

La Direzione di AmbienteScuola S.r.l.,

si impegna a perseguire una politica che pone al centro delle attività il Cliente sia interno, sia esterno, e più in generale, di tutte le parti interessate;

si assume la responsabilità dell'efficacia del proprio SGQ, rendendo disponibili tutte le risorse necessarie e assicurandosi che gli obiettivi pianificati siano compatibili con il contesto e gli indirizzi strategici dell'organizzazione;

comunica l'importanza del SGQ e coinvolge attivamente tutte le parti interessate, coordinandole e sostenendole.

In particolare,

AmbienteScuola S.r.l. consapevole che il coinvolgimento del personale e di tutti i fornitori, attentamente selezionati, unito all'attiva partecipazione di tutti i collaboratori, sono un elemento strategico primario, si impegna a comprendere le necessità e a promuovere lo sviluppo delle professionalità interne al fine di dotarsi di risorse umane competenti e motivate.

La soddisfazione del Cliente esterno è perseguita offrendo e adeguando tutti i processi alle sue particolari esigenze, implicite ed esplicite rilevate e monitorando sia i progressi culturali, sia il raggiungimento degli obiettivi imposti allo scopo.

Il Cliente assume un ruolo centrale per il successo di AmbienteScuola; diventa perciò importante conoscerlo a fondo, erogare servizi/prodotti rispondenti ai suoi bisogni, operando nel rispetto delle richieste e dei requisiti del mercato di riferimento e del paese in cui opera, adempiendo a leggi e regolamenti, nonché, di tutte le parti coinvolte.

AmbienteScuola S.r.l. identifica le diverse attività dell'organizzazione come processi da pianificare, controllare e migliorare costantemente e attiva al meglio le risorse per la loro realizzazione.

AmbienteScuola S.r.l. gestisce i propri processi perché siano univoci

- Gli obiettivi da perseguire e i risultati attesi
- Le responsabilità connesse e le risorse impiegate.

AmbienteScuola S.r.l. pianifica i propri processi con approccio risk-based thinking (RBT) al fine di attuare le azioni più idonee per:

- Valutare e trattare rischi associati ai processi
- Sfruttare e rinforzare le opportunità identificate

AmbienteScuola S.r.l. promuove a tutti i livelli un adeguato senso di proattività nella gestione dei propri rischi.

AmbienteScuola S.r.l.

In quest'ottica AmbienteScuola S.r.l. afferma il proprio impegno al raggiungimento degli obiettivi che si pone e che sono:

- **miglioramento delle prestazioni del proprio SGQ** con la preliminare valutazione dei rischi e delle opportunità connessi ai processi aziendali, le attività di verifica, interna ed esterna, e il riesame della Direzione
- **miglioramento dell'immagine e della reputazione sul mercato**, e quindi: incremento del numero dei clienti, incremento del fatturato, espansione territoriale dell'azienda e ingresso in nuove aree di mercato;
- **soddisfazione di tutte le parti interessate (Compagnia, azionisti, clienti, utenti, dipendenti, fornitori)**, e quindi: raggiungimento degli obiettivi di budget, incremento del livello occupazionale, miglioramenti salariali, ridotto assenteismo e ridotta (o nulla) contenziosità con i dipendenti, costante riduzione del numero dei reclami, elevato livello di soddisfazione degli interessati, accordi di partnership con i fornitori;
- **il rispetto degli impegni contrattuali espliciti ed impliciti;**
- **la cura della comunicazione verso il Cliente;**
- **l'assistenza al Cliente;**
- **l'adozione delle più moderne tecniche di supporto al Cliente**, che sarà perseguito attraverso una costante attività di formazione e aggiornamento del management aziendale e dei dipendenti che ricoprono ruoli di responsabilità;
- **Il rispetto dell'ambiente e della normativa ambientale vigente;**
- **Il rispetto della normativa sulla sicurezza e salute sui luoghi di lavoro.**

Il raggiungimento e mantenimento di questi obiettivi sarà costantemente perseguito attraverso attività di formazione ed informazione del personale a tutti i livelli, curando particolarmente di infondere la consapevolezza del ruolo svolto, migliorando nel personale stesso il proprio senso di appartenenza all'Azienda. Con il raggiungimento di tali obiettivi si intende realizzare un'impresa fortemente focalizzata sui propri clienti, accrescere l'efficacia sul mercato e rendere la customer satisfaction il fattore differenziante in un mercato fortemente competitivo.

Gli obiettivi specifici saranno definiti annualmente dalla Direzione e diffusi a tutto il personale dipendente.

Lo strumento scelto per la persecuzione della propria Politica da parte dell'Organizzazione è un Sistema di Gestione della Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001 ed. 2015.

LA DIREZIONE