



## CENTRO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE "L. Da Vinci"

Via Ticino, 72 20081 Abbiategrasso (MI) tel. 02.94087533 fax 02.9420121  
[www.asspabbiategrasso.it](http://www.asspabbiategrasso.it) [formazione@asspabbiategrasso.it](mailto:formazione@asspabbiategrasso.it)

# 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 essere 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 spreco;
- **partecipazione** - ai cittadini deve essere 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 erogati anche in collaborazione con enti esterni e attraverso l'affidamento a terzi. **L'obiettivo finale dell'erogazione deve essere il benessere e la soddisfazione del cliente**, inteso in senso lato ovvero consisti, collaboratori, aziende che inviano i discenti in formazione, istituzioni locali e comunità sulla quale impatta l'attività di ASSP

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.

Seguendo le linee di indirizzo della nuova norma ISO 9001:2015 il CFP ha adeguato il suo sistema di qualità implementando il sistema di rilevazione del rischio, tale adeguamento era già stato introdotto a livello generale in tutta la struttura aziendale in risposta alla normativa relativa all'anticorruzione.

### 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:

- **CLIENTI** 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;

### **Il lavoro di squadra**

La scelta di certificare il sistema è dettata dalla convinzione che la qualità sia l'unica strada che conduca al successo duraturo nel tempo: è per questo che tutto il personale viene adeguatamente formato e coinvolto nello sviluppo di nuove potenzialità, condividendo e perseguendo insieme alla Direzione gli obiettivi stabiliti, attraverso la massima collaborazione.

Il raggiungimento degli obiettivi sopra esposti è possibile soltanto attraverso un'equilibrata collaborazione e l'impegno da parte di tutte le risorse coinvolte.

Pertanto a ciascun collaboratore:

- garantisce il rispetto delle procedure e delle regole operative;
- garantisce il rispetto dei ruoli assegnati;
- si adopera per il raggiungimento degli obiettivi di qualità prefissati per l'area di propria competenza;
- affronta le inefficienze e propone azioni per il miglioramento continuo dei processi;
- accresce le proprie conoscenze ed arricchire il proprio bagaglio culturale;
- guida i propri collaboratori con l'esempio ed il coinvolgimento;
- rispetta le diversità (di opinione, cultura, religione, lingua, pelle, ...)

### **L'ottica del miglioramento continuo**

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, pertanto **assp** si impegna:

- verso i clienti, a fornire prodotti e servizi rispondenti ai requisiti cogenti e di qualità elevata, a dimostrare trasparenza ed affidabilità, ad assicurare la qualità del prodotto a prezzi competitivi, attraverso l'analisi ed il contenimento dei costi;
- verso i fornitori, a favorire una proficua "alleanza" in modo da poter essere parte attiva nella definizione delle prestazioni e delle caratteristiche del prodotto, ed a fornire il supporto necessario per la comprensione e definizione dei requisiti del Cliente e dei requisiti cogenti pertinenti il prodotto;
- verso i dipendenti/collaboratori a favorire lo spirito di iniziativa, incoraggiare la crescita professionale, assicurare rapporti professionali proficui e sereni, garantire un ambiente di lavoro sicuro nel quale tutti possano essere soddisfatti;
- verso l'amministrazione comunale a favorire la crescita dell'Azienda, assicurando adeguata redditività e stabilità finanziaria, elementi imprescindibili per l'affermazione della Politica per la qualità.

Firma PRE

Firma DRG

Firma DIR

Firma RGO