

MANUALE QUALITA'		REV. 14 del 31/08/2021
	ALLEGATO 05 POLITICA DELLA QUALITA'	Pagina 1 di 1

LINEAPERTA Srl è una società ben radicata nel territorio abruzzese, conosciuta ed apprezzata per la propria importante attività sociale ed assistenziale.

I servizi offerti si rivolgono, di fatti, ad una fascia debole della popolazione, pertanto l'attenzione all'utente è fondamentale.

Questa valenza sociale ed etica dei servizi offerti permea l'intera organizzazione che è consapevole di svolgere una attività molto rilevante per il benessere, la tranquillità e, nei casi estremi, la vita degli utenti allacciati alla Centrale di ascolto.

In questa ottica LINEAPERTA Srl adotta al proprio interno delle procedure ben definite e persegue la logica del miglioramento continuo, per ridurre al minimo i margini di errore o di inefficienza.

La Società si è dotata di un valido sistema qualità ed ha conseguito la Certificazione ISO 9001, per la progettazione ed erogazione dei propri servizi..

Obiettivi primari rimangono quelli di:

- garantire la completa soddisfazione dei propri Clienti ed Utenti;
- assicurare fluidità di comunicazione tra le diverse funzioni;
- fornire tempestività di risposta alle varie esigenze;
- offrire competenza, professionalità e umanità nella erogazione dei servizi;

Dall'attenzione all'utente e dalla necessità di migliorare la struttura interna, discende come logica conseguenza l'attenzione per la qualificazione del personale e per l'aggiornamento tecnologico dei sistemi utilizzati.

A tal proposito LINEAPERTA è impegnata nella formazione costante delle operatrici di Call Center, le quali, quotidianamente sono a contatto con gli utenti, stabilendo un rapporto di fiducia e di collaborazione.

Inoltre la Società si impegna ad investire costanti risorse, in maniera tale che le dotazioni informatiche e telematiche, necessarie all'erogazione dei servizi, siano sempre all'altezza delle esigenze espresse.

Tale Politica costituisce un quadro di riferimento per fissare gli Obiettivi per la Qualità, è ritenuta appropriata alle finalità e al contesto organizzativo e supporta i suoi indirizzi strategici. La Direzione **LINEAPERTA** si impegna formalmente a soddisfare tutti i requisiti applicabili del Sistema di Gestione Qualità e al miglioramento continuo della propria Organizzazione.

La Politica è disponibile per tutte le parti interessate rilevanti; inoltre è mantenuta come informazione documentata, comunicata, compresa ed applicata all'interno dell'Azienda.

Avezzano, 31/08/2021

L'AMMINISTRATORE

