



Politica Integrata Qualità & Sicurezza

La direzione dell'Istituto Scolastico Cesare Brescia si impegna a perseguire una politica che pone al centro delle attività il cliente (il discente) e le parti interessate. In particolare, intende perseguire la soddisfazione del cliente attraverso momenti di verifica e di aggiornamento sui temi correlati ai servizi offerti, inoltre 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 della società e diventa perciò importante realizzare servizi rispondenti ai suoi bisogni e creare un'elevata *customer satisfaction*.

La Società, 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, dei prodotti 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 alla realizzazione del servizio, attraverso la misurazione della qualità percepita.

Il fine ultimo della Società è quello di fidelizzare il cliente allo scopo di offrire l'intera gamma dei servizi quale risposta a tutte le sue necessità. Con il raggiungimento di tali obiettivi, associati al rispetto della normativa sulla sicurezza sui luoghi di lavoro e di protezione della salute dei lavoratori, si intende realizzare un'impresa fortemente competitiva. Obiettivi specifici sono definiti annualmente dalla direzione e diffusi a tutto il personale.

La Direzione avendo fatto propri i principi ispiratori della qualità organizzativa, della tutela della sicurezza e salute sui luoghi di lavoro, ha inteso condividerli con tutto il personale stabilendo i seguenti impegni:

- ✓ condurre le proprie attività garantendo la conformità legislativa e le altre prescrizioni in materia di sicurezza e salute sui luoghi di lavoro;
- ✓ selezionare i propri fornitori anche in funzione della loro sensibilità in materia di sicurezza e salute sui luoghi di lavoro;
- ✓ instaurare e preservare le condizioni adeguate di sicurezza e salute sui luoghi di lavoro riducendo le cause potenziali di infortunio e di malattie professionali;
- ✓ coinvolgere, formare ed informare il proprio personale al fine di promuovere comportamenti sicuri e motivazionali finalizzati al raggiungimento degli obiettivi aziendali;
- ✓ garantire la soddisfazione dei clienti e delle parti interessate attraverso il miglioramento della capacità di rispondere alle loro richieste, nel pieno rispetto della normativa in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro.



Per perseguire questi impegni la Direzione intende seguire un programma di miglioramento continuo che preveda i seguenti punti:

- ✓ migliorare con continuità il proprio sistema di gestione e le performance aziendali;
- ✓ stabilire e riesaminare periodicamente i propri obiettivi e traguardi;
- ✓ rendere disponibili le risorse necessarie a sostegno degli obiettivi stabiliti nel rispetto del necessario equilibrio economico e finanziario;
- ✓ rendere disponibile e condividere la presente politica con le parti interessate interne ed esterne;
- ✓ riesaminare periodicamente la presente politica in funzione degli impegni, degli obiettivi e delle esigenze delle parti interessate, al fine di garantirne la pertinenza e l'adeguatezza.

Pompei, 10.01.2023

La Direzione