



POLITICA PER LA QUALITÀ

La consapevolezza dell'importanza di dare visibilità esterna alla qualità dei servizi erogati hanno fatto maturare, nel corso del tempo, l'esigenza di implementare un Sistema di Gestione per la Qualità.

L'esperienza avviata più di dieci anni fa con l'Ufficio del Registro Imprese ed estesa negli anni successivi agli Uffici dei Servizi Istituzionali e della Regolazione del Mercato e dei Servizi Amministrativi Interni ha consentito di migliorare le attività offerte, attraverso l'identificazione delle parti interessate, l'analisi dell'organizzazione interna, l'individuazione delle esigenze gestionali e una definizione delle procedure interne. In linea con la programmazione pluriennale dell'Ente Camerale il Sistema di gestione per la Qualità è stato via via esteso a tutti i processi sia esterni che interni.

Negli ultimi anni il sistema camerale è stato impegnato, a più riprese, nel difficile percorso tracciato dalla legge di riforma che ha determinato un significativo cambiamento sia nelle funzioni che negli assetti organizzativi e dimensionali delle Camere di commercio. In particolare la Camera di Catanzaro è stata chiamata, dopo la naufragata esperienza dell'accorpamento volontario, ad adempiere al complesso processo di ricostituzione degli Organi, sciolti per decadenza, e ultimamente ad una nuova procedura, ex lege, di accorpamento con le consorelle di Crotona e Vibo Valentia. Tuttavia, la direzione camerale, nell'indeterminatezza dei tempi e dell'esito della fusione, con l'obiettivo di svolgere sempre al meglio la propria missione istituzionale, ha deciso di conformare, comunque, il proprio Sistema di Gestione per la Qualità alla nuova norma ISO 9001:2015.

La Direzione ha definito la Politica per la Qualità che costituisce l'elemento che muove tutte le strategie e le azioni conseguenti; essa è strutturata in obiettivi generali strategici:

- *conferimento di uniformità, attraverso la formalizzazione di procedure interne, alle modalità di gestione dei servizi al fine di operare in maniera più concreta e, quindi, efficiente;*
- *miglioramento continuo della qualità dei servizi forniti, garantendo il rispetto di richieste e tempi, con costante riferimento alle prescrizioni delle normative vigenti – e ove possibile con opportuna riduzione dei tempi di lavorazione ed accuratezza delle verifiche;*
- *ottimizzazione nell'impiego delle risorse, costante coinvolgimento del personale e promozione della consapevolezza dei ruoli di ciascuno.*

Con riferimento agli obiettivi generali sopra definiti, la Direzione si impegna inoltre a:

- *diffondere tali obiettivi a tutti i livelli attraverso opportune comunicazioni indirizzate a tutte le funzioni, ponendo le basi, in questo modo, per ottenere il massimo coinvolgimento delle risorse;*
- *applicare sistematicamente una struttura di monitoraggio di processi e servizi, sviluppando i dati di input provenienti dal sistema informativo (ove applicabile), finalizzata ad un efficace controllo di gestione interno;*
- *mantenere attivo il sistema di monitoraggio nella gestione dei servizi, a partire dal primo contatto con gli utenti fino all'analisi del feed-back;*
- *mantenere attivo un sistema per il riscontro continuo della soddisfazione degli utenti/clienti in merito ai servizi erogati (customer satisfaction).*

Nel corso del riesame annuale della Direzione vengono definiti obiettivi specifici, misurabili e coerenti con gli obiettivi generali strategici che devono essere comunque rivisti periodicamente, in funzione dell'evolversi della situazione generale e del quadro normativo di riferimento. In ogni caso, la concreta realizzazione degli obiettivi dovrà sempre essere coerente con la mission della Camera di Catanzaro, definita nel Piano Annuale delle attività.



Diffusione della Politica della qualità

Il Piano della Performance individua nella “Politica della Qualità” uno degli obiettivi strategici dell’Ente che si estrinseca attraverso obiettivi annuali specifici condivisi e diffusi a tutto il personale interessato, attraverso riunioni individuali e collettive, nonché mediante la comunicazione interna ed istituzionale e attraverso la diffusione di informative.

Catanzaro, 06 Febbraio 2018

***Il Segretario Generale
Dr. Maurizio Ferrara***