



POLITICA PER LA QUALITÀ

PRESENTAZIONE AZIENDALE

La Camera di Commercio è un ente autonomo di diritto pubblico, cioè un'istituzione a pieno titolo, segmento della Pubblica Amministrazione con competenze promozionali, amministrative e di supporto della comunità d'affari.

MISSION

L'attività della CCIAA è volta allo sviluppo del sistema delle imprese che si inserisce nel contesto più ampio di progresso sociale in cui, oltre alle imprese, trovano beneficio consumatori e lavoratori.

L'azione camerale ha posto come indirizzi generali:

- La soddisfazione delle reali istanze riconosciute dall'ordinamento in merito ai servizi amministrativi di competenza per una migliore regolamentazione dei rapporti nell'ambito del mercato finalizzata ad uno sviluppo armonico.
- Avviare e sostenere un processo permanente di crescita incentrato sulla valorizzazione delle caratteristiche dell'economia provinciale anche attraverso diversi e coordinati strumenti di promozione e di marketing territoriale.
- Rendere il confronto con gli altri soggetti istituzionali o rappresentativi di comuni e rilevanti interessi, elemento di base per azioni finalizzate allo sviluppo economico e sociale del territorio.

ORIENTAMENTO AL CLIENTE

L'obiettivo generale è la creazione di un'amministrazione sempre più orientata al miglioramento qualitativo dei servizi, sempre più conforme alle esigenze e alle aspettative dei cittadini e delle imprese.

La CCIAA si impegna ad erogare un servizio controllato, che rispetti precisi standard qualitativi nell'erogazione dei servizi basandosi su criteri di efficienza ed efficacia.

A tal fine l'impegno dell'azienda è focalizzato a:

- Consolidare con tutti i cittadini e le imprese un rapporto di collaborazione duratura e proficua, in modo da erogare servizi che soddisfino sempre le loro aspettative sempre conformi alle leggi e ai regolamenti in vigore;
- Rifiutare una qualità minore di quella specificata e lo spreco di risorse in qualsiasi parte dell'attività;
- Attuare interventi organizzativi e di formazione per dare a ciascuno la possibilità di esprimere tutte le proprie capacità;
- Attuare e mantenere un Sistema Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2008, al fine di assicurare che i requisiti concordati con i Clienti siano sempre rispettati.

MIGLIORAMENTO CONTINUO

La direzione della CCIAA, nell'ottica di fornire un servizio maggiormente conforme alle esigenze dei clienti, in conformità alle linee strategiche dell'ente stesso e con le tendenze emergenti nel campo della Pubblica Amministrazione, giudica la qualità e il suo continuo miglioramento elementi prioritari per il raggiungimento degli obiettivi sia nell'ambito della gestione degli utenti che nell'ambito dell'organizzazione.

L'obiettivo del miglioramento continuo viene perseguito tramite:



- Aumento della qualità del servizio attraverso la partecipazione e il coinvolgimento di tutta la comunità economica al fine di stimolare un omogeneo e coordinato processo di sviluppo territoriale;
- Adozione di misure atte a ricercare un continuo miglioramento dei servizi, con l'obiettivo di garantire il rispetto degli standard prefissati;
- Il monitoraggio dei processi critici per cercare di ridurre la criticità;
- Conduzione del processo nel rispetto delle vigenti norme di legge in materia di sicurezza, etica, ecologia.

La CCIAA considera vitale ottemperare ai requisiti dei cittadini e delle imprese ed a quelli cogenti applicabili, nonché garantire il miglioramento continuo dell'efficacia del sistema di gestione per la qualità, prefiggendosi obiettivi di qualità sempre più impegnativi.

Il raggiungimento degli obiettivi sopra esposti, è possibile soltanto attraverso l'impegno di tutto il personale. Pertanto, a ciascun responsabile e a tutti i livelli, è richiesto di sensibilizzare i propri collaboratori così da:

- Garantire il rispetto delle procedure e delle regole operative;
- Garantire il rispetto dei ruoli assegnati;
- Garantire il rispetto delle normative in ambito della sicurezza sui luoghi di lavoro;
- Raggiungere gli obiettivi di qualità prefissati per l'area di propria competenza;
- Combattere le inefficienze e proporre azioni per il miglioramento continuo dei processi;
- Rispettare le diversità (di opinione, cultura, religione, lingua, pelle, ...).
- Divenire punto di riferimento e volano attraverso pratiche di ottima burocrazia e contrasto all'illegalità.

RESPONSABILITÀ

Al fine di perseguire i suddetti orientamenti, la Direzione si impegna a definire un Sistema di Gestione per la Qualità adatto alle esigenze dell'ente e, compatibilmente alle disponibilità di bilancio, a mettere a disposizione le risorse necessarie per tale sistema, delegando le responsabilità e l'autorità per assicurare che i processi necessari per il sistema di Gestione per la Qualità siano predisposti, attuati e tenuti aggiornati; la direzione, inoltre, ha il compito di riferire sulle prestazioni del sistema di gestione per la qualità e su ogni esigenza per il miglioramento e di assicurare la promozione della consapevolezza dei requisiti dei cittadini e delle imprese nell'ambito di tutta la CCIAA.

Ai responsabili di funzione individuati nell'organigramma aziendale, la Direzione ha delegato la responsabilità e l'autorità per l'applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità con l'impegno di relazionare periodicamente sull'andamento della qualità nell'area di propria pertinenza.

Tutto il personale della CCIAA, a qualunque livello, sono coinvolti nel perseguimento degli obiettivi definiti nella presente Politica e nei piani di miglioramento.

Data

24/10/11

La Direzione
