# POLITICA DELLA QUALITÀ

**MO.VER. S.p.A**. ha il compito di gestire il sistema di sosta veicolare a pagamento nel Comune di Viareggio e considera la Qualità un elemento cardine della propria strategia imprenditoriale e di sviluppo del territorio.

La Direzione profonde il massimo impegno nella prevenzione di ogni eventuale non conformità, garantendo un costante presidio dei processi e delle attività in qualsiasi modo connesse con la qualità, l'efficienza e la sicurezza del servizio erogato.

A questo scopo è stato istituito e mantenuto attivo un **Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) conforme alla norma UNI EN ISO 9001**. Tale sistema costituisce lo strumento attraverso il quale viene garantito il costante aggiornamento normativo, il rispetto delle prescrizioni cogenti e la standardizzazione dei processi operativi.

La Direzione considera prioritario l'obiettivo della **soddisfazione del Cliente** (utente esterno, cittadino e cliente interno), verso il quale viene rivolta una continua attenzione al fine di comprenderne le aspettative e garantirne il pieno soddisfacimento. A tal fine, l'azienda promuove:

- La **digitalizzazione e l'innovazione tecnologica** dei servizi di sosta e mobilità, per semplificare l'esperienza dell'utente e ridurre l'impatto ambientale.
- L'attivazione di canali di **comunicazione trasparente e ascolto attivo**, volti a raccogliere feedback, suggerimenti e gestire tempestivamente eventuali reclami.

Per tradurre questi impegni in azioni concrete, la Direzione pianifica e attua la continua attività di coinvolgimento, formazione e aggiornamento del personale a tutti i livelli. Al personale è richiesto di rispettare rigorosamente quanto prescritto dal presente Manuale della Qualità e dalla documentazione ad esso collegata.

Per garantire l'efficacia operativa e l'incolumità dei lavoratori, la Direzione profonde un impegno costante per la **tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro**, curando l'addestramento iniziale e continuo su tali aspetti e promuovendo una cultura della prevenzione.

Gli impegni di Politica della Qualità vengono tradotti annualmente in un **piano di obiettivi misurabili**, orientati al miglioramento continuo, sul cui raggiungimento la Direzione si impegna a stanziare tutte le risorse e il supporto necessari.

A garanzia dell'impegno volto al soddisfacimento dei bisogni della collettività, alla qualità e trasparenza della prestazione e al miglioramento continuo, l'azienda adotta e aggiorna regolarmente la **Carta dei Servizi**. Quest'ultima rappresenta uno strumento fondamentale per la revisione strategica e organizzativa, nella convinzione che la ricerca della qualità sia il principale motore per incrementare l'efficienza aziendale, valorizzare il territorio e rinsaldare il rapporto di fiducia con i cittadini e gli utenti di Viareggio.

Viareggio 09.10.2026

L'Amministratrice Delegata

MO.VER. S.p.A.
L'amministratore Delegato
Placida Canozzi