

## POLITICA PER LA QUALITÀ

Le attività esercitate da **GTM S.r.l.** sono:

- Gestione ed erogazione dei Servizi di Trasporto Pubblico Urbano (TPU)
- Gestione ed erogazione del Servizio scuolabus
- Gestione ed erogazione del Servizio trasporto disabili
- Servizi di rimessaggio e di manutenzione automezzi

**GTM S.r.l.** pone la QUALITÀ al centro della propria strategia e ne persegue il progressivo accrescimento, compatibilmente con i vincoli di equilibrio economico e finanziario posti dalla Legge e dall'Ente concedente e l'Ente finanziatore dell'Azienda.

L'organizzazione di **GTM S.r.l.** è basata sulla sistematica cognizione delle attese dell'Utenza, sulla pianificazione del miglioramento, sulla prevenzione dei problemi, sulla misurazione delle prestazioni del servizio.

Obiettivo generale è la **soddisfazione del Cliente e dell'Utenza** attuabile con il **miglioramento continuo delle prestazioni del servizio**; il raggiungimento di tale obiettivo è legato alla volontà e all'impegno di promuovere e diffondere la mentalità del miglioramento costante a tutti i livelli aziendali ed è perseguito mediante il conseguimento di **obiettivi** precisi e sistematicamente verificati e riformulati. A tal fine la Direzione Aziendale è consapevole che occorre:

- *rispettare pienamente le condizioni stabilite dall'Ente concedente;*
- *rispettare e soddisfare le esigenze dell'Utenza con adeguate specifiche di servizio (comfort dei mezzi, sicurezza e puntualità per quanto di competenza aziendale);*
- *individuare ed interpretare in modo adeguato le esigenze ed aspettative delle "parti interessate" e tradurle in adeguate specifiche di servizio, salvaguardando al tempo stesso il risultato economico d'esercizio;*
- *mantenere aggiornato e migliorare il proprio Sistema Aziendale in conformità alla Norma UNI EN ISO 9001, assunta a riferimento;*
- *assicurare un adeguato livello di informazione e comunicazione all'utenza in merito ai servizi erogati e alle loro variazioni per promuoverne la fruizione attraverso la diffusione degli orari e dei relativi aggiornamenti, comunicati stampa, sito web e migliorando la disponibilità, la tempestività e la chiarezza delle informazioni;*
- *migliorare l'efficienza del servizio privilegiando il livello di comfort, gli standard di sicurezza e il rispetto dell'ambiente;*
- *migliorare gli aspetti correlati agli indicatori di qualità del servizio contenuti nella Carta della Mobilità e nel Contratto di Servizio stipulato con l'Ente concedente;*
- *ottimizzare la manutenzione programmata dei mezzi al fine di assicurare una maggior efficienza del parco rotabile;*
- *rafforzare costantemente il coinvolgimento e la competenza professionale dei propri dipendenti, promuovendo programmi di formazione e addestramento e verificandone l'efficacia;*
- *prestare attenzione alla soddisfazione dei dipendenti garantendo un continuo monitoraggio delle loro esigenze ed aspettative;*
- *rispettare le Normative e le Leggi vigenti;*
- *stabilire con i propri Fornitori rapporti di massima correttezza che stimolino la crescita reciproca;*
- *elaborare strategie ed attuare interventi per supportare ed accrescere la fiducia di tutti gli stakeholder, anche attraverso la periodica consultazione e coinvolgimento degli stessi;*
- *diminuire i fattori anomali che possono generare lamentele e disagi.*

Nell'ambito della Politica per la Qualità, la Direzione si impegna a:

- un continuo monitoraggio del mercato, delle esigenze dell'Utenza e delle "parti interessate", per verificarne le necessità e pianificare le dovute strategie;
- divulgare e rendere operativa, a tutti i livelli aziendali, la Politica Qualità ed i suoi obiettivi prefissati, mediante un'azione continua di informazione, motivazione ed addestramento;
- valutare l'efficacia del Sistema Qualità mediante riesame sistematico e stabilire eventuali interventi e Azioni Correttive e/o di Miglioramento, atte a correggere gli eventuali scostamenti negativi rispetto agli obiettivi prefissati, in funzione dell'evoluzione della situazione legislativa;
- identificare e valutare i rischi e le opportunità derivanti dall'attività aziendale;
- identificare le risorse ed i mezzi necessari per ottenere i livelli di qualità stabiliti.

E' precisa responsabilità della Direzione diffondere la Politica per la Qualità e l'organizzazione con cui perseguire gli obiettivi definiti.

La presente Politica è diffusa attraverso affissione in sede ed è comunicata con utilizzo degli strumenti di comunicazione di cui dispone l'azienda e della Carta della Mobilità al personale e alle parti interessate, promovendone in tal modo la conoscenza e l'adesione ai principi.

Valori, indirizzi ed obiettivi espressi nella presente Politica saranno riesaminati periodicamente al fine di accertarne la continua idoneità.