

Il Rappresentante Legale ha identificato i seguenti obiettivi strategici:

- identificazione delle esigenze e delle aspettative del Cliente che, convertite in requisiti, vengono ottemperati dall'organizzazione;
- ottenere, mantenere e consolidare la posizione di mercato ponendo maggiore attenzione nell'attivare strumenti di comunicazione all'interno ed all'esterno dell'organizzazione per migliorare il flusso informativo con i collaboratori e garantire che le esigenze del Cliente siano note e comprese tra tutti coloro che contribuiscono alla realizzazione dei servizi dell'organizzazione;
- il governo ed il miglioramento continuo dei processi e dei servizi per la soddisfazione delle aspettative dei clienti;
- attivare un adeguato sistema di autocontrollo del Sistema di Gestione per la Qualità che permetta di misurare le attività, neutralizzare i problemi e fornire al R. LEG idonei elementi per eseguire i riesami;
- la valorizzazione delle risorse umane attraverso la realizzazione di corsi di formazione mirati ad aumentare le conoscenze e le sensibilità rispetto al Know-how informativo, la comunicazione in rapporto al cliente, la motivazione, la responsabilizzazione ed il coinvolgimento nei risultati;
- la predisposizione di un ambiente per il funzionamento dei processi adeguato, con particolare attenzione agli aspetti attinenti alla sicurezza, riservatezza e facilità di rapporti con l'utenza;
- determinare i rischi e le opportunità che possono influenzare la conformità dei servizi;
- perseguire il miglioramento continuo.

Tali obiettivi devono essere perseguiti attraverso il proprio Sistema di Gestione.

- La politica definita viene regolarmente riesaminata dal R. LEG per verificarne la continua adeguatezza e viene sistematicamente divulgata a tutto il personale ed esposta in bacheca per l'utenza.
- Per assicurare che la Politica della Qualità sia effettivamente ed efficacemente realizzata, il R. LEG ne concretizza i contenuti attraverso la sua declinazione in obiettivi misurabili. A tal fine viene stabilito per ciascuno di essi:
 - ✓ la periodicità con cui si intende procedere al riesame (di norma annuale) e alla ridefinizione, ove ritenuta necessaria in primo luogo per la soddisfazione dei clienti;
 - ✓ gli indicatori ed i criteri di valutazione del loro raggiungimento;
 - ✓ le risorse (finanziarie, strumentali) e le persone che il R.LEG intende mettere a disposizione per la loro realizzazione;
 - ✓ le modalità da seguire.

La Direzione assicura che la Politica della Qualità è comunicata e compresa all'interno dell'Organizzazione