

# POLITICA DELLA QUALITA'

## **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 9001:2015.

## **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 processi;
- ✓ della definizione di obiettivi;
- ✓ 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 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 della professionalità, della flessibilità 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 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 ed il riesame annuale degli obiettivi;
- ✓ 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.

La Politica della Qualità è firmata dal RDQ e pubblicata nella sezione "Chi siamo" del sito web camerale insieme al relativo documento integrativo annuale. Entrambi i documenti sono reperibili in U:\SoloLettura\Qualita\Gestione Sistema Qualità\Documentazione SQ\Politica.

**Il Segretario Generale**  
**Dott.ssa Giada Grandi**  
*(firmato digitalmente)*