il rispetto delle normative ambientali non è recepito dall'Azienda quale requisito minimo per la sola certificazione volontaria, ma piuttosto il punto da cui partire per ridurre al minimo gli impatti ambientali correlati alla propria attività facendo parte di una comunità ed avendo come principio ispiratore il senso di educazione civica.

Tutela della Salute e della Sicurezza dei lavoratori

- identificare, valutare e mantenere costantemente sotto controllo tutti i rischi per la sicurezza e la salute connessi alle proprie operazioni che possano potenzialmente coinvolgere i propri operatori, e tutti i soggetti terzi interessati (trasportatori, clienti, destinatari, pubblico), individuando e realizzando adeguate misure preventive e protettive, atte al controllo di tali rischi;
- gestire gli aspetti relativi alla sicurezza e salute nei luoghi di lavoro, considerati quali fattori di primaria importanza per la crescita professionale di ciascun collaboratore;
- tutelare e salvaguardare l'incolumità dei propri dipendenti, dei terzi coinvolti, dei clienti e del pubblico; facendo fronte con rapidità, efficacia e diligenza ad emergenze o incidenti che dovessero verificarsi;
- produrre un continuo e ragionevole miglioramento, in termini di efficienza e sicurezza, in merito all'erogazione dei servizi di intermediazione di rifiuti speciali pericolosi e non pericolosi;
- la salute e la sicurezza sul Lavoro è un impegno per tutti, che si manifesta non solo nel rispetto dei comportamenti sicuri e corretti nello svolgimento del proprio lavoro, ma anche nel creare costantemente le condizioni più idonee affinché ciò avvenga;
- le misure relative alla politica SSL sono delineate e stabilite in accordo con la Direzione dal documento di Valutazione dei Rischi specifici e dalle risultanze periodicamente verificate e mantenute in essere in Azienda tenendo conto della natura, delle dimensioni, dei rischi, delle infrastrutture e dei servizi dell'azienda ritenendo validi e appropriati i vincoli di tale valutazione;
- la visione, i valori e i principi guida, gli impegni e gli obiettivi generali in merito alla salute e alla sicurezza nei luoghi di lavoro sono informazioni che devono essere condivise tra i collaboratori e rispettate non solo per la propria incolumità, ma anche per il rispetto dei colleghi e/o altre parti interessate direttamente coinvolte nelle attività e nei processi dell'azienda;
- la Direzione si impegna a migliorare costantemente le condizioni di sicurezza, in ottica della prevenzione e/o riduzione degli infortuni e delle malattie sui luoghi di lavoro, puntando contestualmente alla massima soddisfazione di tutte le parti interessate;
- comunicare sempre l'impegno di garantire la conformità alla legislazione, ai regolamenti applicabili e a tutti gli altri requisiti, accordi, protocolli anche volontari sottoscritti dall'Organizzazione in merito alla prevenzione della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro è punto cardine dell'informazione interna ed esterna non

solo nella diffusione al personale interno coinvolto, ma anche a Visitatori, Fornitori o altre parti interessate;

- stabilire e riesaminare periodicamente programmi, obiettivi e traguardi per la salute e la sicurezza non sono un punto di arrivo, ma di stimolo a ottimizzare - rispetto alle risultanze ottenute, i processi e gli ambienti di lavoro - la partecipazione di tutti i collaboratori è parte integrante del miglioramento;

Inoltre, la Direzione relativamente alla SSL si impegna a :

- far rispettare integralmente la legislazione vigente (inclusa ogni altra prescrizione sottoscritta dall'azienda), la normativa di riferimento e le procedure aziendali in materia di sicurezza;
- utilizzare di conseguenza mezzi e materiali che presentino caratteristiche conformi alla legislazione di sicurezza vigente;
- provvedere alla sicurezza nei luoghi di lavoro, cercando di eliminare i rischi sin dal momento in cui si valuta il sito produttivo, si investe in nuove attrezzature o si effettuano modifiche all'ambiente lavorativo promuovendo il miglioramento delle prestazioni e dei risultati relativi alla sicurezza;
- prevenire e correggere qualsiasi situazione pericolosa, spronando la loro segnalazione e implementando sistematicamente l'analisi delle cause e dei possibili rimedi;
- sviluppare a tutti i livelli aziendali, mediante la formazione e l'informazione, le competenze professionali e l'impegno a operare nel rispetto delle procedure di prevenzione e protezione;
- operare per il raggiungimento di una consapevolezza generalizzata che la responsabilità della sicurezza è affidata a tutti i lavoratori, ai vari livelli aziendali, ciascuno secondo le proprie competenze;
- favorire la partecipazione dei lavoratori e dei loro rappresentanti, nei modi previsti dalle norme di legge e dal Sistema di gestione, in merito alla valutazione dei rischi, alle misure di prevenzione e protezione (utilizzando la gerarchia dei controlli), ai programmi di formazione, informazione e addestramento, al processo di comunicazione, alla preparazione e risposta alle emergenze;
- eseguire periodici audit e ispezioni sulla sicurezza, controllando le attività operative, la documentazione formativa e informativa, la valutazione dei rischi e i piani per la prevenzione e il miglioramento;
- verificare in modo continuativo la gestione della sicurezza, attraverso l'analisi critica dei risultati conseguiti e la revisione dei principi sopra riportati e del Sistema di gestione.
- programmare le attività dell'azienda in termini di valutazione dei rischi e gestione delle emergenze, predisporre e tenere aggiornati i documenti di valutazione dei rischi e i Piani delle Emergenze;
- consultare i propri lavoratori ed in particolare i loro rappresentanti;
- promuovere azioni al fine di ridurre le probabilità di incidente, infortuni, quasi infortuni o altre non conformità
- formazione e sensibilizzazione come scopo aggiuntivo di aumentare il coinvolgimento delle risorse umane e conseguentemente l'efficacia delle azioni di miglioramento e di gestione;

Tutela dell'Ambiente, politiche di sostenibilità

- identificare, valutare e mantenere costantemente sotto controllo tutti gli aspetti ambientali connessi ai servizi erogati, individuando e realizzando adeguate misure protettive atte al contenimento degli impatti; attuare ogni sforzo in termini organizzativi e operativi per prevenire gli incidenti ambientali;
- rafforzare, condividere e sviluppare le decisioni intraprese per la tutela dell'ambiente, ottimizzare i processi

considerando la matrice ambientale e la salvaguardia delle risorse naturali ed energetiche. Lo scopo del SGA è quello di migliorare le performance ambientali rispettando i principi fondamentali di gestione: impegno e politica per l'ambiente, pianificazione e valutazione degli aspetti ambientali, misurazione e controllo del sistema - un ciclo continuo a cui l'Azienda crede;

- sono definiti e mantenuti attivi specifici programmi ambientali, sia per la riduzione degli impatti ambientali, sia per un utilizzo ottimale delle risorse
- l'analisi costante delle esigenze e delle aspettative delle parti interessate con particolare attenzione alla ricerca della riduzione degli impatti ambientali del servizio nelle diverse fasi del ciclo di vita;
- tenere monitorate continuamente l'avanzamento delle azioni previste per il raggiungimento degli obiettivi in base ai piani annuali di miglioramento ambientale perseguiti volti al conseguimento dell'ottimizzazione delle prestazioni ambientali dell'azienda;
- prevenire incidenti ambientali, attraverso la sorveglianza continua delle attività, intervenendo immediatamente per la loro eliminazione/riduzione, predisporre procedure per la gestione di eventi accidentali che possono pregiudicare l'integrità dell'ambiente circostante
- attività svolte in maniera conforme alla legislazione ambientale applicabile agli aspetti ambientali significativi
- valutare la scelta dei fornitori ed appaltatori anche sotto l'aspetto ambientale: la sensibilizzazione dei partner con attenzione particolare a quelli che attuano un comportamento rispettoso dell'ambiente ed in ogni caso in sintonia con le politiche dell'azienda;
- promuovere una maggiore consapevolezza dei dipendenti di ogni livello verso la protezione dell'ambiente: l'impegno della Direzione deve divenire punto condiviso da ogni collaboratore e/o parte interessata attraverso programmi di informazione e formazione
- formazione e sensibilizzazione come scopo aggiuntivo di aumentare il coinvolgimento delle risorse umane e conseguentemente l'efficacia delle azioni di miglioramento e di gestione;

Tali azioni, che costituiscono il quadro di riferimento per stabilire e riesaminare gli specifici obiettivi di miglioramento, sono perseguiti con volontà imprenditoriale mettendo a disposizione le necessarie risorse in termini di personale, apparecchiature, infrastrutture e mezzi.

L'attuazione della Politica Integrata è interamente riservata alla Direzione aziendale che, in collaborazione con il Responsabile del Sistema di Gestione Integrato ha il compito di garantire che il Sistema di Gestione Aziendale sia definito, applicato e mantenuto in conformità a quanto prescritto dalle norme di riferimento e ai contenuti del presente documento.

La Direzione

Cortaccia (BZ), 03/02/2023

