



Politica della Qualità

La Camera di Commercio Chieti Pescara nasce a fine anno 2017, anticipando i profondi cambiamenti che investe ormai da anni la Pubblica Amministrazione ed in particolar modo il sistema camerale. L'Area "Registro Imprese, Albi ed Elenchi", istituita a seguito del perfezionamento degli atti concernenti la macro e micro-organizzazione, ha da subito, in analogia a quanto già perseguito in passato dall'Area "Anagrafe delle Imprese, orientato la propria attività verso l'offerta di servizi in grado di soddisfare i bisogni dei cittadini e delle imprese ponendo in secondo piano l'ormai superato approccio burocratico.

L'Area "Registro Imprese, Albi ed Elenchi", con l'obiettivo di svolgere sempre al meglio la propria missione, anche rispettando la normativa cogente che regola le attività di competenza, e, al contempo, con la consapevolezza dell'importanza di dare sempre più visibilità esterna alla qualità dei servizi erogati, ha deciso di conformare il proprio Sistema di Gestione per la Qualità alla norma UNI EN ISO 9001:2015.

Il Sistema Qualità viene costantemente aggiornato per rispondere alle mutate esigenze dei clienti/utenti, per recepire le novità introdotte dalla normativa su anticorruzione e trasparenza e per dare risposta ai cambiamenti che ancora una volta stanno modificando profondamente l'assetto organizzativo delle Camere di Commercio.

Visione strategica

La Camera di Commercio di Chieti Pescara è:

- ✓ un'istituzione autorevole e amichevole, un propulsore di innovazione capace di valorizzare le tradizioni produttive e i valori della cultura sociale ed economica locale nell'ottica del divenire;
- ✓ un'organizzazione in cui la cultura aziendale si fonda sull'importanza e la valorizzazione delle persone, l'apertura alle nuove tecnologie, in un clima di dinamismo e creatività volto a far tesoro dell'esperienza passata in vista del miglioramento continuo, dell'eccellenza dei servizi erogati e della costruzione di relazioni produttive con i clienti;
- ✓ un ente in cui i valori fondanti sono l'orientamento al cliente, l'innovazione, la semplificazione, la trasparenza, la responsabilità individuale e organizzativa, il rispetto delle persone e delle norme, l'integrazione, la cooperazione, il rigore e la flessibilità, l'orientamento al futuro, la sussidiarietà (integrarsi e non sovrapporsi), l'ascolto attivo;
- ✓ un ente che opera nel pieno rispetto della normativa in tema di trasparenza ed anticorruzione e che utilizza tutti gli strumenti previsti dalla stessa per garantire il conseguimento di quanto perseguito.



Enunciazione della politica da parte della Direzione

Nell'ambito della visione indicata, La Direzione, per l'Area "Registro Imprese, Albi ed Elenchi" certificata, ritiene fondamentale offrire servizi che consentano di essere sempre più punto di riferimento per la realtà socio-economica della provincia, motore di sviluppo per rispondere alle esigenze delle imprese con efficienza e professionalità per fornire un servizio a sempre più elevato valore aggiunto. Tale obiettivo è perseguito tramite:

1. l'impegno a conseguire e mantenere traguardi di servizi di qualità elevata mediante l'introduzione ed il mantenimento di un sistema di qualità;
2. la definizione di un sistema di obiettivi quantificati e misurabili;
3. l'assegnazione di risorse adeguate in coerenza con i propri processi di pianificazione e controllo;
4. la definizione delle responsabilità e del sistema di autorità di ruolo conseguenti;
5. la definizione e il soddisfacimento dei requisiti e degli standard di qualità dei servizi stabiliti dalle norme vigenti e dai bisogni dei clienti;
6. la gestione attenta e corretta dei processi;
7. la misurazione e valutazione dei processi, dei servizi, della soddisfazione dei clienti in relazione agli obiettivi;
8. l'attuazione del miglioramento continuo dei processi tramite azioni opportune;
9. la qualificazione della Camera come fattore di semplificazione e di innovazione in grado di offrire con continuità soluzioni avanzate;
10. lo sviluppo di efficaci azioni di comunicazione interna ed esterna, anche tramite il ricorso a specifiche soluzioni tecnologiche;
11. l'impegno a rivedere e ripensare la propria organizzazione e i propri modelli procedurali nell'ottica della semplificazione amministrativa e della velocizzazione delle procedure;
12. la pianificazione di azioni di benchmarking organizzativo finalizzate all'apprendimento di best practices per il miglioramento continuo;
13. l'attuazione di quanto previsto dal piano anticorruzione e dal programma trasparenza adottati.

Finalità perseguite dalla Direzione nei confronti dei clienti

| Obiettivo | Strumento per la valutazione risultati |
|---|--|
| Soddisfazione piena e continua delle esigenze espresse e emergenti | - Customer satisfaction, tempi di risposta alle istanze |
| Rispetto dei requisiti di legge e dei principi ispiratori dell'azione amministrativa | - Analisi delle Non Conformità, tempi di risposta alle istanze |
| Miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema, come elemento fondamentale della gestione del SQ | - Riesame della direzione; - Analisi dei risultati delle verifiche ispettive interne; - Analisi delle Non Conformità |



| Obiettivo | Strumento per la valutazione risultati |
|--|---|
| | - Customer Satisfaction |
| Comunicazione ed informazione costante tramite strumenti e tecnologie dedicate | - Esame della sezione del sito istituzionali, note inviate ad associazioni ed ordini - Customer satisfaction |

Finalità perseguite dalla Direzione per la gestione interna

| Obiettivo | Strumento per la valutazione risultati |
|---|---|
| Rispetto dei requisiti di legge e dei principi ispirati dell'azione amministrativa | - Analisi Non Conformità |
| Sviluppare una mentalità orientata alla ricerca dell'equilibrio tra la standardizzazione e la necessaria flessibilità per migliorare efficienza ed efficacia | - Customer satisfaction |
| Formazione ed aggiornamento | - Correttezza delle attività svolte - Sistema permanente di valutazione del personale |
| Ricercare la semplificazione, la trasparenza e l'efficienza del funzionamento interno, razionalizzando i processi di erogazione dei servizi e di comunicazione all'interno e verso l'esterno, adottando adeguate tecnologie e metodi | - Customer satisfaction - Sistema permanente di valutazione del personale e relativi obiettivi annuali |
| Dare piena attuazione alla normativa in materia di anticorruzione e trasparenza assicurando l'accessibilità ad una serie di dati, notizie ed informazioni concernenti il proprio Ente ed i suoi agenti e consentendo così forme diffuse di controllo sociale dell'operato dell'Ente, a tutela della legalità, della cultura dell'integrità ed etica pubblica. | - Audit - Attestazione dell'OIV relativa all'assolvimento degli obblighi relativi alla trasparenza e all'integrità |

Impegni della Direzione

La DIR della CCIAA formula la PdQ, definisce gli obiettivi e gli indirizzi generali, sulla base degli strumenti di programmazione e pianificazione vigenti da perseguire in base alla politica formulata e si impegna a perseguire il mantenimento e il miglioramento del SGQ attraverso:

- l'impiego di risorse adeguate per gestire lo sviluppo, il mantenimento e il miglioramento del SGQ;
- la diffusione all'interno della CCIAA della PdQ e degli obiettivi;
- la formazione di tutto il personale relativa al SGQ e/o sulle materie di competenza;
- la sensibilizzazione dei dipendenti verso le esigenze dei clienti /utenti;
- il monitoraggio del livello di soddisfazione del cliente/utente;
- l'effettuazione, periodica, del riesame sul SGQ;



- l'assegnazione di risorse, mezzi e personale adeguati per le attività da svolgere;
- l'utilizzo delle tecnologie disponibili per migliorare i servizi e i processi di comunicazione ed informazione interna ed esterna;
- la messa a disposizione ai clienti/utenti di dati e informazioni che consentano di esercitare un controllo sull'operato dell'Area nel rispetto dei principi di integrità e trasparenza;
- l'individuazione ed il controllo, attraverso azioni mirate, delle aree a rischio corruzione;
- il riesame della Politica mediante la definizione e il riesame annuale di obiettivi quantificati e con essa coerenti.

La presente Politica della Qualità è resa disponibile a tutte le parti interessate - interne ed esterne - nelle seguenti forme:

- parti interne (dipendenti, collaboratori, ecc.) in una specifica cartella del Server camerale;
- parti esterne (clienti, fornitori e stakeholder): sul sito della Camera.

Chieti, 3 settembre 2020

PROPONENTE:

IL DIRIGENTE

AREA "Registro Imprese, Albi ed Elenchi"
F.to Dott.ssa Marta Allibardi)

APPROVAZIONE:

IL SEGRETARIO GENERALE

F.to Dott. Michele De Vita