



La Camera di commercio di Reggio Calabria opera da diversi anni secondo un sistema di gestione della qualità, ritenendolo un valido strumento per l'ottimizzazione dei processi, per l'erogazione tempestiva ed efficiente dei servizi, oltre che per soddisfare le aspettative dei clienti/utenti accrescendone il livello di fidelizzazione, in coerenza con le linee strategiche del Programma pluriennale di mandato.

La qualità per l'Ente significa altresì mantenere, nel lungo periodo, un sistema in grado di soddisfare efficacemente il benessere organizzativo del proprio personale, accrescendone il livello di motivazione e condivisione, il senso istituzionale e di appartenenza, per conseguire un ottimo livello di performance, oltre che rappresentare una leva da utilizzare in chiave di prevenzione della corruzione.

Con la riforma del sistema camerale che ha comportato la drastica riduzione delle entrate a titolo di diritto annuale ed imposto un deciso contenimento degli interventi economici anche l'impegno dell'organizzazione è diventato ancor più sfidante, e l'ente ha conseguentemente puntato alla valorizzazione del capitale umano anche attraverso un aggiornamento professionale continuo.

La programmazione dell'ente negli ultimi due anni è stata quindi ricalibrata in modo da tener conto delle nuove funzioni e dei nuovi servizi erogati, oltre che per condividere progetti, accordi e alleanze con gli enti locali e continuare ad essere di supporto per le imprese dell'area metropolitana, secondo il principio della sussidiarietà.

La Politica per la Qualità è finalizzata a:

- garantire efficienza, efficacia ed economicità dei servizi erogati dalla struttura;
- assicurare la diffusione e l'acquisizione di informazioni, anche attraverso l'ascolto e la partecipazione di Ordini, Associazioni di categoria, Imprese, perché venga garantita un'evoluzione coerente con lo scenario tecnologico esterno;
- comprendere le esigenze e le aspettative dei propri clienti, traducendole in requisiti per fornire servizi sempre più rispondenti alle richieste e ai fabbisogni emergenti;
- orientare la propria organizzazione al miglioramento continuo in funzione della comprensione e soddisfazione dei bisogni dell'utente e dei risultati finali dell'azione;
- promuovere la standardizzazione ed il miglioramento dei processi;
- migliorare i risultati gestionali eliminando le attività che non danno valore aggiunto;
- favorire la semplificazione, la trasparenza e l'efficienza del funzionamento interno, razionalizzando i processi di erogazione dei servizi e della comunicazione all'interno e verso l'esterno, adottando adeguate tecnologie e metodi;
- valorizzare le risorse umane interne, accrescendo la motivazione e il coinvolgimento del personale coinvolto nell'erogazione dei servizi;
- ampliare le funzioni istituzionali della Camera.

Il metodo più appropriato per aggiornare questa politica e strategia per la Qualità è il Sistema di gestione della qualità secondo le norme internazionali della serie UNI EN ISO 9000, i cui principi e requisiti vengono fatti propri dall'Amministrazione e dalla Direzione della Camera.



Camera di Commercio  
Reggio Calabria

## **POLITICA PER LA QUALITÀ**

### **Diffusione della politica della qualità**

La Politica della Qualità e gli obiettivi annuali specifici sono contenuti nel Piano della Performance e vengono 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.

Reggio Calabria, 13/02/2017

**Il Presidente**

*Dott. Antonino Tramontana*