

5.1.- POLITICA DELLA QUALITÀ

CTP ha, deciso di definire, applicare e mantenere attivo un Sistema Qualità (descritto nel presente Manuale) in accordo con i requisiti della norma UNI EN ISO 9001 (ed. 2008). La politica della Qualità di CTP , definisce i requisiti di riferimento per l'evoluzione aziendale, consapevole della centralità del cliente, e si sviluppa sulla creazione di impostazioni organizzative e procedurali finalizzate agli obiettivi strategici.

Nello svolgimento delle sue attività CTP si impegna a garantire il rispetto dei seguenti principi fondamentali individuati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 e dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30.12.1998:

- *Eguaglianza*

CTP si impegna a garantire un uguale trattamento a tutti i clienti senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione ed opinioni politiche.

- *Imparzialità*

CTP si impegna ad offrire il servizio nel rispetto dei principi e dei criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, specificati nelle normative nazionali, regionali ed aziendali.

- *Continuità*

CTP si impegna ad assicurare un servizio continuo e regolare senza interruzioni, fatta eccezione per quelle dovute a causa di forza maggiore, caso fortuito, fatti dipendenti da terzi indipendenti dalla volontà dell'azienda. In ogni caso l'azienda si impegna ad adottare tutte le misure necessarie volte a ridurre la durata del disservizio e il disagio arrecato ai clienti.

- *Diritto di scelta*

CTP promuove il diritto alla mobilità dei cittadini, diversificando l'erogazione del servizio, al fine di soddisfare le reali necessità e le diverse aspettative del cliente.

- *Partecipazione*

CTP si impegna a garantire e favorire la partecipazione dei clienti alla corretta erogazione del servizio. E' riconosciuto il diritto all'utilizzatore e ne è favorito il suo esercizio, di prospettare osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio. L'azienda si impegna a rilevare periodicamente il livello di soddisfazione sul servizio della clientela tramite indagini.

- *Efficienza ed efficacia*

CTP, compatibilmente con le risorse disponibili, si impegna ad adottare degli standard prefissati idonei al raggiungimento degli obiettivi predetti.

L'azienda è rivolta inoltre a promuovere tutte quelle iniziative e progetti volti a diminuire l'impatto ambientale ovvero a ridurre le emissioni inquinanti dei mezzi.

Attraverso la diffusione della carta della mobilità e dei dati aziendali in essa contenuti, CTP si impegna a garantire la trasparenza della sua gestione e dei livelli di servizio offerto.

Ciascuna persona in CTP, incaricata di eseguire attività che influenzano la qualità del servizio, è responsabile dei risultati del proprio lavoro e dell'osservanza dei requisiti specificati in questo documento e nei documenti da esso richiamati. I responsabili delle Funzioni aziendali assicurano che il Sistema Qualità sia applicato efficacemente nei rispettivi ambiti.

CTP, consapevole dell'importanza e della necessità di avvalersi di un Sistema di Gestione per la Qualità che consenta di garantire vantaggi non solo in termini di qualità del servizio erogato, ma anche in termini di produttività ed economicità di gestione, ha ritenuto opportuno conformare il proprio sistema a quanto stabilito dalla Norma UNI EN ISO 9001:2008 e persegue con convinzione tali finalità generali:

- la soddisfazione dei clienti e il coinvolgimento delle parti interessate, con lo scopo di comprendere e definire al meglio le richieste e le aspettative dei clienti e dei committenti, per poterle efficacemente soddisfare e costruire una rete di rapporti sempre più estesa;*
- la partecipazione, il coinvolgimento e la soddisfazione di tutto il personale, definendo in modo chiaro i compiti e le responsabilità interne e diffondendo una cultura della qualità mediante incontri di formazione e addestramento al fine di assicurare il coinvolgimento del personale a tutti i livelli aziendali nel processo di miglioramento continuo;*
- il miglioramento continuo del Sistema di Gestione per la Qualità, attraverso il riesame periodico del sistema per assicurarne l'adeguatezza, l'efficacia e la corretta applicazione nel tempo;*
- assicurare una chiara definizione degli obiettivi e il loro perseguimento a tutti i livelli, attraverso i riesami della Direzione, la comunicazione e il coinvolgimento a tutti i livelli;*
- assicurare la disponibilità di tutte le risorse necessarie per il corretto andamento delle attività;*
- individuare, valutare e coinvolgere i fornitori, al fine di garantire un continuo miglioramento del prodotto finito grazie alla creazione di un rapporto di reciproca collaborazione e fiducia.*