

Il vertice di A.I.R. S.p.a., coerentemente con lo statuto aziendale, con il contratto di servizio stipulato con la Regione Campania e con la Provincia di Avellino, nonché con la Carta della Mobilità aziendale, ha definito una specifica Politica per la Qualità.

La **Politica per la Qualità** attesta l'impegno concreto di A.I.R. S.p.a. per il miglioramento continuo e costituisce il naturale riferimento per l'individuazione e il riesame degli obiettivi.

L'iter di trasformazione dell'azienda, la nuova normativa europea e nazionale di riferimento che "impongono" l'assegnazione del servizio di trasporto pubblico tramite gara, hanno spinto A.I.R. S.p.a. ad un crescente recupero di produttività: migliorare l'efficacia e l'efficienza del servizio, soddisfacendo sempre più le esigenze implicite ed esplicite del cliente fruitore del servizio, che del cliente Regione/Provincia, nell'intento di considerare anche le legittime aspettative ed attese inesprese.

L'apertura del mercato ha comportato la presenza dell'azienda al di fuori del contesto in cui ha sino ad oggi operato: l'A.I.R. S.p.a. è, così, diventata un punto di riferimento nel sistema della mobilità integrata, ponendosi come obiettivo primario la qualità, la sicurezza e la competitività, in armonia con l'ambiente e con l'evoluzione socio-territoriale, nel costante rispetto delle normative vigenti in materia.

Le esigenze/aspettative del cliente/utente cambiano contestualmente alle trasformazioni sociali e culturali della società: l'Azienda è, quindi, costantemente impegnata in un attento e continuo monitoraggio dei processi per poter garantire una tempestiva attualizzazione del servizio offerto.

La scelta da parte del vertice di A.I.R. S.p.a. di certificare l'azienda non solo per il *Sistema Gestione Qualità*, ma anche per quello di *Gestione Ambientale*, nonché per la *Qualità del Servizio* reso, ha costituito un momento significativo e determinante di diversificazione, grazie al coinvolgimento dell'intero assetto aziendale, in cui ognuno si è sentito adeguatamente responsabilizzato per l'appropriatezza delle proprie scelte ed azioni, per il mantenimento, e ove possibile, per il miglioramento della qualità del servizio offerto, al di là del lavoro assegnatogli, nell'ottica della soddisfazione del cliente, sia in qualità di utente del servizio che quale controparte contrattuale, in termini di qualità percepita e attesa.

Il vertice ha, pertanto, orientato il proprio operato individuando le seguenti priorità:

- ✚ conoscere, comprendere e comunicare a tutti i livelli della struttura organizzativa le esigenze e le aspettative, implicite ed esplicite, dei clienti;
- ✚ concretizzare i bisogni dei clienti in requisiti per l'organizzazione;



- ✚ rispettare i requisiti relativi ai servizi affidati dagli Enti committenti, secondo gli obblighi di servizio imposti, quelli definiti nella Carta della Mobilità ed i requisiti previsti dalle norme cogenti e/o tecniche
- ✚ individuare e monitorare i fattori che possono costituire motivo di soddisfazione da parte dei clienti e le modalità per accrescere la loro soddisfazione, al fine di creare una nuova cultura d'impresa anche attraverso il fattivo coinvolgimento di tutto il personale nella revisione dei processi (*contributo al miglioramento*) in modo che il raggiungimento degli obiettivi per la qualità sia lo scopo comune e l'impegno prioritario di ciascuno;
- ✚ definire progetti di miglioramento continuo delle loro prestazioni;
- ✚ prevenire le possibili cause di disservizi o di problematiche per la qualità;
- ✚ effettuare un'attenta e sistematica valutazione/gestione dei reclami/osservazioni al fine di accrescere il livello di soddisfazione del cliente/utente e contestualmente migliorare l'efficienza e l'efficacia dei servizi;
- ✚ individuare e dedicare le risorse necessarie al miglioramento continuo del grado di soddisfazione dei clienti e delle prestazioni dei vari processi;
- ✚ dedicare apposite riunioni di approfondimento all'interno dei vari settori dell'Organizzazione sui temi del miglioramento continuo;
- ✚ monitorare e migliorare costantemente il rapporto tra qualità progettata ed erogata e qualità attesa e percepita nel rispetto della percentuale individuata e pianificata.

Allo scopo di dare pratica attuazione a questi impegni, è stata prevista la definizione numerica degli obiettivi, con esposizione del loro valore storico e del valore annualmente previsto, che, raffrontati al valore effettivamente raggiunto, consentiranno di attuare un attento monitoraggio degli obiettivi stessi attraverso valutazioni periodiche a date prestabilite.

In qualità di Amministratore Unico, con il totale sostegno della Direzione Generale ed in sinergia con le funzioni responsabili della società, mi impegno per l'anno in corso ad attuare la suindicata *Politica per la Qualità*, assicurando le risorse e le condizioni necessarie per la sua realizzazione. Sarà mia cura garantire, annualmente, il riesame delle problematiche precisate, per verificarne le effettive prestazioni ed il conseguimento degli obiettivi indicati.

L'Amministratore Unico