

L'Azienda Speciale Multiservizi (A.S.M.) del Comune di Colle di Val d'Elsa considera il proprio *Sistema di Gestione per la Qualità* come uno dei principali stimoli per il coinvolgimento del personale e come miglioramento dei propri processi al fine di soddisfare i cittadini e il lavoratore, fondando le proprie scelte operative su concetti di:

- **correttezza**, intesa come rispetto delle aspettative dei propri cittadini e lavoratori degli impegni presi;
- **serietà**, intesa come affidabilità del servizio erogato e delle modalità operative;
- **conformità**, intesa come rispetto, nelle relazioni ed erogazioni, dei requisiti contrattuali.

In particolare la soddisfazione del lavoratore è perseguita attraverso:

1. momenti di verifica e di aggiornamento sui temi correlati ai servizi/prodotti offerti;
2. lo scambio continuo di informazioni con il vertice aziendale

La soddisfazione del cittadino è perseguita offrendo e adeguando tutti i processi alle sue particolari esigenze, implicite ed esplicite, e monitorando lo svolgimento al fine di assicurare il raggiungimento degli obiettivi concordati in fase contrattuale.

Pertanto l' A.S.M. attraverso il Direttore Generale, si impegna a:

1. assegnare ai cittadini e ai lavoratori un ruolo centrale nelle strategie e nei processi di miglioramento dell'azienda;
2. garantire il diritto dei cittadini all'accessibilità e alla fruizione del servizio;
3. coinvolgere i lavoratori nella definizione degli obiettivi di miglioramento e nei piani di sviluppo del sistema qualità;
4. rispettare gli standard prestazionali caratteristici del servizio reso;
5. adeguarsi, nel proprio operato, alle legislazioni vigenti ovvero agli accordi contrattuali definiti;
6. migliorare le proprie modalità operative finalizzandole alla prevenzione di eventuali inefficienze di servizio;
7. definire un quadro strutturato di obiettivi per la qualità che verrà riesaminato periodicamente;
8. mettere a disposizione dei soggetti interessati la propria politica;
9. riesaminare periodicamente la presente politica per accertarne l'idoneità.

Quanto detto sopra si concretizza tramite il perseguimento dei seguenti obiettivi:

- miglioramento dell'immagine e della reputazione fra i cittadini,
- incremento del numero degli utenti-clienti nonché incremento del fatturato;
- cura della comunicazione verso i cittadini;
- assistenza ai cittadini;

(Il raggiungimento di questi quattro obiettivi sarà costantemente monitorato attraverso la costante rilevazione della customer satisfaction e l'analisi dei reclami)

- il rispetto della normativa vigente applicabile allo specifico settore di attività;

(Il raggiungimento e mantenimento di questi obiettivi sarà costantemente perseguito attraverso attività di formazione ed informazione del personale a tutti i livelli).

Il perseguimento/mantenimento di tali obiettivi sarà perseguito adottando un modello di gestione aziendale conforme allo standard di riferimento **ISO 9001:2000** e verificato mediante la gestione di specifici indicatori.

Obiettivi specifici, inoltre, potranno essere definiti annualmente dalla Direzione in sede di riesame e diffusi a tutto il personale dipendente.

La Direzione si impegna in prima persona a promuovere, e sostenere l'introduzione del sistema di qualità aziendale, mentre alla funzione qualità (RGQ) viene delegato il compito di definire il sistema, assicurarne l'adeguatezza e l'aggiornamento, nonché di verificarne la corretta attuazione.

Infine, a tutto il personale, a tutti i livelli, si richiede di condividere la politica, gli obiettivi e impegnarsi ad operare in completa conformità al *Manuale della Qualità* ed alle procedure in esso richiamate.

Colle di Val d'Elsa, ottobre 2004

La Direzione Generale