

**POLITICA DELLA QUALITA’
Societa’ Cooperativa Sociale ONLUS
IOXTUXNOI**

La **Direzione IOXTUXNOI** ha definito la **POLITICA DI QUALITA’**, nonché gli **OBIETTIVI** relativi all’erogazione del servizio il servizio presso la **Comunità dei Girasoli SIRMIV** (Struttura Intermedia Residenziale per Minori ad Intensità variabile specializzata nel trattamento psicoterapeutico e psichiatrico di minori preadolescenti ed adolescenti) con patologie che non possono essere gestiti nel sistema familiare.

La **Direzione IOXTUXNOI** si impegna a perseguire una **POLITICA DI QUALITA’** 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 Servizio SIMRIV.

La **SODDISFAZIONE DEL CLIENTE ESTERNO** viene 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 concordati in fase contrattuale.

**IL CLIENTE assume un ruolo centrale per il successo di IOXTUXNOI
diventa perciò importante conoscerlo a fondo, erogare servizi di SIRMIV rispondenti
ai suoi bisogni e creare un’elevata CUSTOMER SATISFACTION.**

OBIETTIVI CHE SI PONE IOXTUXNOI

- ❑ **il 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;
- ❑ **la soddisfazione delle parti interessate (proprietari, 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 utenti accordi di partnership con i fornitori;

Realizzato da:	Verificato da:	Approvato da:	Rev. M.Q.:	Data:	Pagina:	Sezione: 05
A.M .Domiziano	Giacomo De Caterina	Giacomo De Caterina	00	02/03/20	Pagina 1 di 2	Rev.: 00 del 02/03/20

- ❑ **il rispetto degli impegni contrattuali espliciti ed impliciti;**
- ❑ **la cura della comunicazione verso il cliente;**
- ❑ **L'assistenza al cliente;**

Il raggiungimento di questi cinque obiettivi sarà costantemente monitorato attraverso la costante rilevazione della Customer Satisfaction dei clienti e l'analisi dei reclami.

- ❑ **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;
- ❑ **Minimizzare il numero di possibili incidenti/infortuni;**
- ❑ **Il rispetto dell'ambiente e della normativa ambientale vigente;**
- ❑ **Il rispetto della normativa sulla sicurezza e prevenzione vigente.**

Il raggiungimento e mantenimento di questi obiettivi sarà costantemente perseguito attraverso attività di formazione ed informazione del personale a tutti i livelli.

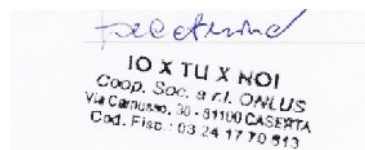
Con il raggiungimento di tali obiettivi si intende realizzare un'azienda fortemente focalizzata sui propri clienti, accrescere l'efficacia sul mercato e rendere la Customer Satisfaction il fattore differenziante in un mercato fortemente competitivo.

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

Tutti gli operatori devono perseguire la Presente POLITICA DI QUALITÀ'.

L'Azienda al fine di organizzare gestire ed evidenziare il grado di "Qualità" raggiunto nell'erogazione dei servizi, ha adottato i dettami della normativa **UNI EN ISO 9001:2015** ed ha nominato un Responsabile Qualità quale tutore del "Sistema di Gestione della Qualità"

Caserta 02 Marzo 2020



IOXTUXNOI
Coop. Soc. a r.l. ONLUS
Via Camusano, 36 - 81100 CASERTA
Cod. Fisc.: 03 24 17 70 913

LA DIREZIONE

Realizzato da:	Verificato da:	Approvato da:	Rev. M.Q.:	Data:	Pagina:	Sezione: 05
A.M. Domiziano	Giacomo De Caterina	Giacomo De Caterina	00	02/03/20	Pagina 2 di 2	Rev.: 00 del 02/03/20