

La Direzione dell'**AZIENDA TERRITORIALE PER L'EDILIZIA RESIDENZIALE (ATER) di Potenza** intende operare nell'ambito di un consolidato **Sistema di Gestione per la Qualità** conforme ai sensi delle norme **UNI EN ISO 9001:2008**, riconoscendo che lo sviluppo di una cultura interna della qualità possa condurre a benefici reali per l'azienda, i Cittadini/Utenti e l'intero territorio in cui opera ed offre i propri prodotti e servizi.

A tal fine ha definito la propria **POLITICA** improntata al conseguimento dei seguenti obiettivi strategici:

- Sottoporre a certificazione di parte terza la qualità dei processi offerti dalla propria organizzazione**, al fine di:
 - garantire prodotti e servizi affidabili, orientati al soddisfacimento delle esigenze ed aspettative dei propri Clienti, oltre che conformi ai requisiti specificati contrattualmente e/o dalle leggi e regolamenti vigenti;
 - fornire servizi e prodotti a prezzi competitivi in relazione alle loro specifiche prestazioni ed alla peculiarità dell'utenza a cui sono rivolti;
 - attuare un processo di miglioramento continuo che permetta la riduzione dei disservizi, dei conseguenti reclami e dei relativi costi di "non qualità".
- Avere al centro dell'attenzione innanzitutto la persona in quanto tale, adottando un comportamento etico basato su principi di integrità ed affidabilità nei confronti dei propri interlocutori.**
- Porre la massima attenzione alle attese ed ai bisogni dei singoli territori, realizzando programmi edilizi fortemente inseriti nel contesto comunitario e sociale, che rappresentino occasione di ripensamento e miglioramento della qualità della vita e dei rapporti umani.**
- Interagire con assoluta trasparenza con tutte le parti terze interessate.**
- Valorizzare le risorse umane, individuando percorsi di formazione personalizzata e condividendo processi di miglioramento trasversali.**
- Rispettare e tutelare l'ambiente attraverso la ricerca di una progettazione improntata allo sviluppo sostenibile e l'attuazione di interventi che salvaguardino, per quanto possibile, l'ambiente fisico e sociale consolidatosi nel tempo.**
- Tendere ad una operatività realmente efficace ed efficiente, finalizzata a perseguire criteri di economicità nell'azione gestionale ed a conseguire una immagine sul territorio solida ed apprezzata.**
- Conseguire e mantenere con continuità obiettivi specifici tesi a:**
 - garantire un sistematico e profondo riesame generale dei processi di gestione;
 - definire indicatori specifici per la misura della qualità dei servizi e dei processi erogati dall'azienda, resi disponibili anche all'Utenza per favorire la raccolta e successiva analisi della sua soddisfazione;
 - focalizzare l'attenzione alle esigenze ed aspettative del Cittadino/Utente, in modo da tradurle in obiettivi del Sistema di Gestione, misurabili e verificabili anche da tutti i soggetti esterni portatori di interesse.

La Direzione, in accordo a tali principi generali, intende divenire struttura di riferimento nelle attività di **"Programmazione, Progettazione integrata e Direzione Lavori di opere civili per il settore pubblico e privato. Erogazione di servizi di amministrazione immobiliare, patrimoniale e gestionale"** sul territorio in cui opera.

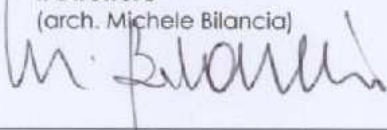
A tal fine, fortemente determinata nel ritenere che la qualità delle risorse, dei processi e dei servizi resi all'utenza sia l'unico mezzo per ottenere il successo, si impegna a stimolare tutti i collaboratori – compreso i propri fornitori – in un **processo di miglioramento continuo delle prestazioni erogate**, improntato sui requisiti delle norme **UNI EN ISO 9001:2008** e finalizzato a:

- Garantire** una attenzione continua all'utente al fine di interpretare e soddisfare al meglio le sue esigenze espresse ed implicite;
- Evolvere** costantemente dal punto di vista tecnologico per essere scelti ed apprezzati dai propri utenti, ma anche per minimizzare i rischi relativi alla sicurezza degli operatori, della collettività e dell'ambiente;
- Sensibilizzare** e responsabilizzare costantemente tutti gli addetti e ad ogni livello in merito alle attività di competenza;
- Monitorare** costantemente il proprio processo lavorativo in relazione agli obiettivi e ai traguardi prefissati al fine di revisionare, sistematicamente, la Politica, Il Sistema Gestionale ed i relativi Programmi di Miglioramento.

Gli obiettivi specifici per ciascun processo strategico, sono univocamente definiti dalla Direzione aziendale in occasione dell'attività di riesame del Sistema e vengono portati alla conoscenza di tutti gli addetti per favorire la consapevolezza e la massima adesione.

Il Direttore

(arch. Michele Bilancia)



L'Amministratore Unico

(ing. Mario V. Dragonetti)

