

La PUBLISERVIZI S.r.l. individua nel pieno soddisfacimento delle attese di quanti intervengono in maniera diretta o indiretta al ciclo dei processi aziendali (Clienti, Contribuenti, Dipendenti, Collaboratori, Fornitori), l'obiettivo prioritario della sua Politica per la Qualità.

Ritiene che la Qualità delle attività prestate, ottenuta attraverso un impegno costante in ogni fase del processo aziendale, sia la chiave per rispondere adeguatamente alle esigenze esplicite ed implicite dei Clienti.

Individua quindi, nella creazione e nello sviluppo di un Sistema di Gestione per la Qualità, il mezzo più adeguato per raggiungere e mantenere questi obiettivi.

A fondamento del Sistema di Gestione per la Qualità, la PUBLISERVIZI S.r.l. pone i seguenti requisiti essenziali:

- ⇒ Nella gestione del Sistema è impegnato, in modo diretto, continuo e permanente il Presidente del Consiglio di Amministrazione; inoltre, è dedicata una risorsa, appositamente formata, come Rappresentante della Direzione, nella gestione concreta ed attuazione del Sistema di Gestione per la Qualità, in particolar modo dedicata alla implementazione delle procedure di sistema (PRS);
- ⇒ Nell'attività di gestione delle entrate locali, cuore della PUBLISERVIZI S.r.l., grande impegno è dedicato dal Presidente del Consiglio di Amministrazione, dal Direttore Generale e da tutte le altre risorse impegnate, nella strutturazione ed implementazione di un SW gestionale che permetta di ottimizzare i tempi di lavorazione, la qualità dei risultati e di standardizzare e controllare i processi relativi alla gestione delle entrate tributarie ed extratributarie;
- ⇒ Nell'attuazione del Sistema di Gestione per la Qualità è coinvolto pienamente e consapevolmente il personale della PUBLISERVIZI S.r.l. a tutti i livelli, con particolare attenzione ai Responsabili dei Servizi/Settori Operativi e di Supporto Operativo;
- ⇒ Il rapporto con l'Ente/Cliente è improntato alla massima collaborazione e trasparenza, al fine di valutarne correttamente le esigenze e potervi rispondere tempestivamente. Inoltre, tenuto conto del contesto sociale in cui opera, la PUBLISERVIZI S.r.l., a garanzia dei reciproci comportamenti, svolge la propria attività secondo un Modello Organizzativo ex d.lgs.231/01, un Codice Etico, un Codice Antimafia, un Codice Disciplinare, la cui osservanza da parte di tutto il personale dipendente è elemento essenziale nella gestione dei rapporti. Inoltre, sulla base delle scelte e delle politiche effettuate nella gestione, Publiservizi ha deciso di ottenere e mantenere il "rating di legalità, strumento introdotto nel 2012 per le imprese italiane, volto alla promozione e all'introduzione di principi di comportamento etico in ambito aziendale, tramite l'assegnazione di un "riconoscimento" - misurato in "stellette" - indicativo del rispetto della legalità da parte delle imprese che ne abbiano fatto richiesta e, più in generale, del grado di attenzione riposto nella corretta gestione del proprio business. All'attribuzione del rating l'ordinamento ricollega vantaggi in sede di concessione di finanziamenti pubblici e agevolazioni per l'accesso al

credito bancario. Il rating di legalità è stato disciplinato con delibera AGCM 14 novembre 2012, n. 24075, ha durata di due anni dal rilascio ed è rinnovabile su richiesta; l'azienda ha ottenuto il primo rating nell'anno 2015, ha costantemente ottenuto il rinnovo dello stesso riuscendo progressivamente ad ottenere l'attribuzione del massimo punteggio pari a 3 stellette (***).

- ⇒ Il rapporto con gli utenti/contribuenti ha l'obiettivo di garantire la massima disponibilità, attraverso la messa a disposizione di diversi canali di dialogo e di informazione, e la più alta competenza possibile, attraverso il monitoraggio costante delle risorse impegnate nel front office con i cittadini/contribuenti. Publiserizi nel rapporto con l'utenza, applica la Tax Compliance nell'ottica di favorire l'adempimento spontaneo delle obbligazioni da parte degli utenti/contribuenti, volendo svolgere un ruolo di supporto consulenziale e non di semplice e bieco esattore. Inoltre, credendo fortemente nel ruolo professionale svolto e nella necessità di connotare il proprio servizio erogato, Publiserizi ha effettuato un considerevole investimento nella strutturazione dei propri sportelli volto a connotarli come "Publipoint", strutture riconoscibili con colori, arredi e postazioni standardizzate. Sempre nell'ottica della professionalizzazione del front office, le risorse delle sedi periferiche sono dotate di abbigliamento/divisa aziendale;
- ⇒ Viene mantenuto un rapporto di stretta collaborazione con i fornitori, per il miglioramento della Qualità dei prodotti e/o dei servizi acquistati. Particolare attenzione è data alle attività relative al processo di selezione e di gestione del rapporto con loro.
- ⇒ Nella consapevolezza del ruolo preminente delle risorse umane, particolare attenzione è dedicata alla formazione ed allo sviluppo di tutto il personale ed alla strutturazione del sistema delle competenze specifiche di ciascuna mansione.
- ⇒ Il Sistema di Gestione per la Qualità è continuamente monitorato per valutarne l'efficacia attraverso strumenti di controllo e miglioramento, quali Audit Interni, analisi dei dati di feed-back da parte dei Clienti e da parte degli utenti/contribuenti, analisi di tendenza delle non conformità rilevate, azioni correttive per garantire il continuo adeguamento agli standard qualitativi stabiliti. Oltre alla verifica annuale di tutto il SGQ, è annualmente programmato un ciclo di audit interni presso gli sportelli del contribuente, ubicati nei territori dei vari Enti/Clienti

La PUBLISERVIZI S.r.l. ritiene prioritario quanto definito nella Politica per la Qualità, verificando, a valle delle considerazioni periodiche sull'andamento del Sistema di Gestione per la Qualità ed in sede di Riesame della Direzione, la congruenza della stessa con le strategie e gli obiettivi di volta in volta pianificati.

La Politica per la Qualità è comunicata all'esterno mediante pubblicazione sul sito internet aziendale ed all'interno dell'azienda mediante pubblicazione sull'intranet aziendale ed eventualmente anche attraverso apposite riunioni o sessioni formative, aventi anche lo scopo di raccogliere le indicazioni del personale al fine di una piena condivisione di quanto stabilito.

Il Sistema di Gestione per la Qualità della PUBLISERVIZI S.r.l. è sviluppato in conformità ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015. La diffusione della conoscenza e l'applicazione di tale norma in tutta l'Azienda, sono assicurate dall'impegno costante della Direzione Generale che, comunica periodicamente il suo impegno nel soddisfare i requisiti del Sistema di Gestione per la Qualità.

Periodicamente, in occasione dei Riesami del Sistema di Gestione per la Qualità, il Presidente del Consiglio di Amministrazione definisce gli obiettivi aziendali indicando anche gli impegni per il loro raggiungimento e per migliorare continuamente l'efficacia del Sistema stesso.

PUBLISERVIZI S.r.l.

(Il Presidente del CdA)