



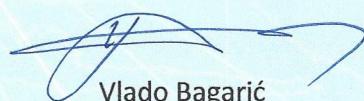
## POLITIKA KVALITETE

Hrvatska kontrola zračne plovidbe (HKZP) kroz dugogodišnji rad ostvaruje prepoznatljiv ugled kvalitetne i stručne organizacije u području **operativnih usluga u zračnom prometu, upravljanja protokom zračnog prometa, upravljanja zračnim prostorom, usluga komunikacije, navigacije i nadzora, usluga zrakoplovnog informiranja i usluga zrakoplovne meteorologije**. Za HKZP je od iznimne važnosti održavanje visoke razine sigurnosti i kvalitete usluga koje pruža, vodeći brigu o zadovoljstvu korisnika, sagledavanju rizika i prilika u procesima, uvažavanju interesa zaposlenika, vlasnika i lokalne zajednice, kao i o okolišu, uvažavajući sljedeća načela:

- kvaliteta nastaje u svim segmentima poslovanja, u svim fazama poslovnih procesa, na svakom radnom mjestu, uz osiguravanje potrebnih resursa;
- minimalno prihvatljiva razina kvalitete je zadovoljavanje zahtjeva norme ISO 9001;
- visoka razina kvalitete postiže se stalnom kontrolom svih radnih aktivnosti te provedbom korektivnih i preventivnih radnji koje uključuju trajnu izobrazbu radnika i primjenu modernih tehnologija;
- posebna pozornost poklanja se upravljanju ljudskim potencijalima, a sustav stručnog osposobljavanja je usklađen s međunarodnim i nacionalnim standardima;
- kvaliteta naših usluga zajamčena je cjelovitim sustavom koji Uprava periodično ocjenjuje;
- u potpunosti smo opredijeljeni za ispunjavanje zahtjeva korisnika, primjenjivih zakona i standarda, te trajno poboljšavanje djelotvornosti sustava upravljanja kvalitetom;
- zadane ciljeve ostvaruju motivirani i kvalificirani stručnjaci, prateći iskustva europskih i svjetskih pružatelja usluga u zračnoj plovidbi, pružajući usluge na opće zadovoljstvo korisnika i dionika.

Kvaliteta nastaje i provodi se na svakom radnom mjestu, uz aktivno sudjelovanje svih radnika HKZP-a u njezinom ostvarivanju i kontinuiranom poboljšavanju.

DIREKTOR DRUŠTVA



Vlado Bagarić