



LA POLITICA PER LA QUALITÀ DELLA CAMERA DI COMMERCIO DI TREVISO - BELLUNO

La Politica per la qualità è lo strumento che definisce la fisionomia dell'agire amministrativo dell'Ente, esso trova il proprio **fondamento nella Mission, nella Vision e nei Valori** che guidano la Camera di Commercio.

Nella sua natura di "strumento di lavoro" per la progettazione delle azioni da realizzare in funzione alla concretizzazione degli indirizzi strategici, nonché mezzo di controllo e di verifica dei risultati, racchiude quelle potenzialità che permettono di ambire alla soddisfazione dell'utenza, al pieno rispetto della legalità e trasparenza dell'azione amministrativa e al benessere del lavoro.

Il Sistema di Gestione per la Qualità quindi, non rappresenta un mero riconoscimento da apporre nella carta intestata fatto di automatismi impersonali, ma **rappresenta la filosofia, lo stile lavorativo ed organizzativo** di tutti i soggetti che agiscono nel panorama camerale (amministratori, dirigenza, personale), atto a valorizzare e diffondere nell'organizzazione, e all'esterno di essa, un *modus operandi* che deve tendere costantemente al miglioramento.

Esso permette la verifica dell'attualità delle procedure, dei comportamenti e degli strumenti che servono per mantenere nel tempo l'efficienza di una organizzazione a fronte dei cambiamenti che vengono, introdotti, nonché la partecipazione degli stakeholder ai quali è garantito l'esercizio del controllo dell'attività camerale (vedi Carta dei Servizi).

Il Sistema fornisce alla Camera gli strumenti per rispondere alle domande ed ai fabbisogni emergenti della Comunità delle imprese del territorio delle due provincie, coerentemente con le proprie funzioni istituzionali e in linea con la Mission e la Vision camerale, nel rispetto dell'ordinamento giuridico e della legalità.

In termini concreti il Sistema di Gestione per la Qualità concorre al raggiungimento dello scopo primario di **soddisfazione e centralità dell'impresa** lavorando su punti strategici per sostenere la competitività, in particolare:

- sulla riduzione dei tempi di accesso ed erogazione dei servizi (potenziamento dei servizi digitali, diffusione degli stessi, formazione al loro utilizzo, ecc)
- sul miglioramento dell'accoglienza e dell'orientamento dell'utenza potenziando anche i canali dell'accoglienza virtuale (sito web istituzionale, portali collegati, canali social, media ecc)
- sull'accompagnamento all'utilizzo in autonomia dei servizi (per esempio la stampa in azienda dei certificati per il commercio estero)
- sull'eliminazione di inefficienze e criticità nei processi tramite il ripensamento e la semplificazione, dove possibile, delle procedure in uso, nonché la riduzione di errori procedurali e di erogazione dei servizi, tramite il continuo monitoraggio dei flussi documentali e procedurali e potenziando il sistema dei controlli interni e di analisi delle anomalie
- sulla semplificazione amministrativa mediante modifiche di natura regolamentare ed organizzativa, che si affianca al processo di digitalizzazione

Gli ambiti da cui l'Ente non può prescindere per la piena realizzazione dei propri scopi, sono rappresentati dagli elementi su cui poggia, ovvero

- ✓ *le Risorse umane*
 - organizzando i rapporti di lavoro in un ottica di efficienza e di risultato dell'Ente
 - valorizzando il personale ad ogni livello mediante la crescita delle competenze, il riconoscimento della professionalità, attitudini e capacità e sostenendo il processo di responsabilizzazione



- sviluppando le risorse professionali interne mediante formazione continua e lo sviluppo di percorsi di scambio di know-how con altre realtà camerali e professionali
- ✓ i *Processi interni*
 - mantenendo l'analisi continua e il ripensamento critico dei servizi resi al cliente interno ed esterno, volti all'efficientamento
 - armonizzando la mappatura dei processi del Sistema di Gestione per la Qualità, alla mappatura definita dal Sistema Camerale in un'ottica di uniformità di sistema

E' attraverso gli strumenti sopra illustrati che la Politica per la qualità traccia le modalità per percorrere la strada indicata dalla Mission e dalla Vision per orientare verso il futuro la Camera di Commercio di Treviso - Belluno | Dolomiti.

Il Presidente del Comitato di Direzione per la Qualità
Segretario Generale
dottor Romano Tiozzo