

La Romagna	POLITICA PER LA QUALITÀ	Procedura : 510Q20
------------	-------------------------	--------------------

## 1. POLITICA PER LA QUALITÀ

La Direzione dell'azienda è impegnata nell'organizzazione e nella realizzazione di servizi di trasporto di persone con conducente a favore di Clienti sia pubblici che privati.

Nel settore pubblico l'azienda gestisce in proprio o in sub appalto:

- Servizi di trasporto disabili
- Servizi di trasporto dializzati
- Servizi di scuolabus
- Servizi di trasporto plurimo a chiamata/prenotazione.

La Direzione è responsabilmente e concretamente impegnata nei confronti di tutte le parti interessate, per:

- ✓ Offrire l'organizzazione e la realizzazione del trasporto;
- ✓ Ottimizzare il servizio attraverso il monitoraggio dei processi e dei relativi costi;
- ✓ Sviluppare nuove opportunità di crescita, anche aumentando i servizi svolti tramite contratti diretti con soggetti privati;
- ✓ Assicurarci che eventuali non conformità vengano prontamente individuate e risolte con opportune azioni correttive finalizzate ad evitare che le stesse possano ripresentarsi ed eventualmente mettere in atto azioni di miglioramento;
- ✓ Operare nel contesto di riferimento per l'individuazione e mitigazione dei rischi correlati alle attività ed ai processi aziendali.

Le parti interessate sono individuate con un monitoraggio sistematico del contesto di riferimento dell'azienda e sono le seguenti:

- ✓ i Clienti diretti pubblici e privati;
- ✓ gli Utenti trasportati e tutti i partecipanti coinvolti a qualunque titolo;
- ✓ i Dipendenti;
- ✓ i Fornitori;
- ✓ le Risorse in Outsourcing.

Tale impegno, di alta priorità, si esplica principalmente con la volontà di coinvolgere responsabilmente tutto il personale, aumentandone competenza e consapevolezza sull'esigenza di garantire un operato sempre teso alla massima attenzione verso il perseguimento del miglioramento continuo.

La Direzione, quindi, si impegna ad assumere un ruolo attivo nella promozione guida di tutte le attività aventi influenza positiva sull'impatto che l'azienda può generare sull'ambiente competitivo che la circonda, attraverso la diffusione a tutti i livelli degli obiettivi di miglioramento.

<b>La Romagnola</b>	<b>POLITICA PER LA QUALITÀ</b>	Procedura : <b>510Q20</b>
---------------------	--------------------------------	---------------------------

Gli obiettivi sono coerenti con l'analisi del contesto effettuata dall'azienda per individuare le parti interessate, i bisogni e le aspettative ad esse collegate ed i rischi che insistono sulla attività aziendale.

I seguenti obiettivi e impegni sono fissati annualmente e diffusi al personale responsabile, il modulo 500Q10M03 "Processi-Rischi-Indicatori-Obiettivi della Politica per la Qualità" ne riporta gli indicatori di sintesi, diffusi tramite l'approvazione del Riesame della Direzione:

- ✓ la piena soddisfazione dei propri Clienti/Utenti e, in generale, di tutte le parti interessate;
- ✓ l'assicurazione della disponibilità di risorse;
- ✓ il miglioramento continuo dei processi e dei servizi;
- ✓ la piena soddisfazione e la crescita continua di tutte le persone;
- ✓ il miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dell'organizzazione;
- ✓ il rispetto degli obblighi di conformità relativo agli impegni sottoscritti con le parti interessate, ai requisiti cogenti del settore nel quale opera e ai principi della norma UNI EN ISO 9001:2015.

La Direzione è impegnata nel raggiungimento di questi obiettivi garantendo che ogni risorsa umana sia consapevole e tenda al perseguimento dei medesimi. Tale quadro, consente di definire e riesaminare gli obiettivi per la qualità.

Gli obiettivi specifici e misurabili, a loro volta, sono espressi come miglioramento degli indicatori relativi ai seguenti aspetti:

- il fatturato;
- il mantenimento dell'attività aziendale e l'incremento di nuovi clienti;
- il rispetto delle condizioni contrattuali dettate dai Clienti per l'esecuzione del servizio;
- la conformità delle prestazioni erogate dalle risorse in outsourcing con particolare attenzione per gli eventuali servizi fatti eseguire all'esterno;
- la conformità dei prodotti e servizi approvvigionati per lo svolgimento dei processi;
- la soddisfazione dei Clienti e degli Utenti;
- la conformità del sistema di gestione per la qualità ai requisiti della norma.

Altri obiettivi e indicatori possono essere di volta in volta definiti nel corso del Riesame ridefinendo risultati e scopi futuri. La Politica per la Qualità, esaminata, confermata e/o aggiornata nell'ambito del Riesame della Direzione, viene illustrata al personale nel corso del riesame della Direzione e attuata quotidianamente da tutte le persone coinvolte sotto la costante supervisione della Direzione.

Data Revisione

Rimini, 18/04/2024

**La Direzione**