



## **POLITICA PER LA QUALITA'**

L'obiettivo primario della Camera di commercio I.A.A. di Pordenone è quello di migliorare continuamente e sistematicamente la gestione e l'erogazione dei servizi del sistema camerale.

In tale ottica si impegna a:

- Dare piena e completa soddisfazione alle ragionevoli esigenze dei clienti interni ed esterni
- Garantire un servizio di qualità che risponda a criteri di economicità, efficienza ed efficacia
- Migliorare il rapporto con i propri clienti attraverso l'utilizzo delle tecnologie informatiche e telematiche al fine di facilitare l'accesso ai servizi erogati, diminuire i tempi di attesa e gli spostamenti.

Per raggiungere questi obiettivi il Presidente e la direzione della Camera di Commercio I.A.A. di Pordenone s'impegnano a promuovere e supportare le seguenti attività:

- Ascoltare i propri clienti per individuare i bisogni e conseguentemente adeguare e sviluppare i servizi offerti attraverso il miglioramento continuo
- Ascoltare altri portatori di interesse che possono essere coinvolti nelle attività di competenza dell'Ente
- Coinvolgere tutto il personale per favorire la crescita delle professionalità, dell'interfunzionalità, delle flessibilità e delle capacità decisionali del personale
- Rispettare le prescrizioni di leggi, regolamenti e ogni altra norma

La Camera di Commercio I.A.A. di Pordenone opera in un'ottica di continuo miglioramento dei propri processi e dei propri risultati secondo le seguenti linee guida:

1. Perseguire la soddisfazione del cliente attraverso gli opportuni adeguamenti organizzativi
2. Misurare, in tutte le attività camerali, il livello di efficienza e qualità al fine di individuare i cambiamenti necessari a soddisfare le aspettative e di verificare l'efficacia delle azioni di miglioramento attuate
3. Impegnare tutta l'organizzazione per migliorare i risultati della gestione attraverso la riduzione degli errori, dei costi dell'inefficienza e degli sprechi
4. Promuovere e sviluppare il coinvolgimento di tutto il personale al fine di aumentare la consapevolezza della necessità di attuare il cambiamento ed esserne attori
5. Migliorare e sviluppare le capacità e le professionalità del personale

Per poter assicurare il rispetto della qualità dei servizi e gli obiettivi prefissati è indispensabile definire regole, comportamenti e metodologie, verificandone l'applicazione e l'efficacia. A tal fine la Presidenza e la Direzione della Camera di Commercio I.A.A. di Pordenone si impegnano a perseguire gli indirizzi sopra indicati, a creare le condizioni per permetterne la realizzazione, a riesaminare periodicamente il sistema di gestione, gli obiettivi e le prestazioni.

**Giovanni Pavan**

Presidente

Pordenone, 14 aprile 2011

**Emanuela Fattorel**

Segretario Generale