

Nel corso della sua lunghissima esperienza l'AMGAS si è costantemente impegnata per il miglioramento dei servizi resi ai cittadini, ottenendo risultati via via crescenti sia sotto il profilo economico, sia sotto quello del soddisfacimento delle esigenze dei clienti.

A tal fine la stessa AMGAS, coerentemente a quanto sopra, puntando anche ad uno sviluppo diffuso sul territorio e conseguente aumento del fatturato, ha deciso di sviluppare un sistema di gestione della qualità in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2008.

L'impegno a soddisfare le esigenze del Cliente si concretizza attraverso:

- ❑ la verifica sistematica del rispetto dei termini contrattuali, degli standard definiti dall'Autorità dell'Energia Elettrica e del Gas e degli obiettivi definiti internamente;
- ❑ il rilevamento continuo della qualità resa ai Clienti, utilizzando indici statistici adeguati e confrontando gli stessi con quelli conseguiti dalle migliori aziende del settore;
- ❑ il rilevamento del grado di soddisfazione del Cliente per mezzo di periodiche indagini di Customer Satisfaction e di analisi dei reclami pervenuti.

Inoltre, AMGAS persegue il miglioramento continuo dell'efficacia del proprio Sistema di Gestione della Qualità tramite:

- ❑ l'adozione di una gestione orientata allo sviluppo delle risorse umane, basato sull'erogazione di formazione, sull'aggiornamento professionale continuo, sulla corretta allocazione, sullo sviluppo delle competenze e sull'utilizzo di tecnologie informatiche;
- ❑ la responsabilizzazione, il coinvolgimento e la motivazione di tutto il personale stimolando confronti e rapporti propositivi con riunioni periodiche, lavori di gruppo e altre attività;
- ❑ l'adozione con continuità di miglioramenti della qualità del servizio reso ai propri Clienti, con l'obiettivo di perseguire l'eccellenza tecnologica unita alla semplicità organizzativa e all'efficacia gestionale, con la finalità di rispondere alle esigenze dei Clienti e di contenimento dei costi;
- ❑ il riesame periodico del funzionamento del sistema, dei processi, della documentazione del SGQ, del grado di raggiungimento degli obiettivi, delle eventuali azioni correttive e preventive anche tramite audit interni;
- ❑ la ricerca dell'ottimizzazione dei processi aziendali al fine di raggiungere il massimo livello di efficienza ed efficacia e migliorando la qualità dei servizi;
- ❑ l'utilizzo delle più efficaci forme di ascolto dei clienti esterni ed interni e prestando attenzione alle loro esigenze e aspettative, fornendo risposte diversificate in relazione ai diversi bisogni;
- ❑ il ricorso a fornitori, appaltatori e collaboratori qualificati e che seguano e facciano propri i principi del SGQ dell'Azienda.

Al fine di conseguire gli obiettivi sopra enunciati AMGAS si impegna a riesaminare periodicamente la presente Politica della Qualità, tendendo al miglioramento continuo delle attività svolte e dell'immagine.

Tale politica, definita dal Direttore della Società, verrà documentata e comunicata al proprio personale, ai Clienti, ai cittadini, ai fornitori e agli azionisti mediante l'utilizzo di diversificati mezzi di comunicazione.

Tutti i dipendenti di AMGAS., ed in particolare i Dirigenti e i Responsabili di Funzione, per le aree di propria competenza hanno il compito di accertare periodicamente che i principi sopra indicati vengano rispettati.

**Foggia, 22 ottobre 2009**

Il Direttore Generale  
Ing. Marcello IAFELICE

Il Presidente  
Dott. Lanfranco Maria TAVASCI