



POLITICA PER LA QUALITÀ

Dichiarazione d'intenti della CCIAA

La Direzione della CCIAA di Bologna nell'ottica di fornire un servizio sempre più rispondente alle richieste dei Clienti e coerentemente con le linee strategiche dell'Organizzazione e con le tendenze emergenti nell'ambito della Pubblica Amministrazione, considera la qualità ed il suo miglioramento come elementi prioritari e strategici per il conseguimento degli obiettivi stabiliti, sia in merito alla gestione interna sia verso i Clienti. Essa pertanto decide di adottare un Sistema Gestione Qualità coerente con la Norma UNI EN ISO 9001:2008.

Enunciazione della Politica da parte della direzione

La Direzione ritiene vitale fornire servizi sempre più rispondenti ai bisogni ed alle aspettative dei Clienti per mezzo:

- ✓ della pianificazione dei propri processi;
- ✓ della definizione di obiettivi quantificati;
- ✓ dell'assegnazione di risorse adeguate;
- ✓ della definizione delle responsabilità ed autorità;
- ✓ della definizione e del soddisfacimento dei requisiti dei servizi (stabiliti dalle norme cogenti e dai Clienti);
- ✓ della gestione attenta e corretta dei processi;
- ✓ della misurazione e valutazione dei processi, dei servizi, della soddisfazione dei Clienti a fronte degli obiettivi;
- ✓ dell'attuazione del miglioramento continuo dei processi tramite azioni opportune.

La Direzione, pertanto, persegue le seguenti finalità:

- nei riguardi dei Clienti
 - soddisfazione piena e continua delle esigenze espresse ed inespresse dei Clienti;
 - rispetto dei requisiti di legge;
 - miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema, come elemento fondamentale della gestione del SQ;
- per la gestione interna
 - stimolare la crescita di professionalità, interfunzionalità e delle capacità gestionali del personale;
 - sviluppare una mentalità spinta alla standardizzazione ed al miglioramento dei processi;
 - Orientare alla qualità il rapporto con i fornitori e le attività di approvvigionamento;
 - migliorare i risultati gestionali eliminando le attività che non danno valore aggiunto;
 - favorire la semplificazione, la trasparenza e l'efficienza del funzionamento interno, razionalizzando i processi di erogazione dei servizi e della comunicazione all'interno e verso l'esterno, adottando adeguate tecnologie e metodi.

La Direzione si impegna a:

- ✓ attivare e mantenere il Sistema Qualità descritto nel manuale del SQ camerale quale mezzo di attuazione della politica e di perseguimento degli obiettivi definiti;
- ✓ definire l'assetto organizzativo precisando mansioni e relazioni interfunzionali, attribuendo autorità e responsabilità per la gestione, esecuzione e verifica delle attività che influenzano la prestazione;
- ✓ diffondere, chiarire, far attuare e sostenere, la politica per la qualità;
- ✓ formare e qualificare in maniera costante le proprie risorse umane;
- ✓ attuare azioni atte a favorire il coinvolgimento del personale nella gestione del SQ;
- ✓ identificare il Rappresentante della Direzione, i responsabili del SQ ed attribuire loro responsabilità, autorità ed autonomia per garantire il rispetto dei requisiti del presente manuale e per riferire alla Direzione;
- ✓ assegnare risorse, mezzi e personale adeguati per le attività da svolgere;
- ✓ riesaminare la Politica mediante la definizione e il riesame annuale di obiettivi quantificati e con essa coerenti;
- ✓ riesaminare periodicamente l'efficacia del SQ;
- ✓ perseguire il rispetto dei requisiti dei servizi, la soddisfazione dei Clienti ed il miglioramento continuo.

Annualmente la Direzione individua gli indirizzi di sviluppo del SQ e le politiche per il singolo anno, che vanno inserite in un documento integrativo annuale della politica per la qualità, soggetto alle stesse modalità di redazione, approvazione e diffusione.

Il Segretario Generale
Dr.ssa Giada Grandi

FIRMATO
