



Политика по качеството на НАП

Ръководството на НАП се ангажира с прилагането на принципите на тоталното управление на качеството във всички области на дейността на агенцията с цел предоставяне на високо качество на продуктите и услугите и постигане удовлетвореност на нашите клиенти.

Ние възприемаме качеството не само като сбор от управленски техники и процедури, а като цялостна промяна на организационната култура. Качеството е отговорност на всеки. Чрез реализирането на различни програми за развитие на ръководителите и служителите ние създаваме среда, в която всеки има съществена роля в системата за управление на качеството. Ние се стремим да управляваме стратегически нашата организация, като поддържаме системен подход, фокус върху клиентите и процеси, добавящи стойност към продуктите и услугите. Ние включваме хората, насърчаваме екипната работа и ценим индивидуалния принос. Вземаме решения на основата на факти и управляваме партньорствата така, че да се постигне взаимна удовлетвореност и висока ефективност.

Политиката по качество на НАП се реализира в следните направления:

Ориентираност към резултатите – НАП планира и организира своята дейност за навременно, ефективно и ефикасно постигане на планираните цели;

Ориентираност към клиента – НАП предоставя на обществото и клиентите услуги като непрекъснато подобрява работните си стандарти. НАП се стреми да постигне висока степен на удовлетвореност на повишаващите се изисквания на различните групи клиенти при спазване на всички приложими нормативни изисквания и висока ефективност.

Съпричастност на хората – НАП се стреми към осигуряване на благоприятна работна среда за служителите, изразяваща се във взаимно доверие, етично отношение и сътрудничество, постоянно повишаване на квалификацията, спазване на изискванията за сигурност и безопасност в процеса на работа, насърчаване на творческата активност. НАП се грижи за повишаване на мотивацията на своите служители и непрекъснато търси и прилага подходи за по-нататъшното им развитие. Ние подкрепяме инициативността и възлагаме отговорности на служителите за резултати, свързани с качеството и за спазване на организационните стандарти.

Системен и процесен подход – НАП осъществява своята дейност като периодично прави преглед и усъвършенства процесите си по отношение на тяхната ефективност, ефикасност, икономичност и намаляване на административната тежест. НАП дефинира изисквания към качеството на своите бизнес процесите и показатели, чрез които да измери постигането на целите и изискванията. НАП прилага системен подход за управление на организационните промени.

Взаимно изгодни връзки с партньорите – НАП поддържа и развива добри партньорски взаимоотношения, използва съвременни технически и технологични решения, които гарантират удовлетворение на страните и постигане на целите при минимален разход на ресурси.

Непрекъснато развитие и усъвършенстване – НАП проучва и внедрява най-добрите практики и непрекъснато развива и усъвършенства прилаганите системи за управление на качеството.

Инструменти за тотално управление на качеството – НАП използва модела на съвършенство на Европейската фондация за управление на качеството.

За да постигнем целите на организацията, за да осъществим политиката по качеството и посрещнем високите изисквания на клиентите сме определили набор от индикатори, на които правим редовен преглед.

Ние се ангажираме с разгласяването и разпространението на настоящата политика по качеството на всички нива и служители в организацията и гарантираме, че ръководителите и служителите в НАП разбират и прилагат концепциите и принципите на тотално управление на качеството за да осигурим постигането на организационните цели.

Изпълнителен директор на НАП:

/Красимир Стефанов/