

IL CAMPO DI APPLICAZIONE DEL SISTEMA QUALITÀ DI CIVITAS ENTRATE SRL È RAPPRESENTATO DALLA GESTIONE DI QUALSIASI RAPPORTO DIRETTO O INDIRETTO CON IL CLIENTE, **NEL SETTORE DEI SERVIZI AGLI ENTI LOCALI PER LE ATTIVITÀ DI ACCERTAMENTO E RISCOSSIONE DELLE ENTRATE TRIBUTARIE E PATRIMONIALI.**

La direzione aziendale ha identificato come parti interessate alle attività svolte oggetto del sistema di gestione qualità i propri dipendenti, i clienti, i fornitori.

A tale scopo individua nella creazione e nello sviluppo di un Sistema di Gestione per la Qualità, il mezzo più adeguato per garantire l'efficienza ed efficacia dei suoi servizi.

### I requisiti essenziali, alla base del suo Sistema di Gestione per la Qualità sono i seguenti:

- ❖ Nella gestione del Sistema Qualità è impegnata in modo diretto, continuo e permanente la Direzione dell'azienda, che assicura la disponibilità delle risorse necessarie per la corretta applicazione e stimola la partecipazione attiva di tutti i dipendenti affinché contribuiscano all'efficacia e miglioramento continuo del sistema di gestione qualità
- ❖ L'impegno al soddisfacimento dei requisiti espliciti ed impliciti dei committenti e delle parti interessate ed al miglioramento continuo;
- ❖ Nell'attuazione del Sistema di Gestione per la Qualità l'approccio per processi e l'analisi dei rischi sono elementi portanti del sistema di gestione qualità,
- ❖ Si garantisce la piena conformità del sistema di gestione qualità alla norma di riferimento UNI EN ISO 9001 (ediz. 2015) e alle normative cogenti relative al proprio settore.

Per attuare tale programma sono stati individuati una serie di indici e indicatori in grado di monitorare tutti i principali processi aziendali. Gli stessi sono specificati nel form Obiettivi e indicatori della qualità – rif PSQ 06.

La determinazione degli obiettivi, la pianificazione del raggiungimento degli stessi e la relativa verifica avvengono in sede di riesame del Sistema di Gestione per la Qualità. Nelle suddette attività si tiene conto di rischi ed opportunità emersi in fase di pianificazione aziendale.

Il Sistema di Gestione per la Qualità di Civitas Entrate Srl è conforme ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001 (ediz. 2015). La Direzione aziendale si impegna alla diffusione e alla conoscenza della Politica della Qualità a tutti i livelli del personale coinvolto e a renderla disponibile alle parti interessate.