



Politica della qualità

L'Azienda Speciale Servizi alla Persona fonda la propria attività su alcuni principi generali:

- **eguaglianza** - le prestazioni ed i servizi devono essere forniti senza distinzioni di sesso, età, religione, opinioni politiche e razza. L'attenzione deve esser posta al pieno rispetto della dignità della persona, quali che siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali;
- **imparzialità** - il comportamento nei confronti dei cittadini che si rivolgono ai servizi deve essere obiettivo e pertinente alle prestazioni; il pagamento individuale e l'acquisizione di prestazioni integrative non può costituire motivo di alterazione degli ordini di precedenza acquisiti e dell'attività programmata;
- **efficienza**, efficacia ed economicità, l'organizzazione delle attività deve essere mirata a garantire la massima qualità delle prestazioni ed il miglioramento continuo dei servizi. Le risorse finanziarie, umane e tecnologiche devono essere impiegate in modo oculato e razionale al fine di ottenere il massimo dei risultati evitando ogni speco;
- **partecipazione** - ai cittadini deve esser dato modo di verificare la correttezza dei comportamenti, la qualità dei servizi e l'osservanza delle norme di legge e dei regolamenti.

Generalità

Operare secondo i principi di qualità, per la azienda significa impegnarsi costantemente a tutti i livelli, per migliorare in modo continuo i processi aziendali interni, per promuovere percorsi formativi che rispondano sia ai requisiti del Cliente sia a quelli cogenti che regolano e governano l'attività svolta

Il sistema qualità è finalizzato al monitoraggio costante del sistema di erogazione dei servizi dell'ente, obiettivo finale dell'erogazione deve essere il benessere e la soddisfazione del cliente, inteso come colui che partecipa ai corsi di formazione promossi dall'azienda in modo diretto, in collaborazione con enti esterni e attraverso l'affidamento a terzi.

Proprio per consentire quella cura, attenzione e assiduità nel perseguire un continuo progresso nella qualità dell'ente, il sistema qualità è costituito da un articolato insieme di strumenti per il monitoraggio dei diversi aspetti della qualità, consentendo di valutare oggettivamente l'utilizzo delle risorse e l'efficacia di specifiche modalità di intervento.

Obiettivi per la qualità

- ASSP/Area formazione, si trova al centro di un flusso di servizi che dal Comune di Abbiategrasso si diffondono sulla collettività, per cui si pone come obiettivi strategici la massimizzazione del soddisfacimento di:
- CLIENTE o discenti che desiderano raggiungere un apprendimento ed una formazione adeguata;
- PERSONALE o fornitori di servizi formativi che desiderano lavorare in un ambiente umano ed organizzativo adeguato al lavoro che essi portano all'interno del CFP;
- COLLETTIVITA' che si aspetta un insieme di servizi del CFP svolti in piena conformità con quanto stabilito dalle norme vigenti, in condizioni socialmente corrette e vantaggiose;
- COMUNE, che desidera vedere le proprie strutture garantire sempre ed in modo equo il servizio formativo al cittadino.

Tali obiettivi di primaria importanza sono raggiungibili mediante il corretto uso e la corretta prassi del sistema di gestione per la qualità messo a punto ed attuato dal centro stesso e potranno essere perseguiti attraverso l'impiego di strumenti organizzativi mirati, quali ad esempio:

- piani di miglioramento della qualità che definiscano per ogni obiettivo stabilito, specifiche attività, responsabilità e relative tempistiche;
- un processo di sensibilizzazione, coinvolgimento e responsabilizzazione delle singole persone, attraverso momenti di incontro e condivisione delle strategie aziendali, affinché gli obiettivi da raggiungere e raggiunti siano motivo di soddisfazione per tutti i componenti dell'azienda;
- un processo di formazione del personale che tenga conto delle mutevoli richieste del mercato;
- una struttura organizzativa snella ed elastica onde garantirne la capacità di adeguarsi facilmente alle mutevoli richieste del mercato;

L'indirizzo generale che regge e soprintende la Politica per la Qualità è la soddisfazione delle parti interessate ed il rispetto delle prescrizioni cogenti nonché l'erogazione del servizio in un'ottica di miglioramento continuo.

Firma PRE _____

Firma DIR _____

Firma RGQ _____

Data 20 novembre 2014