



POLITICA DELLA QUALITA'

Le attività svolte da **SO.E.S.** Spa impongono un rapporto diretto e costante con le Amministrazioni Pubbliche e con i cittadini e, per la peculiarità dei servizi offerti, richiedono una organizzazione che sia al contempo flessibile ed efficiente, modulata anche sulle singole esigenze locali. Consapevole di ciò la Direzione si è impegnata con i propri Clienti, attraverso la CARTA DEI SERVIZI, a rispondere alle loro aspettative mantenendone la fiducia e svolgendo la propria attività in conformità agli standard qualitativi dichiarati.

Organizzazione di un servizio efficace, massima trasparenza nei confronti del cittadino, incontri di programmazione svolti con periodicità regolare all'interno di ogni servizio e fra i vari servizi, circolazione delle informazioni, comunicazione interna, impostazione e condivisione di Procedure organizzative, sono gli obiettivi che **SO.E.S.** Spa si propone di raggiungere e mantenere nel tempo, secondo Procedure pianificate.

Rientra in questa ottica perseguire una Politica della Qualità che pone al centro delle attività il cliente sia interno, sia esterno. In particolare, la soddisfazione del cliente interno è perseguita attraverso momenti di verifica e di aggiornamento sui temi correlati ai servizi offerti mentre la soddisfazione del cliente esterno viene perseguita offrendo e adeguando tutti i processi alle sue particolari esigenze, implicite ed esplicite, rilevate e monitorando costantemente il raggiungimento degli obiettivi concordati in fase contrattuale. Il Cliente assume, quindi, un ruolo centrale per il successo di **SO.E.S.** Spa e diventa perciò importante conoscerlo a fondo, erogare servizi rispondenti ai suoi bisogni e creare un'elevata *customer satisfaction*.

La Società **SO.E.S.** Spa, consapevole di tutto ciò, si pone quale obiettivo primario il miglioramento costante della qualità totale dei propri servizi, al fine del raggiungimento della massima soddisfazione del Cliente e di una posizione e immagine sul mercato tale da renderla sempre più competitiva. Tale obiettivo è perseguibile solo tenendo costantemente monitorato il livello qualitativo dei processi e dei costi necessari per il mantenimento ed il miglioramento di tale livello che deve prevedere una valutazione, a monte, delle aspettative del Cliente ed una a valle, successiva all'erogazione del servizio, attraverso la misurazione della qualità percepita.

Rientra, quindi, fra gli obiettivi principali della Società la necessità di misurare lo scostamento fra Qualità pianificata e Qualità percepita nel servizio erogato, al fine di effettuare le necessarie azioni correttive per adeguare o riprogettare il servizio stesso, tendendo al raggiungimento dello standard di Qualità atteso dal cittadino. La Società, al fine di garantire le opportune misure di sicurezza per il trattamento dei dati personali di proprietà del Cliente, ha definito un Documento Programmatico sulla Sicurezza dei dati informatici.

Obiettivi specifici saranno definiti annualmente dalla direzione e diffusi a tutto il personale.

Tale livello di qualità totale potrà essere raggiunto solo se tale politica sarà recepita, applicata ed implementata a tutti i livelli gerarchici. A tale fine la Società **SO.E.S.** Spa si impegna ad adottare



POLITICA DELLA QUALITA'

tutti gli strumenti necessari ed a monitorare costantemente sia le mutevoli esigenze del mercato sia quelle interne e, se necessario, a riesaminare la politica stessa al fine di renderla costantemente coerente con le varie parti interessate.

Minturno, 02/01/2018

Firma
(Amministratore Unico)