

## ❖ CHI SIAMO ...

- So.Ge.Pu. S.p.A., società a capitale interamente pubblico, è specializzata nella gestione dei servizi di pubblica utilità in vari settori che vanno dall'intera filiera dei rifiuti (raccolta, spazzamento, trasporto, smaltimento finale, ecc.) a servizi qualificati di assistenza alle istituzioni locali, quali l'allestimento di manifestazioni, la cura del verde pubblico, la gestione di strutture turistico-culturali e sportive. L'Azienda si caratterizza per l'adozione di tecnologie eco-compatibili e per l'utilizzo di prassi di recupero di energia dai rifiuti innovative rispetto al panorama nazionale. Oltre alla sua specializzazione ed al know-how tecnico-organizzativo maturato in oltre venti anni di attività, So.Ge.Pu. S.p.A. ha assunto un rilevante ruolo sociale, considerato che essa rappresenta Istituzioni Comunali dell'area Alto Tiberina Umbro Toscana. Il coordinamento di servizi a livello comprensoriale costituisce un'esperienza pilota di collaborazione territoriale allargata, fra le prime esistenti nel nostro Paese.

## ❖ LA MISSION DI SO.GE.PU. S.P.A.

- L'obiettivo principale che la nostra azienda intende perseguire e garantire nel tempo è la sempre maggiore soddisfazione del cliente e del personale interno.
- Consolidare un sistema di gestione per la qualità aziendale in grado di progettare ed erogare servizi che, a seguito di una attenta e costante analisi dei fabbisogni delle singole realtà locali in cui l'Azienda opera, contribuiscano ad incidere positivamente sulla qualità della vita dei cittadini.
- Promuovere, mediante azioni articolate e complesse, il principio secondo cui l'erogazione di un servizio di qualità rappresenta una opportunità di crescita per la Società, in quanto consente di potenziare le professionalità delle risorse umane in essa operanti, risorse che costituiscono il vero valore aggiunto.
- Potenziare la rete di relazioni tra i diversi soggetti (Azienda, istituzioni, cittadini) al fine di garantire nel tempo la sempre maggiore soddisfazione del Committente/Utente e del personale interno.
- Erogare servizi rispondenti a criteri di efficacia ed efficienza, in un'ottica di miglioramento continuo, al fine di avviare processi di cambiamento/innovazione conseguenti alle evoluzioni del contesto socio-economico.
- Contribuire alla crescita del sistema di gestione dei servizi pubblici locali, proponendo l'esperienza acquisita da So.Ge.Pu. ed avviando percorsi di confronto/scambio in un'ottica di miglioramento reciproco.

## ❖ I PUNTI DI FORZA DI SO.GE.PU. S.P.A.

### ➤ *La centralità del Committente/Utente*

Il Cliente, chiaramente individuato nel cittadino, non valuta certamente le capacità organizzative e qualitative di So.Ge.Pu. attraverso i risultati economici, di per sé comunque fondamentali, ma soprattutto attraverso la qualità percepita attraverso i vari servizi erogati che vengono quotidianamente espletati dai singoli operatori che, oltretutto si trovano, a differenza di un'azienda tradizionale a diretto contatto con il fruitore finale.

E' ovvio, quindi, che il sapersi confrontare, il sapersi rapportare, il saper dare una positiva immagine aziendale è, e sarà sempre di più, un fattore fondamentale per la nostra difficile e complessa attività che in modo concreto incide ed influisce sulla qualità della vita di tutti i cittadini.

### ➤ *La diffusione capillare dell'informazione sui servizi*

Al fine di favorire l'incontro tra servizio erogato ed esigenze dell'utenza risulta determinante la "facilità di comunicazione", ovvero, la possibilità per i cittadini di accedere agevolmente alle informazioni necessarie alla fruizione dei servizi (numero verde dedicato, portale internet) ed avere in tempo reale risposte alle proprie esigenze relative ai servizi erogati.

Nostro compito è anche quello di compiere continue azioni di sensibilizzazione nei confronti dei cittadini / utenti finalizzate al sempre maggiore incremento di una seria coscienza ambientale che abbia come risultato finale il perseguimento di uno sviluppo sostenibile.

### ➤ *La qualità di un servizio è strettamente connessa alla preparazione tecnica degli operatori che lo erogano*

SO.GE.PU. ritiene fondamentale, al fine di erogare servizi orientati a criteri di qualità, avvalersi di personale adeguatamente scelto e preparato. Per questo sono stati e saranno realizzati percorsi di formazione rivolti a tutto il personale dipendente.

La formazione consentirà a ciascuna figura coinvolta di acquisire/sviluppare le conoscenze e le competenze necessarie a svolgere i compiti affidati, con maggiore consapevolezza di ruolo, con maggiore professionalità e livello di responsabilità, al fine di soddisfare le esigenze, esplicite e non, del Committente/Utente.

In particolare, i percorsi di formazione, oltre che essere mirati a potenziare le competenze tecnico-professionali, consentiranno di favorire nei singoli il senso di

appartenenza alla struttura e la condivisione degli obiettivi, delle strategie e delle modalità operative.

SO.GE.PU. intende affermare la logica secondo cui la valorizzazione delle risorse umane risulta essere fondamentale per l'erogazione dei propri servizi.

➤ ***Il monitoraggio e la valutazione in un'ottica di miglioramento***

Poiché l'erogazione dei servizi pubblici si connota come un processo "a spirale", il monitoraggio in itinere e finale, risulta fondamentale in quanto consente, da un lato di attivare, se necessario, delle azioni correttive, dall'altro di ritarare obiettivi, contenuti, modalità in occasione di una successiva progettazione.

La costante attenzione al raggiungimento degli obiettivi, in relazione alla tipologia di utenza, testimonia il valore attribuito da So.Ge.Pu. ai propri Committenti/Utenti. Infatti, al fine di effettuare una valutazione completa ed ad ampio "spettro", vengono somministrati questionari distinti a Utenti, Committenti. L'analisi incrociata dei risultati emersi consente di individuare le eventuali aree di miglioramento e di prospettare le relative ipotesi di risoluzione.

***So.Ge.Pu. S.p.A.***  
*La Direzione Generale*