

La direzione della **SAD.I.F.O.R.** si impegna a perseguire una politica che pone al centro delle attività l'utente/discente sia interno, sia esterno.

In particolare la soddisfazione dell'utente/discente interno è perseguita attraverso momenti di verifica e di aggiornamento sui temi comuni correlati ai servizi/prodotti offerti.

La soddisfazione dell'utente/discente esterno viene perseguita offrendo e adeguando tutti i processi alle sue particolari esigenze, implicite ed esplicite rilevate, monitorando sia i progressi culturali, sia il raggiungimento degli obiettivi concordati in fase contrattuale.

Allo stesso modo la **SAD.I.F.O.R.** si impegna a soddisfare i requisiti normativi e legislativi applicabili.

L'utente/discente assume un ruolo centrale per il successo di **SAD.I.F.O.R.** Diventa perciò importante conoscerlo a fondo, al fine di erogare servizi rispondenti ai suoi bisogni e creare un'elevata customer satisfaction.

Gli obiettivi che si pone la **SAD.I.F.O.R.** sono:

- **il miglioramento dell'immagine e della reputazione sul mercato**, e quindi: incremento del numero degli utenti/discenti, incremento del fatturato, espansione territoriale dell'azienda e ingresso in nuove aree di mercato;
- **la soddisfazione delle parti interessate (soci, utenti, discenti, 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 accordi di partnership con i fornitori;
- **il rispetto degli impegni contrattuali espliciti ed impliciti;**
- **la cura della comunicazione verso l'utente/discente;**
- **l'assistenza all'utente/discente;**
(il raggiungimento di questi cinque obiettivi sarà costantemente monitorato attraverso la costante rilevazione della customer satisfaction degli utenti/discenti e l'analisi dei reclami)
- **l'adozione delle più moderne tecniche di supporto all'utente/discente**, che sarà perseguito attraverso una costante attività di formazione e aggiornamento di tutto lo staff interno;
- **Il rispetto dell'ambiente, della salute dei lavoratori e dell'igiene sui luoghi di lavoro;**
- **Il rispetto della normativa sulla sicurezza 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).

- **Eseguire ognuno i propri incarichi** operando con precisione secondo quanto disposto in conformità delle modalità operative alle specifiche previste (fasi, uso di metodologia, standard di servizio, immagine) e nel rispetto delle esigenze dell' "utente/discente " interno o esterno" individuate, con verifica della sua soddisfazione, e per questo ha dotato l'azienda di sistema qualità presidiato da risorse dedicate;
- **Mantenere un coscienzioso autocontrollo del processo in tutte le fasi del lavoro**, supportate dagli elementi corrispondenti del sistema (persone, disposizioni);
- **Usufruire con profitto** dei momenti di addestramento e formazione erogati e deliberati per concorrere alla comprensione e all'attuazione di questi orientamenti direzionali e per essere in grado di rispondere con successo al presente stimolo;
- **Ottenere il rinnovo della certificazione** del Sistema di Gestione Qualità in accordo alla Norma UNI EN ISO 9001:2015 entro la scadenza dettata dal regolamento dell'Organismo di Certificazione;
- **Migliorare con continuità l'efficacia del sistema di gestione per la qualità**, utilizzando un approccio sistematico basato sull'analisi dei rischi e delle opportunità, la politica per la qualità, gli obiettivi per la qualità, i risultati degli audit interni, l'analisi dei dati, le azioni correttive ed i riesami da parte della direzione;
- **Mantenere l'integrazione con il Territorio** (Servizi Sociali dei Comuni, ASL e Municipi).

Con il raggiungimento di tali obiettivi si intende realizzare un'impresa fortemente focalizzata sui propri utenti/discenti, 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.

Roma 29.03.2018

LA DIREZIONE