



Oggetto: Politica della Qualità.

L'alta direzione della società (Amministratore unico, direttore generale) definisce i principi base su cui fondare la politica di gestione dei servizi erogati e raggiungere la soddisfazione dei propri Clienti. Inoltre ha ritenuto opportuno non solo coinvolgere e rendere partecipe l'intero organico ma si è data degli obiettivi che si fondano sui seguenti punti:

#### Contesto:

Jtaca, opera sul territorio del Comune di Jesolo, nel campo dei servizi di trasporto scolastico, trasporti terrestri turistici, gestione della sosta a pagamento e bike sharing.

#### Missione

La missione della società è fornire ai portatori di interessi, istituzionali e non (stakeholders), servizi di alta qualità nell'ambito della gestione della sosta e della mobilità urbana.

Ciò significa, in particolari nei rapporti con i fruitori finali, perseguire costantemente la loro soddisfazione garantendo l'erogazione di servizi ad alto valore qualitativo, mantenendo nei loro confronti un atteggiamento di estrema correttezza e cortesia ed un focus sul continuo miglioramento dei propri standard qualitativi.

Tale compito deve essere svolto nel pieno rispetto delle norme vigenti, in particolare di quelle che attengono la sicurezza dell'individuo e la tutela dell'ambiente.

Lo scopo finale cui tende la missione di Jtaca è quindi più in generale il perseguimento del benessere dell'utenza, dei soggetti che intrattengono rapporti con l'azienda, in particolare dei dipendenti e collaboratori, con un risultato economico soddisfacente per la società.

#### Principi guida

La società ha dimostrato negli ultimi anni che pubblico e privato possono interagire in modo proficuo, confrontandosi con il mercato ed offrendo servizi di elevata qualità.

Il futuro dell'azienda si basa quindi sul mantenimento e l'ampliamento, ove consentito dalla norma, della sua posizione di mercato ovvero della gestione quantitativa e qualitativa dei servizi ad essa affidati dal Comune di Jesolo.

L'erogazione dei servizi va quindi progettata secondo i seguenti principi guida:

- Introdurre ed offrire servizi effettivamente necessari o utili, nella logica del completamento di gamma, in risposta a bisogni manifesti dell'utenza;
- Rendere disponibile all'utenza tutti i servizi che questa si aspetta possano esserle messi a disposizione dalla società;
- Ridurre al minimo le incombenze burocratiche a carico dell'utenza;
- Rendere accessibili e chiari diritti e doveri dell'utenza, anche grazie alla redazione di carte dei servizi, ove previste ex lege o ritenute utili;
- Adottare come massima priorità la completa soddisfazione delle aspettative dell'utenza;
- Mirare al miglioramento continuo dell'organizzazione ricercando ogni occasione utile ad eliminare difetti o anomalie di servizio, intervenendo sulle cause e prevenendone il ripetersi;
- Considerare i fornitori dell'azienda come partner, ovvero come elemento determinante per la riuscita di un servizio di eccellenza, dandosi quindi obiettivi raggiungibili, che soddisfino entrambi e garantiscano una crescita reciproca;
- Seminare nel personale la consapevolezza che ogni qualvolta hanno contatti con l'utenza ognuno di loro rappresenta l'intera azienda.



#### Obiettivi di breve periodo

- La gestione delle risorse umane, basata sul coinvolgimento e la formazione, è riconosciuta dall'azienda come elemento morale, fattore strategico e competitivo per mantenere e consolidare la posizione dell'azienda sul mercato;
- Il coinvolgimento va realizzato favorendo e sviluppando il lavoro di gruppo, lo scambio delle informazioni e delle competenze in modo verticale, orizzontale ed altresì verso l'esterno;
- La formazione delle risorse umane è organica, coerente, e segue specifici piani individuali e di gruppo, di breve e medio/lungo periodo, che coinvolgono tutti i livelli aziendali;
- Gli elementi di benessere, percepiti dalle risorse umane impiegate in Itaca e considerati fondanti per l'azienda sono: posizione all'interno dell'organizzazione, contributo al buon funzionamento dell'organizzazione ed all'erogazione di servizi di qualità, appartenenza ad una categoria privilegiata (elite) per competenze o motivazioni, rispetto e considerazione da e verso i colleghi, retribuzione, prospettive di carriera.

#### Obiettivi di medio e lungo periodo

- Ricerca di nuovi mercati (affidamenti di servizi da parte di nuovi soggetti pubblici), potenziamento di quelli esistenti (servizi affidati dal Comune di Jesolo) per garantire una crescita continua dell'azienda;
- Allargamento della base societaria, ove ciò sia consentito dalla norma, a comuni ed enti pubblici limitrofi per l'affidamento, in futuro, di nuovi servizi "in house";
- Mantenimento di standard tecnologici e di sicurezza elevati;
- Rafforzamento della percezione nei portatori di interessi istituzionali e non (stakeholders) di Itaca quale società professionalmente dedicata alla gestione di servizi di sosta e mobilità fortemente orientata all'innovazione;
- Diffusione a tutti i livelli aziendali dei concetti/obiettivi di efficacia, efficienza e gestione del rischio e dei valori naturali di contenimento della spesa (spending review), moralità e trasparenza.

#### Risorse e metodologie di lavoro

Quanto sopra sarà possibile mantenendo attivo il SGQ rispettando le regole descritte nella documentazione di supporto. Per il pieno raggiungimento degli obiettivi precedentemente descritti, la Direzione impegna tutte le risorse che si rendessero necessarie. Itaca ha interesse a valorizzare le risorse interne intese come supporti determinanti all'efficacia del sistema. La loro collocazione terrà conto anche delle abilità, attitudini, capacità e comportamento. Nello specifico si intende mettere in atto le seguenti azioni:

- Assegnare le risorse specificatamente ai servizi di riferimento;
- Pianificare l'apprendimento individuale e organizzativo tramite l'aggiornamento continuo e il miglioramento delle competenze tecniche e sociali;
- Prevenire e ridurre i rischi per la salute e la sicurezza dei lavoratori
- Garantire ambienti di lavoro idonei, sicuri e ergonomici allo svolgimento delle attività;
- Tutelare la salute dei lavoratori tramite il continuo monitoraggio sanitario e valutazione dello stress;
- Diffondere la cultura della qualità e della sicurezza sul lavoro attraverso opportune azioni informative al personale;

La Direzione è coinvolta nel rispetto e nell'attuazione di questi impegni assicurando e verificando periodicamente che la Politica sia documentata, resa operativa, mantenuta attiva, riesaminata, diffusa a tutto il personale e disponibile al pubblico.