



ORDINE DI SERVIZIO n° **32** del **07 06 18**

Oggetto: POLITICA DELLA QUALITÀ

Premessa

La Direzione è impegnata ad orientare l'intera organizzazione aziendale in uno sforzo costante e generale per garantire e accrescere la qualità dei propri servizi, avendo come obiettivo ultimo la soddisfazione delle esigenze del Cliente anche attraverso l'offerta di servizi di trasporto diversificati.

La Direzione quindi favorisce il funzionamento e lo sviluppo delle attività aziendali tramite una politica per obiettivi e programmi di lavoro, nei quali ritiene fondamentale dover coinvolgere l'intero organico aziendale tramite un efficiente sistema di comunicazione interna ed un'adeguata attività di formazione del personale, sia tecnica che sulla qualità.

La Direzione intende ottenere il miglioramento continuo delle prestazioni e degli standard di qualità attraverso un Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ), integrato nell'organizzazione aziendale, rispondente ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001 e controllato da un Ente esterno Certificatore che ne possa certificare la conformità.

La Direzione ritiene che il Sistema certificato contribuisca a migliorare la Qualità sia interna all'organizzazione contribuendo ad aumentare efficacia ed efficienza nelle diverse attività svolte sia esterna sul territorio in cui l'azienda agisce aumentando il soddisfacimento dei requisiti attesi dai clienti dei servizi.

Il SGQ viene considerato strumento efficace che consente di:

- tenere sotto controllo le attività ed i processi svolti che direttamente o indirettamente influenzano la Qualità dei servizi;
- analizzare il Contesto in cui opera l'azienda e le Parti Interessate con cui interagisce ed individuare da questa analisi obiettivi per la qualità che si propone di raggiungere;
- effettuare un valutazione dei rischi per la qualità correlati con attività processi ed obiettivi per ottenere indicazioni fondamentali all'elaborazione di una scala di

priorità degli interventi da realizzare ed alla quantificazione delle risorse da impiegare.

La Direzione si impegna a discutere e riesaminare almeno annualmente i contenuti della presente Politica e ove occorra alla sua revisione.

La Politica per la Qualità è pubblicata sul sito internet sia nell'area pubblica sia nell'area riservata ai dipendenti, è diffusa a tutto il personale tramite i documenti organizzativi presenti in azienda (Ordini di Servizio) nei punti informativi interni e tramite la rete intranet, resa nota ad tutte le Parti Interessate, organizzazioni, associazioni, enti tramite sito WEB, email e/o altro strumento comunicativo idoneo.

Principi

È politica dell'ATC ESERCIZIO di operare in un contesto di Qualità, che abbia sia la capacità di soddisfare le esigenze ed i bisogni, espressi o impliciti, della clientela sia di creare un impegno collettivo per la qualità all'interno dell'organizzazione dell'Azienda (tenendo conto di elementi qualificanti quali ad esempio: valorizzazione delle competenze acquisite all'interno dell'azienda, riconoscimento delle professionalità e dell'impegno personale, efficacia ed efficienza dell'operatività aziendale, miglioramento dei rapporti d'interfaccia tra le funzioni aziendali).

Offrire un servizio di qualità è l'obiettivo fondamentale di ATC ESERCIZIO, perseguito attraverso il coinvolgimento di tutto il personale aziendale, sia preso individualmente sia inserito nell'organizzazione a tutti i livelli.

La Politica della Qualità di ATC ESERCIZIO conforma la propria attività a dei principi fondamentali:

- offrire i servizi per la mobilità alla clientela nel pieno rispetto dei principi fondamentali di eguaglianza ed imparzialità, continuità, partecipazione, tutele e trasparenza, efficienza ed efficacia;
- conoscere raccogliere e formalizzare chiaramente i requisiti richiesti e le esigenze attese dalla clientela, sia espliciti che impliciti, e offrire un servizio che soddisfi tali attese;
- conoscere, con appropriate azioni di misurazione e monitoraggio, la qualità percepita del servizio erogato da parte della clientela e definire i parametri che la caratterizzano;
- pianificare e rendere operativo un programma d'intervento che migliori nel tempo questi parametri e li tengano sotto controllo;
- gestire i servizi e monitorarli per poter attuare azioni preventive e per conoscere tempestivamente le criticità del servizio e poter adottare le azioni più idonee per evitare disservizi e insoddisfazione del cliente;

- ottimizzare i costi connessi con la qualità per le prestazioni ed il livello di servizio richiesto, tenendo conto delle esigenze di stabilità economica e finanziaria dell'azienda;
- riesaminare in modo continuato i requisiti di qualità del servizio erogato per perseguire il progressivo miglioramento della qualità erogata;
- formare e sensibilizzare il personale, a tutti i livelli aziendali, in relazione alle problematiche connesse con la Qualità del servizio, con particolare attenzione alla gestione dell'interfaccia con il cliente.

La Direzione è impegnata costantemente per orientare ogni individuo e l'intera organizzazione aziendale in uno sforzo costante, completo, condiviso ed incondizionato per garantire e accrescere le prestazioni delle attività svolte, considerando il raggiungimento di un certo livello di soddisfazione del clienti come il prodotto del comportamento e del modo di operare di ciascuno.

La Direzione quindi favorisce il funzionamento e lo sviluppo delle attività aziendali tramite una politica per obiettivi e programmi di lavoro, nei quali ritiene fondamentale dover coinvolgere l'intero organico aziendale tramite un efficiente sistema di comunicazione interna ed un'adeguata attività di formazione del personale, sia tecnica che sulla qualità.

Il raggiungimento degli obiettivi per la qualità rappresentano per la Direzione una misura dell'abilità, delle conoscenze, dell'atteggiamenti e del buon senso individuali e dell'organizzazione, e pertanto l'ottenimento di tali risultati è responsabilità specifica di tutte le posizioni aziendali.

Oltre agli obiettivi strategici di lungo periodo, ATC ESERCIZIO elabora annualmente programmi direttivi e progetti operativi tesi a migliorare le prestazioni per la qualità e l'efficacia e l'efficienza del Sistema di Gestione per la Qualità.

Gli indicatori relativi a tali progetti e le modalità utilizzate per la loro rilevazione, sono descritti in un apposito documento "Piano di Miglioramento" elaborato annualmente.

La conoscenza di obiettivi, programmi e progetti viene diffusa all'interno della Società attraverso le decisioni della Direzione (Ordini di Servizio), gli strumenti di comunicazione interna (avvisi al personale, notebus informativo mensile, pubblicazione nella rete intranet aziendale e nel sito aziendale area riservata ai dipendenti, invio a tutti i responsabili di Funzione tramite posta interna).

Tutti i principali processi aziendali vengono monitorati e tenuti sotto controlli attraverso degli indicatori specifici legati a parametri che caratterizzano e misurano gli impatti sulla qualità derivanti da tali attività.

Obiettivi strategici

La Direzione al fine del continuo miglioramento della qualità del servizio offerto, in base ai principi evidenziati e sulla base degli aspetti significativi per la qualità individuati, definisce i seguenti obiettivi strategici per alcuni dei quali saranno definiti, nell'ambito certificativo, obiettivi operativi attraverso il Piano di Miglioramento ovvero singoli programmi che

definiscono le azioni, i tempi, le risorse e le responsabilità organizzative connesse al loro raggiungimento:

1. In ogni processo svolto dall'organizzazione, in ogni ambiente di lavoro e nell'utilizzo dei veicoli e delle diverse altre attrezzature, è necessario assicurare il rispetto di tutti i requisiti cogenti dei servizi erogati, sia quelli richiesti dalla normativa applicabile sia quelli volontari che l'azienda ha deciso di rispettare per raggiungere gli standard definiti, in ogni fase comprese le situazioni non ordinarie e di emergenza;
2. Conoscenza, identificazione e raccolta di tutti i requisiti richiesti dai clienti, sia espliciti che impliciti, anche attraverso attività di monitoraggio e misurazione, e realizzazione di servizi che soddisfano tali requisiti nella misura maggiore possibile, nei diversi processi di progettazione sviluppo pianificazione erogazione e gestione di tali servizi;
3. Attività continua di monitoraggio, di misurazione, di analisi e di valutazione delle prestazioni dei servizi erogati, per gestire in modo controllato tutti i processi aziendali, conoscerne l'andamento e il grado di soddisfacimento dei requisiti pianificati ed attesi dai clienti, intervenire in modo tempestivo per minimizzare gli scostamenti da quanto pianificato ed atteso, eseguire degli audit interni sui processi, organizzare ed attuare azioni preventive e di controllo per conoscere tempestivamente le criticità del servizio e poter adottare le azioni più idonee per evitare disservizi e l'insoddisfazione del cliente, raccogliere dati ed analisi per effettuare un riesame complessivo delle attività e rendere operativo un programma d'intervento che migliori nel tempo le prestazioni per la qualità di ogni processo;
4. Servizio di ascolto dei clienti dei servizi erogati, per raccogliere le segnalazioni sul quanto fatto, gli scostamenti da quanto atteso (reclami), le richieste di miglioramento e poter analizzare tali segnalazioni, dare risposte puntuali ad ogni segnalazione e raccogliere informazioni sulla percezione dei clienti su diversi aspetti dei servizi stessi (gradimento, requisiti attesi e richiesti, importanza di alcuni aspetti rispetto ad altri, presenza di criticità specifiche e/o ripetitive nel tempo);
5. Creare una sistema interno all'organizzazione per una comunicazione interna ed esterna efficiente ed efficace, integrato con l'organizzazione della comunicazione già esistente nei Sistemi di Gestione per l'Ambiente e per la Salute e Sicurezza, capace di informare far condividere rendere consapevole e coinvolgere il personale ai tutti i livelli sui propri compiti e responsabilità nel SGQ, sugli aspetti significativi correlati all'attività svolta, sulle azioni intraprese dall'azienda per risolvere situazioni di criticità e per migliorare le proprie performances di qualità, sugli obiettivi per la qualità che l'azienda si propone di raggiungere;
6. Creare un sistema (insieme di risorse con adeguate competenze e compiti e ruoli definiti, dotati di adeguati poteri di organizzazione azione e controllo) integrato nell'organizzazione aziendale e nei 2 sistemi già esistente SGA e SGSS, capace di gestire le attività pianificate dal Sistema di Gestione per la Qualità (processi del

- Sistema, attività di elaborazione della documentazione di descrizione e pianificazione del Sistema, effettuazione ed aggiornamento dell'analisi del Contesto dell'analisi delle attività correlate ai diversi processi e di valutazione dei rischi, pianificazione ed effettuazione dell'attività di audit interni elaborazione registrazione situazioni di Non Conformità, registrazione e coordinamento attività correttive e preventive, conservazione aggiornamento e gestione delle informazioni documentate rilevanti per il SGQ, organizzazione e registrazione delle riunioni di riesame e dei Piani di Miglioramento emessi in esito a tali incontri) in modo efficiente ed efficace;
7. Attività strutturata per la ricerca di risorse per l'elaborazione di un piano investimenti con cui si prosegue il rinnovamento del parco veicoli aziendali, il rinnovamento degli impianti aziendali, gli investimenti sulle strutture aziendali per attività di rinnovo manutenzione straordinaria e manutenzione ordinaria;
 8. Pianificare e attuare, secondo le regole del processo di formazione aziendale, una specifica attività formativa e informativa rivolta al personale interno all'organizzazione ai diversi livelli (lavoratori, preposti, responsabili di Funzione, responsabili dei Sistemi di Gestione, Direzione), calibrato ai diversi ruoli e compiti definiti (vedi OB6), per fare acquisire le specifiche competenze adeguate al ruolo ricoperto ed all'attività affidata nell'ambito del SGQ, per condividere con tutto il personale gli obiettivi per la qualità che l'azienda intende raggiungere, per informarlo dei compiti attribuiti a ciascuno nell'ambito del SGQ e per sensibilizzare ciascuno a comportamenti "corretti" nello svolgere l'attività lavorativa sia ordinaria che straordinaria o in situazioni di emergenza;
 9. Migliorare nel processo di acquisto ed appalto l'attività di qualificazione dei fornitori e di definizione degli standard da richiedere ai fornitori stessi per la qualifica, con possibilità di attribuzione sulla base di questi parametri di vantaggi competitivi nella valutazione delle offerte o nell'affidamento di un appalto di beni e servizi, nel pieno rispetto della normativa vigente che regola l'attività di appalto e di selezione e qualificazione dei fornitori stessi;
 10. Procedere all'integrazione dei 3 Sistemi di Gestione per la Qualità, per la Salute e la Sicurezza e per l'Ambiente.
 11. Il presente Ordine di Servizio sostituisce l'Ordine di Servizio n. 71 del 14.12.2004 "Politica della qualità".


L'AMMINISTRATORE DELEGATO