

POLITICA PER LA QUALITÀ

La Direzione della Camera di Commercio di Trieste ha deciso di impostare la propria attività secondo i criteri della qualità dettati dalla norma UNI EN ISO 9001:2008, allo scopo di perseguire con determinazione i seguenti obiettivi:

- garantire l'efficacia, l'efficienza e l'economicità dell'attività nell'espletamento dei compiti istituzionali e promozionali previsti dalla Legge n. 580/1993, come modificata con il D.Lgs. 15 febbraio 2010, n. 23 "Riforma dell'ordinamento relativo alle camera di commercio, industria, artigianato e agricoltura, in attuazione dell'articolo 53 della Legge 23 luglio 2009, n. 99" e dalle altre norme di riferimento;
- migliorare la qualità dei servizi all'utenza;
- soddisfare le esigenze dei clienti esterni ed interni, monitorando in modo sistematico il loro livello di soddisfazione.

L'impegno aziendale nel perseguire gli obiettivi sopra descritti è definito dall'impostazione, attuazione, verifica e miglioramento continuo del sistema di gestione per la qualità descritto nel manuale della qualità.

Considerato il ruolo di ente pubblico istituzionale svolto dalla Camera di Commercio di Trieste, si può affermare che la corretta applicazione del sistema di gestione per la qualità è basilare affinché l'attività amministrativa, intesa come erogazione di un servizio, sia "retta da criteri di economicità, di efficacia, di imparzialità, di pubblicità e di trasparenza..." secondo le modalità previste dalla Legge n. 241/90 e sue successive modifiche ed integrazioni.

L'attività dell'Ente camerale è altresì improntata alla valorizzazione delle risorse umane ed al puntuale rispetto dei principi che presidono al buon funzionamento delle Pubbliche Amministrazioni, secondo il dettato del D.Lgs. n. 165/2001.

In particolare l'Ente attua la ripartizione dei compiti di indirizzo strategico (riservato agli organi statutari) rispetto a quelli amministrativi e tecnico-gestionali affidati alla dirigenza.

I concetti di trasparenza e di definizione chiara ed univoca delle responsabilità sono i principi guida che regolano un efficace sistema di gestione per la qualità e a tal fine il sistema di gestione per la qualità dell'Ente camerale è basato sui seguenti principi fondamentali:

- *orientamento al cliente:*
l'Ente camerale vuole essere costantemente in sintonia con le esigenze presenti e future dei propri clienti, rispettando le loro legittime aspettative;
- *leadership:*
la dirigenza camerale opera, con unità d'intenti, per un corretto indirizzo dell'organizzazione, creando e mantenendo un ambiente interno favorevole, in modo da coinvolgere i dipendenti nel perseguimento degli obiettivi;
- *coinvolgimento del personale:*
l'Ente camerale favorisce la crescita professionale del personale, determina le attività assegnate a ciascuno e le interazioni organizzative e mira al pieno coinvolgimento dei dipendenti per fornire ai clienti un servizio competente ed efficiente;
- *approccio basato sui processi:*
l'applicazione di un sistema di processi nell'ambito aziendale, unitamente alla determinazione ed alle interazioni di questi processi ed alla loro gestione, è



riconosciuto dall'Ente come strumento per ottenere con maggiore efficienza i risultati attesi;

- *approccio sistemico alla gestione:*
determinare, capire e gestire il sistema dei processi interconnessi tra loro viene giudicato dall'Ente il miglior metodo per tendere al conseguimento degli obiettivi con efficienza ed efficacia;
- *miglioramento continuo:*
costituisce un obiettivo permanente dell'Ente camerale;
- *decisioni basate su dati di fatto:*
l'Ente camerale basa le proprie decisioni sull'analisi di dati e di informazioni;
- *rapporti di reciproco beneficio con i fornitori:*
l'Ente camerale persegue l'ottimizzazione dei propri risultati di gestione anche attraverso un'attenta selezione e valutazione dei propri fornitori.

La Direzione della Camera di Commercio di Trieste si assume la responsabilità di diffondere e sostenere, con le risorse, gli strumenti e le modalità ritenute più opportune, la politica per la qualità, chiarendo ed assegnando ad ogni collaboratore specifiche responsabilità per la sua attuazione.

La Direzione della Camera di Commercio di Trieste si assume la responsabilità di riesaminare la politica per la qualità, coerentemente con le eventuali nuove linee di indirizzo e priorità che verranno individuate nel tempo dagli organi di governo camerali (Consiglio e Giunta).

Il Segretario Generale

Firma