

## **Politica per la qualità dell'ATER di Teramo**

L'ATER (Azienda Territoriale per l'Edilizia Residenziale), consapevole:

- ✓ delle responsabilità derivanti dalle funzioni istituzionali stabilite dalle Leggi Nazionali, Regionali e dallo statuto in materia di edilizia residenziale pubblica,
- ✓ degli impegni assunti nei riguardi degli utenti/clienti attraverso la CARTA dei SERVIZI;
- ✓ delle opportunità di sviluppo dell'Ente e della valorizzazione del know-how tecnico/gestionale acquisito;
- ✓ della possibilità di ottenere, attraverso l'adozione di un Sistema di qualità aziendale certificato, ulteriori fonti di finanziamento derivanti dalla partecipazione a bandi europei;
- ✓ che la realizzazione di obiettivi di qualità è affidata alla responsabilità di tutti i soggetti coinvolti, siano essi pubblici che privati;

### **DICHIARA**

la sua intenzione di promuovere, all'interno della propria struttura organizzativa, la realizzazione di un Sistema di Qualità della Comunicazione con la finalità di dimostrare la propria capacità di fornire un servizio che rispetti i requisiti del cliente e quelli cogenti e di accrescere la soddisfazione dell'utente/cliente.

L'Alta Direzione

### **SI IMPEGNA A**

- ✓ perseguire la soddisfazione dei propri Utenti/Clienti e delle parti interessate;
- ✓ garantire la qualità dei propri servizi attraverso il conseguimento della Certificazione di Qualità UNI EN ISO 9001;
- ✓ garantire costantemente il miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità della Comunicazione interna ed esterna;
- ✓ recepire le esigenze dei clienti e delle parti interessate attraverso indagini di Customer Satisfaction, al fine di migliorare i servizi erogati sia in termini qualitativi che temporali;
- ✓ migliorare i rapporti istituzionali con l'utenza e massimizzarne la trasparenza;
- ✓ comunicare la presente Politica a tutte le persone che operano per conto dell'Azienda;

- ✓ definire e diffondere all'interno dell'Azienda gli obiettivi anche quantitativi, stabiliti nei programmi di miglioramento e i risultati ottenuti;
- ✓ Garantire ed agevolare l'accesso dell'utenza alle informazioni ed ai servizi offerti;
- ✓ Rivedere i contenuti e la logistica del Servizio URP;
- ✓ Creare una modulistica, bacheche e punti di informazione all'interno del Servizio URP e on-line;
- ✓ Potenziare ed implementare il proprio sito internet istituzionale;
- ✓ Migliorare la qualità dei linguaggi calibrandosi alle necessità della propria utenza;
- ✓ Puntare su di una comunicazione interna ed esterna efficace.

Gli impegni dichiarati interessano tutto il personale coinvolto nell'erogazione dei servizi, e richiedono la collaborazione dei Clienti/Utenti e delle parti interessate con suggerimenti e proposte.

***IL COMMISSARIO STRAORDINARIO***

F.to Marco Pierangeli