

“POLITICA PER LA QUALITÀ”

L'ARCA (Agenzia Regionale per la Casa e l'Abitare) Puglia Centrale già **I.A.C.P. di Bari** opera nel settore dell'edilizia residenziale pubblica gestendo il patrimonio abitativo pubblico della Provincia di Bari, costituito da ca. 24.000 alloggi.

In tale ambito operativo l' **A.P.C** sta vivendo le evoluzioni in atto nel settore dell'edilizia residenziale pubblica, in relazione alla regolamentazione regionale, ma anche alla trasformazione dell'intero panorama nazionale dell'edilizia agevolata. La gestione dell'Edilizia Residenziale Pubblica, in tale contesto, richiede agli Enti che amministrano il patrimonio abitativo pubblico di garantire un'efficiente gestione, assicurando adeguati standard di qualità dell'alloggio e livelli di servizio sufficienti a soddisfare le esigenze abitative delle fasce sociali più deboli.

Tale contesto di innovazione del settore ha incoraggiato l'Ente nel proposito di introdurre, nella propria organizzazione, i principi di gestione per la Qualità, maturando la convinzione di attivare un progetto di riorganizzazione dei processi in conformità ai requisiti della normativa internazionale ISO 9001.

La Direzione ha identificato l'opportunità che la riorganizzazione dei processi partisse dal cuore delle attività dell'Istituto, ovvero dal Settore Tecnico, dove le esigenze di abitabilità delle fasce sociali svantaggiate prendono forma e si concretizzano nella realizzazione di unità abitative progettate e realizzate con i più avanzati criteri della tecnica costruttiva e mantenute in efficienza attraverso interventi di manutenzione, ristrutturazione e recupero.

Ha quindi conseguito con successo l'obiettivo di implementazione e certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità applicato alle attività svolte nell'ambito del Settore Tecnico ovvero ai:

<<Servizi tecnici di costruzione, recupero, ristrutturazione e manutenzione ordinaria e straordinaria del patrimonio immobiliare di edilizia residenziale pubblica, attraverso le attività di: programmazione, progettazione edilizia e direzione lavori>>

La positiva esperienza maturata nell'ambito del Settore Tecnico ha indotto la Direzione ad estendere il progetto anche al Settore Amministrativo, partendo da quei servizi che principalmente impattano sulla soddisfazione dell'utente finale, estendendo così il campo di applicazione del Sistema alle attività di:

<<Gestione del patrimonio immobiliare di edilizia residenziale pubblica>>

Il Sistema di Gestione per la Qualità risponde all'esigenza primaria di orientare alla *Soddisfazione del Cliente* la gestione del Settore Tecnico e del Settore Amministrativo, al fine di proporsi competitivamente e mirare al successo della gestione dell'Istituto.

Pertanto l' A.P.C. ha posto come obiettivo primario della propria organizzazione la **Soddisfazione del Cliente**, che per le attività svolte è rappresentato da:

- *Amministrazione Regionale*, nei cui confronti l'Ente mira a soddisfare le esigenze di efficace ed efficiente gestione del patrimonio immobiliare pubblico;
- *Utenti e loro associazioni*, che rappresentano l'utilizzatore del servizio e quindi il depositario di bisogni e aspettative che l' A.P.C. mira a soddisfare.

L'obiettivo primario di **Soddisfazione del Cliente** viene perseguito dall'A.P.C. in linea con i principi strategici che guidano la politica dell'Istituto:

- ❖ Miglioramento della qualità della vita per l'Utenza.
- ❖ Qualità nell'erogazione dei servizi, in conformità alle esigenze dell'Utenza.
- ❖ Ottemperanza ai requisiti delle normative volontarie e cogenti.
- ❖ Miglioramento continuo delle prestazioni attraverso un approccio di sempre maggiore efficienza dei processi.

L'Organizzazione si propone di rispettare tale impegno ponendosi i seguenti obiettivi di miglioramento:

- La diffusione in azienda della cultura dell'importanza dei requisiti del *Cliente*.
- Il coinvolgimento e la partecipazione diretta, piena e consapevole del Personale dell'Organizzazione, a tutti i livelli, nell'attuazione del Sistema di Gestione Qualità.
- L'attenzione alle risorse umane e la consapevolezza del loro ruolo nella dinamica aziendale, attraverso la formazione continua, lo sviluppo e l'aggiornamento di tutto il personale.
- L'efficace ed efficiente gestione dei processi, attraverso la standardizzazione delle procedure aziendali ed un più avanzato supporto informatizzato.

- La ottimale progettazione degli edifici di ERP, in considerazione dei fattori climatici, energetici ed ambientali.
- La migliore programmazione degli interventi, sulla base di un'efficace sistema di informazioni relative allo stato del patrimonio immobiliare in gestione.
- La migliore gestione delle informazioni, tramite l'attuazione di efficienti sistemi comunicativi e l'archiviazione organizzata dei dati e documenti che costituiscono il patrimonio informativo dell'Istituto.

Gli impegni e gli obiettivi assunti con la presente politica sono attuati attraverso Piani di miglioramento per il raggiungimento dei quali la Direzione assicura tutte le risorse ed il supporto necessari. I Piani di miglioramento vengono approvati dal Direttore Generale e diffusi a tutto il Personale.

La Direzione si impegna a monitorare costantemente il perseguimento di tali impegni, attraverso cicli di audit programmati, ed a riesaminare tali obiettivi e la presente politica con cadenza annuale e comunque ogni qualvolta sia necessario adeguarli alle strategie e scopi dell'Istituto.

Il Direttore Generale