

Die Stadtwerke Meran, ein In-house-Unternehmen der Gemeinde Meran, erbringt innerhalb des Gemeindegebiets folgende Dienste:

- Trinkwasserversorgung und Abwasserentsorgung;
- Sammlung und Rückgewinnung von recycelbarem Material;
- Sammlung und Entsorgung von Restabfall;
- Maschinelles und manuelles Kehren von Gehwegen, Straßen, Plätzen und Radwegen;
- Planung, Installation und Wartung der öffentlichen Straßenbeleuchtung.

Für die Durchführung dieser Leistungen hat die Geschäftsführung das folgende Leitbild formuliert und gewährleistet dessen Umsetzung, Kommunikation und konsequente Anwendung.

## Wirtschaftliche Nachhaltigkeit von Dienstleistungen

- Wir bieten unseren Bürgerinnen und Bürgern bestmögliche Dienstleistungen zum besten Preis-Leistungs-Verhältnis, wobei der Preis den Gemeindetarifen entspricht.
- Wir setzen uns für die kontinuierliche Sicherung und Steigerung der Qualität der bereitgestellten Dienstleistungen unter Einhaltung der in der Dienstleistungscharta festgelegten Vorgaben ein. Dabei bemühen wir uns stets, die Kosten so gering wie möglich halten, unter anderem durch die Einführung neuer Technologien.
- Wir definieren und gestalten Unternehmensabläufe nach den Kriterien der Wirksamkeit, Effizienz und Wirtschaftlichkeit, um so eine Deckung der Unternehmenskosten durch die Abgaben zu gewährleisten.

## Wert unserer städtischen Infrastrukturen

- Bei Investitionsprojekten wählen wir die besten Technologien am Markt, um den Wert der uns anvertrauten städtischen Infrastruktur zu erhalten und zu steigern.
- Wir betrachten das ökologische Erbe der Stadt Meran als primäres materielles und immaterielles Gut, das wir für die Einwohner und Unternehmen der Stadt schützen und erhalten wollen. Wir investieren in Ressourcen und Know-how, um Trinkwasser in ausreichender Qualität und Menge bereitzustellen, Abwasser ordnungsgemäß abzuleiten und die Funktionalität und Sicherheit der öffentlichen Beleuchtung kontinuierlich zu verbessern.

## Einhaltung gesetzlicher Vorschriften

- Wir stellen sicher, dass alle geltenden Produkt-/Dienstleistungs-, Umwelt- und Arbeitsschutzgesetze sowie alle anderen Anforderungen, zu denen sich das Unternehmen verpflichtet hat, eingehalten werden.

## Im Dienste für Kundinnen/Kunden, Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter und andere interessierte Parteien (Stakeholder)

- Wir analysieren regelmäßig den Unternehmenskontext sowie die Bedürfnisse und Erwartungen der betreffenden Parteien (z. B. Behörden, Umweltverbände, Verbraucherschutzverbände, Bürgerinitiativen, öffentliche und private Einrichtungen) und sehen uns verpflichtet, deren Anliegen bei der Festlegung von Zielen zur Optimierung der Dienste sowie der entsprechenden Leistungsstandards zu berücksichtigen.
- Wir fördern die Beteiligung der Bürgerinnen und Bürger sowie unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an der Gestaltung unserer Dienstleistungen.
- Wir verpflichten uns, alle Anspruchsgruppen unparteiisch, korrekt und transparent zu behandeln und halten die Vorgaben unseres Verhaltenskodexes und der Dienstleistungscharta strikt ein.
- Wir fördern die Beziehungen zu unserem Hauptansprechpartner, der Gemeinde Meran, und verpflichten uns zur Umsetzung der Vorgaben aus den Dienstleistungsverträgen.
- Wir nutzen die bestehenden Kanäle zur Kommunikation mit den Bürgerinnen und Bürgern, um unserer Informationspflicht nachzukommen und die Dienstleistungstarife transparent zu gestalten. Auf diese Weise möchten wir eine verantwortungsbewusste Nutzung der Wasserressourcen fördern, Verschwendung reduzieren und die durch unsere Versorgungsleistungen entstehenden Umweltauswirkungen mindern.

- Wir betrachten den Beitrag unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter als einen entscheidenden Faktor für das Erreichen der Unternehmensziele. Wir fördern die Weiterentwicklung ihrer fachlichen und sozialen Kompetenzen durch Schulungen, sodass sie den täglichen Herausforderungen ihrer Arbeit gewachsen sind, den bestmöglichen Beitrag leisten können und in ihrer beruflichen Tätigkeit Zufriedenheit finden.
- Wir fördern durch unser Handeln eine Kultur der Chancengleichheit.

## Innovation und nachhaltige Entwicklung

- Wir berücksichtigen den Klimawandel und handeln aktiv, um seine Auswirkungen auf die Stadt zu mindern und seine Ursachen zu bekämpfen.
- Wir unterstützen Initiativen zur Abfallvermeidung sowie zur Förderung der Abfalltrennung.
- Wir verpflichten uns, bei der Instandhaltung der öffentlichen Beleuchtung die innovativsten am Markt verfügbaren Lösungen einzusetzen, um Energie zu sparen und die Lichtverschmutzung zu reduzieren.

## Schutz der Gesundheit und der Umwelt

- Wir betrachten das Umwelt- und Arbeitsschutzmanagement und seine Ergebnisse als selbstverständlichen Teil der Unternehmensführung. Wir formulieren Ziele und Vorgaben, setzen sie um, überwachen den Fortschritt der Programme kontinuierlich und ergreifen gegebenenfalls Korrekturmaßnahmen.
- Wir räumen präventiven Maßnahmen und internen Untersuchungen zum Schutz der Gesundheit und Sicherheit unserer Mitarbeitenden Priorität ein, um das Risiko von Unfällen und insbesondere von Verletzungen weitestgehend zu reduzieren.
- Wir fördern den Schutz und die Regeneration der Umwelt sowie eine umsichtige Nutzung der natürlichen Ressourcen.
- Wir stellen sicher, dass die notwendigen Ressourcen für die Aufrechterhaltung der Versorgung zur Verfügung stehen, die geforderten Standards eingehalten und die besten wirtschaftlich verträglichen Technologien eingesetzt werden, um jede Form von Verschmutzung und Gefahren für den Menschen zu unterbinden. Insbesondere werden Tätigkeiten, Dienstleistungen, Arbeitsplätze, Arbeitsweisen und organisatorische Abläufe so gestaltet, dass die Gesundheit von Arbeitnehmern, Dritten und der Allgemeinheit geschützt wird.
- Wir streben eine ständige Verbesserung der Unternehmensleistung an, auch in den Bereichen Umwelt- und Arbeitssicherheit.
- Wir tragen zum Umweltschutz bei, indem wir folgende Aspekte unserer Geschäftsprozesse regelmäßig bewerten:
  - o Reduzierung der Umweltauswirkungen (Abfallproduktion, Umgang mit natürlichen Ressourcen usw.) in allen Phasen des Lebenszyklus von Produkten/Dienstleistungen;
  - o Optimierte Nutzung von Energieressourcen, Vermeidung von Verschwendung, Senkung des Verbrauchs sowie Nutzung der besten verfügbaren Technologien;
  - o Umstellung auf alternative Energieformen mit geringer Umweltbelastung, wo immer es möglich ist.

## Grundsätze unseres Prozess- und Risikomanagements

- Unser Managementansatz basiert auf einer Analyse und Bewertung von Prozessen nach dem Ansatz des risikobasierten Denkens (RBT). Auf diese Weise wollen wir die am besten geeigneten Maßnahmen zur Bewertung und Handhabung der mit den Prozessen verbundenen Risiken ergreifen, ermittelte Chancen bestmöglich nutzen und auf allen Ebenen einen proaktiven Umgang mit Risiken fördern.

Um diese Ziele zu erreichen, hat das Unternehmen ein integriertes Managementsystem für Qualität (gemäß ISO 9001:2015), Umwelt (gemäß ISO 14001:2015) und Sicherheit (gemäß der aktuellen ISO-Norm 45001:2018) sowie ein Organisationsmodell im Sinne der Gesetzesverordnung D.Lgs. 231/2001 eingeführt, das ständig aktualisiert und optimiert wird.

Diese Richtlinie wird an alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter weitergegeben und jährlich überprüft.

Genehmigt durch den Verwaltungsrat mit Beschluß Nr. 60 vom 31.05.2021

Der Generaldirektor