

## DECLARAȚIA PRIVIND POLITICA ÎN DOMENIUL CALITĂȚII

### *"Oferea de servicii calitative pentru asigurarea satisfacerii depline a așteptărilor consumatorilor "*

În vederea îndeplinirii pe deplin a cerințelor clienților și obținerii încrederii acestora, prioritate în activitatea noastră o constituie prestarea unor servicii calitative și performante:

În acest scop avem stabilite următoarele obiective:

- Îmbunătățirea nivelului de prestare a serviciilor prin poziționarea clientului în centrul preocupărilor companiei și crearea de soluții adaptate necesităților și cerințelor acestuia.
- Promovarea principiilor calității la toate etapele procesului de management: planificare, organizare, conducere, control.
- Identificarea continuă a aspectelor care necesită îmbunătățire din cadrul proceselor de management;
- Implicarea activă și responsabilă a managerului fiecărui nivel ierarhic în vederea realizării controlului activităților și proceselor desfășurate;
- Consolidarea poziției pe piața de profil, prin implicare activă pe piață și adaptare la schimbări;
- Îmbunătățirea continuă a comunicării cu toți partenerii companiei și crearea de relații reciproc avantajoase prin asigurarea accesului la informații și transparenței în procesul de prestare a serviciilor;
- Asigurarea îmbunătățirii continue a performanței și eficacității Sistemului de Management al Calității, în conformitate cu cerințele standardului ISO 9001.

În scopul realizării acestor obiective, managementul S.A. „Moldtelecom” va asigura:

- Menținerea unui cadru organizatoric adecvat, capabil să asigure realizarea politicii în domeniul calității;
- Comunicarea, înțelegerea și aplicarea politicii în domeniul calității în cadrul societății;
- Dezvoltarea abilităților profesionale ale personalului și stimularea implicării angajaților în identificarea aspectelor necesare de îmbunătățit pentru menținerea continuă a calității serviciilor prestate;
- Aplicarea principiilor calității în cadrul tuturor proceselor din companie pentru a adăuga plus valoare serviciilor furnizate;
- Îndeplinirea indicatorilor de performanță stabiliți pentru procesele din cadrul companiei;
- Dezvoltarea, menținerea și îmbunătățirea continuă a principiilor Sistemului de Management al Calității;
- Revizuirea periodică a politicii în domeniul calității și a nivelului de realizare a obiectivelor propuse.

Pentru îndeplinirea obiectivelor stabilite, sunt asigurate toate mijloacele materiale și umane necesare.

Fiecare angajat are responsabilitatea să aplice prevederile documentelor sistemului de management al calității, să poziționeze clientul în centrul preocupărilor, precum și să contribuie la îmbunătățirea permanentă a calității serviciilor companiei.

**Director General al S.A. "Moldtelecom"**

**Dan MITRIUC**