



POLITICA DELLA QUALITA'

La **Fiumicino Tributi SpA** si pone come obiettivi strategici la garanzia della qualità dei servizi erogati e la soddisfazione delle esigenze del Cliente/Utente sia implicite che esplicite, da conseguire attraverso il miglioramento continuo di tutti i processi aziendali.

Il Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015, descritto dal Manuale Gestione Qualità, è sentito dall'azienda come uno strumento finalizzato a garantire il controllo di tutte le attività aziendali che impattano sui processi di erogazione dei nostri servizi.

Sulla base di una gestione fondata sull'approccio per processi ed in vista della piena soddisfazione delle parti interessate, **Fiumicino Tributi SpA** si pone i seguenti principi guida:

- ◆ La qualità, intesa come soddisfazione delle attese del Contribuente, è la massima priorità;
- ◆ La soddisfazione delle esigenze dei Clienti e di tutte le altre parti interessate; ciò comporta una puntuale analisi delle loro esigenze presenti e future, sulla cui base pianificare attività che consentano di ottemperare ai loro requisiti e di puntare al superamento delle loro attese;
- ◆ Il miglioramento continuo implica la ricerca attiva di ogni occasione per individuare difetti ed anomalie eliminandone le cause e prevenendone il ripetersi;
- ◆ Le buone relazioni di lavoro fondate sulla verità, sulla professionalità, sul rispetto reciproco e sull'onestà; è fondamentale lavorare in gruppo in modo sinergico ed armonioso cercando di risolvere insieme le problematiche tecniche in modo costruttivo;
- ◆ Creare un rapporto costante di fiducia con il Contribuente, in ragione di una continua collaborazione tecnica.

Tali linee guida si concretizzano nei seguenti obiettivi generali e strategici:

- ◆ Ottenere un sistema aziendale fluido ed un'organizzazione trasparente, flessibile e dinamica, attraverso il miglioramento dei processi e la standardizzazione e codificazione di procedure e documentazione tecnica.
- ◆ La gestione del personale, basata sul coinvolgimento, sulla formazione continua e la professionalità, è riconosciuta dall'Organizzazione come fattore strategico e competitivo, per raggiungere una posizione di successo nel mercato e apportare un valore aggiunto al Cliente;
- ◆ Il coinvolgimento va realizzato favorendo e sviluppando il lavoro di gruppo, lo spirito di iniziativa e di continua ricerca del nuovo, del rinnovamento e dell'aggiornamento, utilizzando metodi e tecniche adeguati, con la discussione costruttiva di tutte le problematiche tecniche nonché col continuo interscambio di conoscenze e know-how fra le diverse esperienze professionali. La formazione del personale, deve concretizzarsi in un piano coerente e di lungo periodo che coinvolga tutti.
- ◆ L'organizzazione si fonda sulle capacità dei propri elementi, che devono essere dotati di competenza tecnica flessibile e multidisciplinare.
- ◆ Tutti gli addetti dell'Azienda si impegnano a trasmettere ai Contribuenti l'immagine di un'azienda che punta a raggiungere l'eccellenza.

Gli obiettivi operativi della qualità e gli indicatori di processo sono definiti periodicamente, monitorati in un quadro strutturale che ne consente il monitoraggio trimestrale e semestrale, discussi in sede di Riesame della Direzione e aggiornati periodicamente, sulla base dei risultati prodotti dal Sistema.

Fiumicino, 1 febbraio 2018

La Direzione

Fiumicino Tributi S.p.A.

Sede Legale e Operativa:

P.zza Gen. C.A. Dalla Chiesa, 10
00054 Fiumicino (RM)

Tel. 06 650432 • Fax 06 65028555

e-mail: info@fiumicinotributi.it

www.fiumicinotributi.it



Iscri. all'Albo ex art. 53 Dlgs 446/97 al n. 172
Capitale Sociale 2.583.000 Euro
Iscritta al Registro Imprese
di Roma al n. 05904071007
R.E.A. di Roma n. 936447
Codice Fiscale e Partita IVA: 05904071007