

◆ *Accoglienza, funzionalità e informatizzazione degli uffici*

L'azienda si impegna al miglioramento costante dell'operatività complessiva dei propri uffici postali, attraverso i seguenti:

Obiettivi di qualità

- *Ristrutturazione, manutenzione, accessibilità dell'ufficio e dei servizi*
- *Collegamento in rete di tutti i 14000 uffici postali*
- *Introduzione sportelli automatici per il prelievo di contante (ATM)*
- *Riorganizzazione in base ai flussi e alle esigenze della clientela per ridurre i tempi di attesa agli sportelli tenuto conto degli indirizzi annuali della semplificazione amministrativa, attraverso il progetto Rete 2000.*
- *L'azienda si impegna, attraverso il monitoraggio costante dell'applicazione territoriale di tutti gli strumenti sopra indicati , a conseguire il raggiungimento degli standard europei del settore in contesti di normalità ed escludendo i casi di scadenze particolari.*
- *La sezione relativa agli uffici postali della Carta della Qualità, di prossima pubblicazione, definirà i risultati del monitoraggio specificandone gli obiettivi.*

◆ *Verifica della qualità*

L'autorità di regolamentazione nel settore postale è il Ministero delle Comunicazioni, che si preoccupa di assicurare al cliente un utilizzo trasparente e non discriminatorio dei prodotti di Poste Italiane.

Esso determina, sentito il Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti - CNCU, i parametri di qualità per quei prodotti cosiddetti "universali", cioè disponibili a tutti in ogni punto del territorio nazionale a prezzi accessibili, adeguandoli a quelli europei e organizzandone il sistema di controllo periodico.
Determina inoltre la struttura tariffaria di questi prodotti, accertandosi che la clientela sia puntualmente e correttamente informata sulle loro caratteristiche.

Gli standard qualitativi dei prodotti sono recepiti e contenuti in questa Carta della Qualità.

Il controllo della qualità dei prodotti "universali" è svolto dall'autorità di regolamentazione sentito il CNCU e viene effettuato da un organismo specializzato e indipendente con pubblicazione annuale dei risultati.