

# La politica per la gestione dei Servizi cimiteriali



La direzione Servizi cimiteriali definisce la propria politica di gestione considerando:

- un servizio organizzato nel rispetto delle persone, della loro sensibilità e delle loro differenze, della tutela dell'ambiente in un'ottica di rispetto delle esigenze e aspettative dei propri *stakeholder* e di sviluppo sostenibile;
- gli obiettivi del piano industriale;
- il contesto all'interno del quale Veritas opera individuandone impatti, rischi e opportunità.

La direzione Servizi cimiteriali offre ai territori e ai Comuni serviti la garanzia di ricevere un servizio essenziale, organizzato in forma efficiente ed efficace, si impegna a ricercare il miglioramento erogando servizi in modo continuativo ed economico in un'ottica di sicurezza delle proprie persone, di riduzione degli impatti negativi ambientali, sociali e di *governance*.

In tal senso vengono puntualmente controllati e manutentati gli impianti tecnologici sia al fine del contenimento dei consumi anche a garanzia del rispetto delle emissioni in atmosfera come prescritto nelle autorizzazioni.

Inoltre, la direzione dei Servizi cimiteriali incentiva il dialogo e il confronto con tutte le parti interessate, tenendo conto delle loro istanze e attivando adeguati strumenti di partecipazione e informazione allo scopo di creare un valore condiviso.

*il direttore dei Servizi cimiteriali*  
ing. Adriano Fontanel



## La carta dei servizi

Quale strumento di trasparenza e di garanzia delle proprie prestazioni, i Servizi cimiteriali di Veritas applicano quanto previsto dalla *Carta dei servizi* che costituisce elemento integrante e qualificante della presente politica.

Gli indicatori definiti nella *Carta dei servizi* sono costantemente monitorati e vengono riportati all'attenzione della direzione generale che ne valuta gli andamenti e li include nei propri documenti programmatici, di concerto con gli obiettivi individuati dai portatori d'interesse.

## Efficacia, efficienza, sostenibilità ambientale e sociale, energia e sicurezza sul lavoro

A garanzia delle proprie prestazioni, trasparenza ed efficienza la direzione Servizi cimiteriali assicura:

- il monitoraggio costante degli impianti per garantire la maggiore risposta possibile alle crescenti richieste dell'utenza;
- l'impiego ottimale delle proprie persone nell'ottica di una continua razionalizzazione dei servizi e delle attività promuovendo e diffondendo la cultura della prevenzione e della sicurezza sui luoghi di lavoro, la cultura del rispetto e della valorizzazione delle differenze;
- il rispetto delle prescrizioni normative e autorizzative nonché la rispondenza delle attività svolte ai sistemi di gestione;
- una gestione responsabile delle risorse naturali utilizzate attraverso l'adozione di soluzioni volte a proteggere l'ambiente, prevenire e ridurre gli impatti negativi e i rischi delle attività a vantaggio delle generazioni presenti e future;
- l'incremento di efficienza attraverso l'innovazione e la tecnologia per conseguire gli obiettivi di risparmio e di ottimizzazione delle prestazioni sperimentando nuove soluzioni e promuovendo le opportunità emerse dalle analisi di doppia rilevanza.

## Elementi strategici del servizio

Le azioni intraprese sono volte a:

- accrescere il grado di partecipazione e di soddisfazione delle parti interessate anche attraverso rilevazioni di *customer satisfaction* e coinvolgimento dei portatori di interesse;
- minimizzare gli impatti negativi e i rischi connessi ai servizi erogati attraverso l'utilizzo delle *best practice*;
- migliorare gli ambienti e le condizioni di lavoro riducendo i rischi che gravano sul personale sia proprio che dei fornitori;
- migliorare le competenze del personale attraverso la formazione, l'informazione, l'addestramento e la sensibilizzazione;
- sviluppare e mantenere la certificazione del Sistema di gestione aziendale e della sua integrazione con il *Modello di organizzazione, gestione e controllo dlgs 231/01*, e con il *Piano triennale di prevenzione della corruzione e trasparenza*, quali strumenti per il monitoraggio del raggiungimento degli obiettivi fissati dalla direzione in termini di efficacia del servizio erogato, efficienza delle prestazioni e sostenibilità delle attività svolte;
- attuare politiche di inclusione e valorizzazione delle differenze per generare valore sia all'interno dell'azienda che nel territorio servito, facendo del rispetto uno stile dell'azienda.
- del servizio erogato, efficienza delle prestazioni e sostenibilità ambientale delle attività svolte.