

La Direzione dell'IZSVE ha stabilito di considerare la Qualità come elemento determinante per:

- qualificare le risorse umane: per perseguire tale obiettivo è necessario motivare il personale, promuovere la professionalità e sviluppare la capacità di lavorare in team attorno ad un progetto aziendale;
- soddisfare le esigenze e le richieste dei clienti esterni ed interni, mirando al miglioramento continuo e fornendo servizi che siano sempre mirati a soddisfare le esigenze dei clienti e gli standard di qualità necessari al soddisfacimento di tali bisogni;
- adottare idonee misure atte a rispettare e soddisfare i requisiti normativi e di legge, compresi quelli di sicurezza sui luoghi di lavoro e quelli ambientali, con attenzione anche agli aspetti che possono incidere sul cambiamento climatico globale;
- realizzare prodotti e servizi che rispettino i requisiti prescritti e verificarli con controlli di qualità adatti allo scopo;
- migliorare continuamente il sistema di gestione con l'obiettivo di perseguire l'efficacia delle attività, valutata attraverso la soddisfazione del cliente e la qualità delle prestazioni;
- adottare soluzioni organizzative e gestionali più consone alle esigenze dell'azienda, basate sull'analisi dei rischi e delle opportunità e sulla razionalizzazione delle attività;

A tale scopo la Direzione:

- si impegna alla buona pratica professionale ed all'affidabilità e qualità delle prove e dei servizi offerti ai clienti;
- si impegna ad operare in conformità alle disposizioni legislative nazionali ed europee, alle disposizioni legislative di riferimento relative alle buone prassi e alle norme internazionali di settore (ISO/IEC 17025, ISO/IEC 17043, ISO 9001), al fine di ottenere la qualità prestabilita nelle stesse;
- si impegna a soddisfare le prescrizioni e le esigenze delle autorità in ambito regolamentato, delle organizzazioni che forniscono riconoscimenti e dei clienti;
- si fa garante che tutto il personale operi con diligenza, lealtà ed imparzialità, senza alcun pregiudizio discriminatorio, in piena trasparenza, obiettività ed affidabilità;
- si fa garante che tutto il personale coinvolto nelle attività e servizi erogati da IZSVE operi con competenza, responsabilità e riservatezza e abbia familiarità con la documentazione per la qualità;
- definisce come obiettivi del sistema qualità il mantenimento ed il rafforzamento della fiducia delle autorità, delle organizzazioni che forniscono riconoscimenti, dei clienti e delle parti interessate nelle attività di prova e servizi dell'Istituto e nell'integrità delle operazioni tecniche e commerciali ad esse associate;
- si impegna a dichiarare, attraverso l'adozione della Carta dei Servizi e le informazioni riportate nel sito web, il livello del servizio offerto, al fine di soddisfare le esigenze delle parti interessate e nel contempo raggiungere una maggiore efficienza e flessibilità dei processi, con abbattimento dei costi della non qualità e minori costi gestionali;
- si impegna a fornire le risorse necessarie, nel rispetto delle disponibilità finanziarie dell'ente, per operare in conformità ai principi sopra esposti;

- si impegna a perseguire lo sviluppo e l'attuazione del sistema di gestione per la qualità, perseguendo il miglioramento continuo della sua efficacia ed efficienza;
- si impegna ad utilizzare sistemi di misurazione per valutare l'efficacia e l'efficienza dei processi interni di gestione, il livello di soddisfazione di chi usufruisce della qualità dei servizi erogati (es. *focus group*, questionari);
- si impegna a gestire i cambiamenti, i rischi e le opportunità, considerando anche l'analisi del contesto interno ed esterno;
- si impegna a promuovere una efficace comunicazione interna (ad esempio tramite l'adozione e la diffusione di appropriata documentazione tecnica e gestionale) ed esterna (ad es. attraverso il continuo aggiornamento del sito web);
- si impegna ad adottare e a vigilare sul rispetto del codice etico e di comportamento dei dipendenti.

Il Direttore generale ha la responsabilità primaria per la realizzazione di questi obiettivi e delega:

- l'implementazione del sistema qualità dell'Istituto al responsabile della qualità, quale responsabile della funzione assicurazione della qualità;
- l'attuazione del sistema di gestione della qualità nonché la programmazione di azioni adeguate a trasformare gli obiettivi in progetti specifici, ai direttori di struttura complessa, in quanto queste linee strategiche costituiscono la base per la verifica dei risultati.

Ultimo aggiornamento: 26 novembre 2024

Dr.ssa A. Ricci  
Direttrice Generale IZSVe

