

Il vertice di **AIR CAMPANIA S.p.A.**, coerentemente con lo statuto aziendale, con i contratti di servizio stipulati con la Regione Campania, nonché con la Carta della Mobilità aziendale, ha definito una specifica **Politica integrata** per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza Stradale.

La **Politica integrata** attesta l'impegno concreto di **AIR CAMPANIA S.p.A.** per il miglioramento continuo dei processi aziendali e costituisce il naturale riferimento per l'individuazione e il riesame *degli obiettivi di qualità e del servizio reso, di rispetto dell'ambiente e della sicurezza stradale.*

L'iter di trasformazione dell'azienda, la nuova normativa europea e nazionale di riferimento che "impongono" l'assegnazione del servizio di trasporto pubblico tramite gara, hanno spinto **AIR CAMPANIA S.p.A.** ad un crescente recupero di produttività: migliorare l'efficacia e l'efficienza del servizio, soddisfacendo sempre più le esigenze implicite ed esplicite del cliente fruitore del servizio, che del cliente Regione, nell'intento di considerare e **soddisfare** anche le legittime aspettative ed attese inespresse.

L'apertura del mercato ha comportato la presenza dell'azienda al di fuori del contesto in cui ha, sino ad oggi, operato: l'**AIR CAMPANIA S.p.A.** è così diventata un punto di riferimento nel sistema della mobilità integrata, ponendosi come obiettivo primario la qualità, la competitività, la sicurezza *anche in termini di incolumità dei propri lavoratori, dei passeggeri e dei fruitori della strada*, in armonia con l'ambiente e con l'evoluzione socio-territoriale, nel costante rispetto delle normative vigenti in materia.

Le esigenze/aspettative del cliente/utente cambiano contestualmente alle trasformazioni sociali e culturali della società: l'Azienda è, quindi, costantemente impegnata in un attento e continuo monitoraggio dei processi per poter garantire una tempestiva attualizzazione del *servizio reso* nel pieno rispetto dell'ambiente, della sicurezza e di tutte le norme applicabili.

La scelta da parte del vertice di **AIR CAMPANIA S.p.A.** di "**certificare**" l'azienda ha costituito un momento significativo e determinante di diversificazione, grazie al coinvolgimento dell'intero assetto aziendale, in cui ognuno si è sentito adeguatamente responsabilizzato per l'appropriatezza delle proprie scelte ed azioni.

Le certificazioni, ad oggi, in essere sono:

- **Qualità**, (UNI EN ISO 9001/2015) nonché **Qualità del Servizio** reso (UNI EN 13816/2002), per il servizio extraurbano;
- **Ambientale**, (UNI EN ISO 14001/2015);
- **Sicurezza Stradale**, (UNI ISO 39001/2016).

Il vertice ha, pertanto, orientato il proprio operato individuando le seguenti priorità:

- ❖ conoscere, comprendere e comunicare a tutti i livelli della struttura organizzativa le esigenze e le aspettative, implicite ed esplicite, dei clienti;
- ❖ concretizzare i bisogni dei clienti in requisiti per l'organizzazione;
- ❖ conquistare la fiducia degli stakeholder (*portatori di interessi*) garantendo competenza e trasparenza;
- ❖ rispettare i requisiti relativi ai servizi affidati dagli Enti committenti, secondo gli obblighi di servizio imposti, quelli definiti nella Carta della Mobilità ed i requisiti previsti dalle norme cogenti e/o tecniche, comprese tutte le prescrizioni legali in ambito ambientale e di sicurezza stradale;
- ❖ individuare e monitorare i fattori che possono costituire motivo di soddisfazione da parte dei clienti/**utenti** e le modalità per accrescere la loro soddisfazione, rispettare l'ambiente e

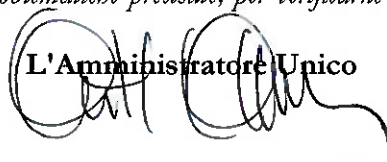
migliorare le relative prestazioni, al fine di creare una nuova cultura d'impresa anche attraverso il fattivo coinvolgimento di tutto il personale nella revisione dei processi (*contributo al miglioramento*) in modo che il raggiungimento degli obiettivi per la qualità, per l'ambiente e per la sicurezza sia lo scopo comune e l'impegno prioritario di ciascuno;

- ❖ definire progetti di miglioramento continuo delle prestazioni di qualità del servizio, di prevenzione dell'inquinamento, di riduzione dei consumi energetici e di prevenzione/riduzione degli incidenti stradali;
- ❖ consolidare il percorso verso la sostenibilità ambientale, economica e sociale;
- ❖ prevenire le possibili cause di disservizi o di problematiche per la qualità, l'ambiente e la sicurezza ed i rischi derivanti dalle inosservanze;
- ❖ *promuovere e diffondere la cultura della qualità, in modo più sistemico e puntuale;*
- ❖ *promuovere e consolidare comportamenti etici a tutti i livelli dell'organizzazione, in coerenza con i principi di integrità, trasparenza e responsabilità, anche a mezzo corsi di formazione mirati;*
- ❖ effettuare un'attenta e sistematica valutazione/gestione/monitoraggio dei reclami/osservazioni/incidenti stradali al fine di:
  - accrescere il livello di soddisfazione del cliente/utente e contestualmente migliorare l'efficienza e l'efficacia dei servizi;
  - prevenire i pericoli per l'ambiente e migliorare le prestazioni ambientali;
  - valutare gli effetti delle nostre attività sul cambiamento climatico per mitigarne l'impatto;
  - mantenere standard di sicurezza adeguati alla tutela della salute degli utenti, del personale viaggiante, degli operatori di esercizio e *dei fruitori della strada*;
  - individuare e dedicare le risorse necessarie al miglioramento continuo del grado di soddisfazione dei clienti/*utenti* e delle prestazioni dei vari processi;
  - dedicare apposite riunioni di approfondimento all'interno dei vari settori dell'Organizzazione sui temi del miglioramento continuo;
  - monitorare e migliorare costantemente il rapporto tra qualità progettata ed erogata e qualità attesa e percepita, nel rispetto della percentuale individuata e pianificata in ossequio alla UNI EN 13816/2002;
  - considerare i fattori volti a migliorare la sicurezza stradale all'interno del contesto.

Allo scopo di dare pratica attuazione a questi impegni, è stata prevista la definizione numerica degli obiettivi, con esposizione del loro valore storico e del valore annualmente previsto, che, raffrontati al valore effettivamente raggiunto, consentiranno di attuare un attento monitoraggio degli obiettivi stessi attraverso valutazioni periodiche a scadenze prestabilite.

È stato, inoltre, rafforzato l'approccio al rischio con il coinvolgimento di tutte le diversificate dimensioni dell'organizzazione. L'obiettivo è quello di appropriarsi, sempre più, del concetto di "*Risk-Based Thinking*", in modo da creare un effettivo cambiamento culturale che porti a considerare i rischi come opportunità piuttosto che minacce, nell'ottica del miglioramento continuo.

In qualità di Amministratore Unico, nonché di Direzione Aziendale, e in sinergia con i dirigenti e le funzioni responsabili della società, *mi impegno, per l'anno in corso, ad attuare la suindicata Politica integrata per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza Stradale, assicurando le risorse e le condizioni necessarie per la sua realizzazione. Sarà mia cura garantire, annualmente, il riesame delle problematiche precisate, per verificarne le effettive prestazioni ed il conseguimento degli obiettivi indicati.*

  
L'Amministratore Unico