

ORGANIZZAZIONE E POLITICA AZIENDALE

Trieste Trasporti pone tra i suoi obiettivi prioritari la soddisfazione del proprio Cliente e dei cittadini residenti nelle aree servite dal trasporto pubblico, con un'attenzione particolare per garantire, nell'ambito delle proprie attività, il rispetto delle normative vigenti ambientale e di sicurezza sui luoghi di lavoro ed al continuo miglioramento delle prestazioni ed alla prevenzione dell'inquinamento, impegnandosi a mettere a disposizione le risorse umane e finanziarie necessarie.

La Direzione di Trieste Trasporti punta al mantenimento della Certificazione integrata Qualità-Ambiente-Sicurezza, allineando la Società alle "best practices" delle altre aziende del settore e del Gruppo Arriva/Deutsche Bahn.

I Sistemi di Gestione della Qualità, dell'Ambiente e della Salute e Sicurezza dei lavoratori sono gli strumenti utilizzati dall'Azienda per il raggiungimento di questi obiettivi strategici e per l'attuazione della presente Politica.

POLITICA DELLA QUALITÀ

È impegno comune del Comitato e dei Responsabili di Processo migliorare l'impianto di rilevazione adeguando o rivedendo alcune soglie degli attuali indicatori o introducendo nuovi elementi di controllo ed analisi legati ai rischi e alle opportunità, in particolare per conformare il sistema alle norme di riferimento UNI EN ISO 9001:2015.

La Funzione Sistemi di Gestione certificati mantiene attivi, diffonde e pubblica gli indicatori di reparto e di processo non già presenti nel cruscotto BI, attraverso i quali il personale può verificare mensilmente l'andamento delle prestazioni lavorative ed i corrispondenti parametri economici previsti a fine anno secondo le tabelle riportate nell'accordo sul Premio di Risultato.

Obiettivi:

Per perseguire gli obiettivi fissati, la Società intende:

- conseguire una sempre maggiore integrazione nel Sistema Qualità degli elementi ISO 14001 e ISO 45001, al fine di migliorare costantemente il Sistema Integrato;
- coinvolgere maggiormente il personale aziendale per ottimizzare il flusso delle informazioni da e verso la Funzione Sistemi di Gestione certificati, al fine di raccogliere e documentare anche tutte quelle iniziative ed attività di miglioramento messe in atto dai singoli reparti e finalizzate ad una crescita del livello qualitativo del servizio offerto.

POLITICA AMBIENTALE

Trieste Trasporti, seguendo i principi della norma UNI EN ISO 14001:2015, intende mantenere e sviluppare una politica volta a sensibilizzare l'intera organizzazione in materia di gestione ambientale.

La Società intende comunicare all'esterno le informazioni relative ai propri aspetti ambientali significativi utilizzando i mezzi di informazione e le modalità ritenute più idonee allo scopo.

Obiettivi:

Per perseguire gli obiettivi fissati, la Società intende:

- essere conforme alla legislazione e regolamentazione di riferimento, di carattere europeo, nazionale, regionale e locale relative alle proprie attività;
- rivolgere un'attenzione costante a tutti i comparti ambientali (aria, suolo, sottosuolo, acqua e rumore), al quadro sociale del territorio di riferimento, alla gestione dei rifiuti, alla ricerca della riduzione delle emissioni derivanti dall'attività stessa, alle risorse utilizzate ed al risparmio energetico attraverso la promozione e il miglioramento dell'efficienza energetica;
- predisporre strumenti di controllo e di misurazione degli impatti ambientali, con verifica periodica della gestione e dei risultati, tenendo conto delle migliori tecnologie disponibili ed economicamente praticabili e definendo piani di emergenza, procedure e istruzioni operative da adottare in caso di incidenti che possono provocare inquinamento;
- intraprendere un programma di formazione ambientale per assicurare che il proprio personale, sia interno che di guida, venga prontamente informato ed adeguatamente formato, rendendolo consapevole nei confronti delle questioni ambientali;
- adottare una politica sugli acquisti rivolta ad un approvvigionamento eco-sostenibile, razionalizzando l'utilizzo di materiali di consumo d'ufficio e orientando l'acquisto di materiali eco-compatibili.

POLITICA DELLA SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO

La Gestione della Salute e Sicurezza dei lavoratori si fonda sul coinvolgimento di tutti i dipendenti e si basa sul principio che il concetto di prevenzione deve far parte di qualunque attività lavorativa, fin dalle fasi iniziali. Obiettivo della Società è tutelare coloro che operano nell'ambito dell'organizzazione, riducendo alla fonte i rischi connessi alle attività lavorative, diminuendo le probabilità di infortunio e garantendo l'efficacia di risposte immediate a situazioni di emergenza interna o esterna, come ad es. il COVID-19, impegnandosi a perseguire il miglioramento della sicurezza e salute dei lavoratori, quale componente fondamentale della propria attività e come impegno strategico rispetto alle finalità più generali dell'azienda, mettendo a disposizione tutte le risorse necessarie a conseguire tale risultato.

Obiettivi:

Per perseguire gli obiettivi fissati, la Società intende:

- tenere in debita considerazione gli aspetti della SSL in caso di nuove attività o di revisione di quelle esistenti;
- formare, informare, sensibilizzare e responsabilizzare tutti i lavoratori in materia di SSL;
- coinvolgere, attraverso la consultazione e partecipazione dei lavoratori, tutta la struttura aziendale, ognuno per i propri ruoli e competenze, al raggiungimento degli obiettivi di sicurezza e nelle attività di sistema affinché:
 - la gestione aziendale sia improntata a prevenire incidenti, infortuni e malattie professionali;

- i luoghi di lavoro e le procedure organizzative siano improntate al controllo dei pericoli di salute e sicurezza, alla salvaguardia della salute dei lavoratori, dei beni aziendali, dei terzi e della comunità in cui l'azienda opera;
- tutti i lavoratori siano informati sui rischi aziendali ed adeguatamente formati ed aggiornati sui rischi specifici legati alle mansioni svolte;
- sia promossa e sviluppata la cooperazione interna ed esterna all'Azienda in materia di SSL;
- l'attività sia conforme alla legislazione e regolamentazione di riferimento, di carattere europeo, nazionale, regionale e locale e agli standard aziendali;
- le situazioni di emergenza vengano gestite secondo le procedure in essere;
- l'intera gestione del sistema per la SSL sia frutto del coinvolgimento e del contributo di tutti.

DLgs 231/01

Prosegue l'aggiornamento del Modello Organizzativo, alla luce delle novità in tema di Sicurezza presenti nel Testo Unico, e lo sviluppo e l'integrazione nel Sistema Integrato delle procedure previste dal DLgs 231/01. I modelli ISO 9001:2015 e 14001:2015 rappresentano infatti la più idonea base per ottemperare alle prescrizioni del decreto quale "sistema di gestione per la prevenzione dei reati" in attuazione del Modello Organizzativo.

Inoltre, la Certificazione sulla Sicurezza secondo le norme UNI ISO 45001:2018, permette di allinearsi alla normativa del T.U. sulla Sicurezza (art. 30), che rimanda al D.Lgs. 231/01.

ATTIVITÀ DI FORMAZIONE

Vista la tipologia del servizio che eroga Trieste Trasporti, risulta fondamentale investire nella risorse umane, nella loro selezione e formazione, per far sì che la qualità passi prima di tutto attraverso le persone, supportata solo in un secondo momento da regolamenti o disposizioni interne.

Tra le attività di formazione erogate nella Trieste Trasporti rientrano anche le ore destinate alla formazione iniziale e permanente degli addetti riguardo al Decreto Legislativo 81/08, sia per una loro sensibilizzazione, sia per i necessari aggiornamenti previsti dalla normativa.

In base all'analisi degli indicatori del sistema di registrazione e rilevazione della formazione già erogata, verranno valutati attentamente gli elementi in possesso al fine di una più precisa pianificazione dell'attività di formazione del personale, confermando comunque le politiche aziendali che portano allo svolgimento di corsi specifici a fronte di necessità che di volta in volta si dovessero manifestare.

CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi per l'esercizio 2020 è stata redatta e pubblicata.

La Carta dei Servizi è lo strumento operativo attraverso cui la Società persegue il miglioramento continuo della qualità dei propri servizi. Non è un semplice documento informativo, ma un vero mezzo di comunicazione tra l'azienda e suoi clienti finalizzato alla migliore fruizione del servizio; costituisce infatti un elemento portante del SGI per quanto attiene la trasparenza nei confronti dell'utenza. La Carta è un modello che ogni anno racchiude gli obiettivi e i principi che regolano l'attività quotidiana dell'azienda

RAPPORTO CON IL CLIENTE – QUALITÀ DEL SERVIZIO DI TPL

Le indagini di Customer Satisfaction e Mystery Client hanno l'obiettivo di approfondire lo stato di gradimento e di conoscenza del servizio di Trasporto Pubblico Locale, anche nel rispetto della norma UNI EN 13816:2002 (Trasporto pubblico di passeggeri - Definizione, obiettivi e misurazione della qualità del servizio).

A tal fine Trieste Trasporti si impegna a:

- identificare le aspettative implicite ed esplicite del cliente in merito alla qualità del servizio di trasporto pubblico;
- identificare i livelli qualitativi esistenti e le aree di potenziale miglioramento;
- definire degli obiettivi conformi alla norma UNI EN 13816:2002;
- valutare la percezione del cliente della qualità del servizio erogato;
- elaborare ed attuare piani di azione per ridurre il divario tra qualità erogata / percepita e qualità attesa / percepita.

È intenzione della Trieste Trasporti, tramite gli incontri di Focus Group, mantenere con la propria clientela un dialogo costante informativo e di contatto per conoscere le rispettive valutazioni ed aspettative nei confronti del servizio di trasporto pubblico erogato dalla Società.

Tali dati, uniti all'indagine di Customer e di Mystery Client, consentono al Management aziendale di avere un quadro più completo della percezione che hanno i nostri clienti.

DIFFUSIONE DELLA POLITICA

Il Management di Trieste Trasporti intende sensibilizzare e coinvolgere il proprio personale nelle problematiche della qualità, ambiente e sicurezza, impegnandosi affinché la "Politica Aziendale" venga comunicata e compresa a tutti i livelli dell'organizzazione.

Copia del presente documento è esposta in tutti i luoghi frequentati dai lavoratori per una capillare diffusione.

La Politica è inoltre diffusa all'esterno dell'Azienda tramite il sito internet della società ed esposta presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

L'AMMINISTRATORE DELEGATO

Aniello Semplice


26 giugno 2020