

La **SOCIETÀ TRASPORTI NOVARESI S.R.L.**, facente parte del Gruppo Autoguidovie, la maggior azienda a capitale privato del TPL automobilistico italiano, è una delle principali aziende storiche del territorio Novarese che assicura servizi di trasporto pubblico locale e di noleggio, riconosciuta come punto di riferimento per la mobilità da cittadini, lavoratori e studenti e da tutti gli altri stakeholder istituzionali e non. Questa posizione è stata costruita grazie all'impegno costante nel realizzare un servizio di qualità, attento alla sicurezza per clienti e lavoratori, fortemente calato sui bisogni della clientela e sulla conoscenza del territorio, che realizza sostenibilità sociale, ambientale ed economica e persegue la costante ricerca del miglioramento e della soddisfazione degli stakeholder. Per assicurare il costante miglioramento dei livelli di qualità, STN ha implementato e mantiene il proprio Sistema di Gestione Integrato assumendo a riferimento le norme UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015 e UNI EN ISO 45001:2023.

**S.T.N. S.r.L.**, come per altro la capogruppo, ritiene fondamentale la soddisfazione del cliente, esterno ed interno, come motore per la catena del valore finalizzata al progressivo miglioramento delle prestazioni aziendali. A tal fine coinvolge in questo processo i collaboratori e, progressivamente anche i fornitori, i subfornitori e altri partner. Risulta primario l'impegno di tutti, coerentemente con le esigenze della propria clientela e con le risorse a disposizione, e la ricerca delle soluzioni maggiormente sostenibili da applicare concretamente alle proprie attività.

**S.T.N. S.r.L.** considera, pertanto, la qualità del servizio la tutela ambientale e la sicurezza e salute dei lavoratori un valore fondamentale che deve guidare il management nelle scelte aziendali. Per questa ragione ha adottato la scelta strategica di porre la massima attenzione alle esigenze dei propri clienti, migliorando la comprensione dei loro bisogni e monitorando costantemente il servizio e i processi interni. Altrettanto rilevante è l'attenzione posta nei confronti dei diversi portatori di interesse, quali personale aziendale, cittadini, fornitori, Enti ed Istituzioni, la comunità e il territorio di riferimento, affinché anche per essi il miglioramento continuo comporti benefici tangibili del servizio erogato e degli impatti ambientali e sulla sicurezza e salute sui luoghi di lavoro.

In questo contesto si inserisce la Politica Aziendale che, oltre a sostenere il rispetto di tutte le vigenti disposizioni normative in materia di qualità, sicurezza e ambiente, sostiene:

- ✚ L'impegno costante della Direzione per la definizione e l'attuazione degli obiettivi aziendali e il miglioramento continuo delle condizioni di lavoro;
- ✚ Gli impegni finalizzati ad un costante miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dell'azienda in merito alle prestazioni del Sistema Aziendale Integrato;
- ✚ La riduzione delle incidenze negative delle proprie attività a livelli corrispondenti all'applicazione economicamente praticabile della migliore tecnologia disponibile.

Fra i principi ispiratori della Politica Aziendale si colloca pertanto l'attenzione agli aspetti qualitativi, ambientali e di sicurezza e salute che l'Azienda ha individuato nel contesto dei propri processi operativi, nonché l'impegno e la responsabilità che **S.T.N. S.r.L.** assume nei confronti dei cittadini e degli utenti, per garantire un servizio con elevati standard qualitativi, di sicurezza nonché una sempre maggiore sostenibilità ambientale delle attività svolte con preciso riferimento alle vigenti disposizioni di legge.

### La Politica Aziendale si pone le seguenti finalità:

- ✚ Rispettare le prescrizioni legislative e i requisiti normativi cogenti applicabili ai servizi offerti, ai mezzi ed alle attività e strutture aziendali;
- ✚ Destinare adeguate risorse per il raggiungimento degli obiettivi pianificati;
- ✚ Mantenere un efficace sistema di comunicazione con il Cliente, la collettività e tutto il personale allo scopo di recepirne le esigenze, informandoli in merito al processo di miglioramento continuo ed in merito ai risultati raggiunti;
- ✚ Coinvolgere i fornitori nel processo di miglioramento delle proprie prestazioni in modo da ridurre

gli impatti negativi che potrebbero riversarsi nel Sistema Aziendale;

- ✚ Verificare il raggiungimento degli obiettivi pianificati intervenendo con appropriate azioni correttive qualora questi non siano raggiunti;
- ✚ Verificare le migliori tecnologie disponibili ed economicamente praticabili riducendo i disservizi, le insoddisfazioni dell'Utente/Cliente, gli impatti ambientali prodotti e i rischi per la salute e sicurezza di questi e dei propri dipendenti;
- ✚ Migliorare il livello di soddisfazione delle attese dell'utente che usufruisce del servizio di trasporto pubblico erogato dalla **S.T.N. S.r.l.** (comfort dei mezzi, sicurezza e puntualità per quanto di competenza aziendale);
- ✚ Assicurare un adeguato livello di informazione e comunicazione all'utenza;
- ✚ Migliorare gli aspetti correlati agli indicatori di qualità del servizio di TPL, contenuti nella Carta della Mobilità e nei Contratti di Servizio stipulati con gli Enti Committenti;
- ✚ Migliorare la qualità del servizio di noleggio occasionale e del servizio finalizzato, in termini di comfort dei mezzi e di attenzione alle esigenze dei Clienti;
- ✚ Migliorare l'impatto sulla comunità in termini di riduzione dell'inquinamento e utilizzo di risorse energetiche e naturali, riduzione degli sprechi e sicurezza stradale, attraverso la manutenzione degli impianti e dei mezzi e la sensibilizzazione dei dipendenti.
- ✚ Tutelare la salute e la sicurezza dei dipendenti attraverso la riduzione dei rischi connessi alle attività lavorative, garantendo inoltre l'efficacia di eventuali risposte a situazioni di emergenza interna o esterna;

#### **Per raggiungere questi obiettivi l'Azienda opererà per:**

- ✚ Coinvolgere l'utente/Cliente, onde migliorare la capacità di relazione e comunicazione, e rilevarne sistematicamente il livello di soddisfazione;
- ✚ Effettuare adeguati investimenti per il parco mezzi, tecnologie ed attrezzature di supporto, nonché sugli immobili;
- ✚ Ottenere un sempre maggiore coinvolgimento del personale con una conseguente maggiore responsabilizzazione attraverso la formazione/informazione e la sensibilizzazione ai temi sulla qualità, l'ambiente e la salute e sicurezza.
- ✚ Far sì che le funzioni di responsabilità all'interno dell'organizzazione siano correttamente interpretate e condivise;
- ✚ Monitorare le prestazioni dei propri processi interni onde attuare, ove necessario, apposite azioni di miglioramento;

Tutti i dipendenti devono impegnarsi ad attuare e sostenere i principi sopra stabiliti e suggerendo gli eventuali miglioramenti.

Novara, 05/03/2024

IL PRESIDENTE  
*Giovanni Tresoldi*