



PROVINCIA DI BERGAMO

Settore Ambiente



POLITICA PER LA QUALITA'

Per assicurare il raggiungimento di obiettivi di miglioramento dell'efficienza nell'attività amministrativa del Settore Ambiente è stato istituito un sistema di gestione per la qualità che risponde alle prescrizioni della norma UNI EN ISO 9001:2008.

Gli obiettivi generali che ci si pone sono:

- *il continuo miglioramento dei servizi forniti agli utenti;*
- *garantire ad ogni utente la possibilità di conoscere in ogni momento lo stato della propria istanza;*
- *assicurare nelle materie di competenza la comunicazione ed il supporto agli operatori del settore, ai cittadini e agli Enti Pubblici attraverso l'Ufficio Catasto, l'Osservatorio Rifiuti, l'invio/ricevimento di lettere, e-mail, fax e specifiche pagine Web.*

Gli obiettivi specifici che ci si pone sono:

- *la qualificazione della propria organizzazione e delle principali attività svolte nei confronti degli utenti, attraverso il mantenimento della certificazione del sistema qualità;*
- *di mantenere aggiornata la "Carta dei servizi" al fine di rendere disponibile uno strumento per dare visibilità all'esterno dei servizi offerti e di quanto attuato per soddisfare le esigenze degli utenti e fornire indicazioni sulle possibilità di reclamo;*
- *di razionalizzare e mantenere aggiornate le procedure interne ai Servizi, attraverso la loro analisi e la definizione di procedure documentate che ne garantiscano lo svolgimento in condizioni controllate;*
- *di disporre, in seguito all'applicazione del Sistema Qualità, di dati ed indicatori utilizzabili per migliorare il servizio;*
- *di definire, in maniera chiara ed univoca, i compiti e le relative responsabilità;*
- *di mettere il personale in condizione di acquisire specifiche competenze relative alla gestione del servizio in condizioni di qualità.*

Nel corso del 2009 e 2010 il Settore Ambiente intende proseguire le iniziative in campo ambientale già avviate:

- *proseguire nel percorso di Agenda 21 Locale attraverso l'attuazione del Piano di Azione Ambientale;*
- *promuovere la conoscenza ambientale degli alunni delle scuole elementari e medie in materia di gestione sostenibile delle risorse (aria, acqua, fonti di energia rinnovabili e non, biodiversità);*
- *promuovere azioni per la riduzione alla fonte della produzione di rifiuti e l'incentivazione del recupero, riutilizzo, trattamento differenziato e riciclo dei rifiuti;*
- *migliorare ed ottimizzare l'attività di vigilanza sulla corretta gestione dei rifiuti in ambito provinciale incrementando, in collaborazione con gli altri soggetti preposti, i controlli sul rispetto della normativa e delle prescrizioni specifiche;*
- *promuovere la riduzione degli impatti ambientali associati alle fasi del ciclo di vita dei beni e servizi utilizzati dalla Provincia attraverso l'implementazione degli "Acquisti verdi" (GPP) e la loro diffusione sul territorio provinciale;*
- *promuovere e coordinare studi ed indagini per i principali fenomeni di inquinamento del territorio provinciale ai fini dell'avvio delle necessarie azioni di bonifica;*
- *promuovere l'utilizzo di fonti di energia rinnovabili e del risparmio energetico attraverso azioni dimostrative, di incentivazione, sensibilizzazione e formazione;*
- *promuove le iniziative locali di riduzione delle emissioni di gas serra;*
- *assicurare la corretta informazione ed il supporto ai cittadini ed agli operatori del settore ai fini della corretta gestione degli impianti termici;*
- *assicurare il sostegno alle attività connesse al mantenimento della certificazione/registrazione ambientale acquisite per la Presidenza Direzione Generale e l'Assessorato all'Ambiente e Tutela Risorse Naturali e alla sua graduale estensione a tutta l'organizzazione.*

Tutto il personale ha la responsabilità del raggiungimento degli obiettivi prefissati, ciascuno per quanto di propria competenza, come descritto e definito nel Manuale per la Qualità.

Bergamo, lì 19.11.2009

IL DIRIGENTE
Dott. Claudio Confalonieri