



## POLITIKA KVALITETE

Hrvatska kontrola zračne plovidbe (HKZP) kroz dugogodišnje iskustvo ostvaruje prepoznatljiv ugled kvalitetne i stručne organizacije u području **operativnih usluga u zračnom prometu, usluga komunikacije, navigacije i nadzora, usluga zrakoplovnog informiranja, usluga zrakoplovne meteorologije i usluga oblikovanja letačkih postupaka (FPD) te funkcije upravljanja protokom zračnog prometa (ATFM) i funkcije upravljanja zračnim prostorom (ASM)**. Cilj joj je održati se u samom vrhu po sigurnosti i kvaliteti usluga koje pruža pri čemu vodi 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, kao i na svakom radnom mjestu.
- ✈ Minimalna razina kvalitete jest ispunjenje 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 usklađen je s međunarodnim i nacionalnim standardima.
- ✈ Kvaliteta naših usluga zajamčena je cjelovitim sustavom koji Uprava periodično ocjenjuje, a koji je opisan u Priručniku sustava upravljanja i pripadajućoj dokumentaciji.
- ✈ U potpunosti smo opredijeljeni za ispunjavanje zahtjeva korisnika i trajno poboljšavanje djelotvornosti sustava upravljanja kvalitetom.
- ✈ Zadane ciljeve kvalitete ostvarivat će motivirani i kvalificirani stručnjaci naše organizacije, prateći iskustva europskih i svjetskih pružatelja usluga u zračnoj plovidbi, pružajući usluge na opće zadovoljstvo korisnika i poslovnih partnera.

Kvaliteta nastaje i provodi se na svakom radnom mjestu, te svi radnici HKZP-a trebaju sudjelovati u njezinom ostvarivanju i kontinuiranom poboljšavanju.

DIREKTOR DRUŠTVA

Vlado Bagarić