



## POLITICA PER LA QUALITÀ

Il Consorzio Mestieri Toscana ha come vision quella di essere un' *"Impresa affidabile, reputata e partecipata, capace di incidere sullo sviluppo culturale, sociale ed economico del territorio in cui opera, muovendo e organizzando risorse finalizzate alla lotta alla disoccupazione e all'inoccupazione attraverso servizi di politica del lavoro e formazione"* ponendosi quale strumento per la progettazione ed erogazione di attività per l'inclusione dei lavoratori più deboli.

L'agire del Consorzio Mestieri Toscana è volto quindi a mettere al centro il lavoro come elemento di affermazione della individualità del cittadino all'interno della società.

Per il conseguimento di tutto ciò in premessa, la Politica della Qualità del consorzio Mestieri Toscana si pone i seguenti obiettivi:

- cogliere le lacune presenti nel mercato e proporsi quale punto di riferimento per i Clienti;
- soddisfare le necessità ed le aspettative dei Clienti;
- far crescere nella propria cultura aziendale il principio del miglioramento continuo che abbia al centro le persone, con le loro competenze ed esperienze;
- soddisfare i requisiti di sicurezza, d'igiene, tutela ambientale e privacy previsti dalle leggi in vigore e tutti quelli applicabili.

A tal fine la Direzione si impegna a:

- mantenere attivo il Sistema di Gestione per la Qualità, impegnandosi per un suo continuo miglioramento;
- istruire, motivare, responsabilizzare e sensibilizzare il personale alla gestione del SGQ, al miglioramento continuo, all'attenzione dei requisiti di sicurezza, d'igiene, tutela ambientale e privacy;
- rafforzare costantemente la professionalità dei lavoratori e dei collaboratori;
- diffondere le linee tracciate in questo documento all'interno dell'organizzazione, sollecitando la partecipazione attiva all'impegno derivante da questa politica.

Il criterio per verificare il grado di raggiungimento o lo scostamento sarà rilevato attraverso indicatori quali:

- ❖ non conformità del servizio e della organizzazione e reclami da parte dei Clienti;
- ❖ grado di fidelizzazione del Cliente;
- ❖ grado di turnover dei lavoratori;
- ❖ incidenti, infortuni e violazioni o minacce della sicurezza dei dati;
- ❖ livello d'addestramento del personale;
- ❖ grado di partecipazione e coinvolgimento dei lavoratori.

La Politica della Qualità del consorzio Mestieri Toscana va intesa quale sistema flessibile ed in continuo aggiornamento; le azioni in essa contenute volte ad accogliere quanto, direttamente ed indirettamente, richiesto dal Cliente, la cui soddisfazione costituisce l'obiettivo primario e imprescindibile.

Firenze, 25 marzo 2019

Firma

---