

## **PRESENTATA LA CARTA DELLA MOBILITA' 2003**

Nel corso di una conferenza stampa tenutasi venerdì 11 aprile, è stata ufficialmente presentata la Carta della Mobilità Atcm edizione 2003, un documento che si inserisce in un più ampio percorso intrapreso dall'Azienda alla fine del 2001 e volto al raggiungimento della certificazione di qualità ISO EN 9001:2000, ottenuta nel marzo di quest'anno.

In un'ottica di qualità e di trasparenza, la Carta nasce come strumento che garantisce la conformità del servizio erogato agli standard di qualità promessi dall'azienda, per sostenere un rapporto di partecipazione dei cittadini all'interno dei servizi pubblici e promuovere un miglioramento continuo della qualità del servizio in ragione delle attese dell'utenza, rilevate tramite indagini di Customer Satisfaction.

In particolare, si ritiene che la Carta della Mobilità sia uno strumento ad oggi indispensabile per poter stringere un patto proficuo con i cittadini, che chiarisca i loro diritti e leghi l'Azienda a degli impegni ben precisi, sia rispetto ai margini di miglioramento possibili dei servizi offerti, sia rispetto alla comunicazione e alla trasparenza delle attività svolte da Atcm.

La Carta della Mobilità rappresenta, inoltre, uno strumento gestionale utile per il monitoraggio continuo delle attività aziendali incentrato sulla scelta degli indicatori per gestire un servizio di qualità rispondente alle esigenze dei cittadini, della proprietà e dell'organismo di controllo. La Carta della Mobilità può diventare parte integrante dello strumento di certificazione e, quindi, prerequisito per accrescere la competitività aziendale nel nuovo scenario della liberalizzazione del mercato.



\*\*\*\*\*

lalinea - Direttore Responsabile Maria Grazia Fauché

Aut. Trib. Mo 1538 del 24.5.00

Redazione Str. Sant'Anna n. 210, 41100 Modena Tel. 059/416960 Fax 059/416850 e-mail: fauche@atcm.mo.it