

6. Danni ai clienti, alle persone ed alle cose

L'ente provvede al risarcimento dei danni a clienti, persone e cose causate per propria responsabilità, quando la responsabilità dell'ente nell'accadimento del fatto sia accertata.

SI Cert non è responsabile per furti, manomissioni o perdite di oggetti.

Ogni oggetto rinvenuto nei locali messi a disposizione sarà custodito dall'ente e consegnato all'interessato su eventuale richiesta.

7. Reclami e suggerimenti

Si può scrivere, telefonare, inviare fax o presentarsi a:

SI CERT SAGL

UFFICIO - S.S. 18, 117 loc.tà Ponte Barizzo -
84047 Capaccio-Paestum (SA)
Tel. +39 08281897857; Fax. +39 08281897157

Suggerimenti e reclami possono essere effettuati anche compilando apposita modulistica disponibile sul sito web: www.sicertr.ch

CONTATTI

Sede

Via Giardino, 12
6517 Arbedo
SVIZZERA

Contatti

Tel. +41 918201116
Fax. +41 918201119
E.mail info@sicert.ch

Ufficio Operativo

S.S. 18, 117 loc.tà Ponte Barizzo
84047 Capaccio-Paestum
SALERNO
ITALY

Contatti

Tel. +39 08281897857
Fax. +39 08281897157
E.mail segreteria@sicert.ch

www.sicertr.ch

SI CERT SAGL

CARTA DEI SERVIZI

Rev 0 del 04.03.2017

1. Presentazione società

SI Cert è un Organismo accreditato, che offre servizi di Certificazione di parte terza su Sistemi di Gestione adottati dalle aziende o organizzazioni che operano in diversi settori merceologici, su tutto il mercato europeo, ed offre servizi di formazione alle persone su tematiche inerenti i Sistemi di Gestione.

SI Cert nasce agli inizi degli anni 2000 da un'idea di alcuni professionisti con un'elevata esperienza nelle attività Aziendali, che avevano svolto le proprie mansioni come quadri o Dirigenti d'Azienda, impiegati dalle attività di produzione alla progettazione, dalla logistica al marketing etc e quindi, successivamente sull'implementazione delle Norme all'interno delle Aziende.

Lo scopo che si sono posti, forse ambizioso, è quello di far sorgere un Ente a misura d'Azienda con alla base i requisiti delle Norme, ma con la filosofia: **non solo certificazione, ma filosofia della qualità.**

Successivamente SI Cert ha acquisito il riconoscimento per l'erogazione di Corsi 40 ore e 24 ore Qualificati per Auditor e Lead Auditor per diversi schemi di certificazione.

2. Scopo

La Carta dei Servizi è uno strumento operativo elaborato da SI Cert, redatto in attuazione dell'art. 2, comma 2 della Legge n. 273 del 11 luglio 1995, sulla base dei principi della Dir. del PCM 27.01.1994, non solo per illustrare al pubblico i propri servizi, ma soprattutto per creare un'unione stabile fra Ente e clienti. La stessa è stata redatta con duplice scopo:

- ❖ Da una parte, la Carta rappresenta il contratto che l'ente stipula con il cliente, in cui si impegna a rispettare rigorosamente ed a garantire un servizio improntato all'efficienza, adeguato alle effettive esigenze ed aspettative dei clienti;
- ❖ Dall'altra parte, la carta diventa lo strumento mediante cui i clienti possono controllare la bontà del servizio offerto, evidenziando gli eventuali disservizi.

Per dettagli fare riferimento al Regolamento Certificazione Sistemi di Gestione disponibile sul sito ed al Regolamento Gestione Corso.

FATTORI ED INDICATORI DI QUALITÀ

3. Diritti e doveri dell'utente

3.1 Diritti dell'utente

- Sicurezza, imparzialità e riservatezza del servizio;
- Continuità, fiducia, trasparenza e certezza del servizio;
- Facile reperibilità di informazioni sul servizio (programmazione, tariffe, modalità di accesso);
- Rispetto della programmazione delle attività;
- Igiene e pulizia dei locali messi a disposizione;
- Riconoscibilità del personale e delle mansioni;
- Rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo nei locali messi a disposizione;
- Possibilità di inoltrare reclami o altro.

3.2 Doveri dell'utente

- Saldo della fattura relativa al servizio;
- Fornire tutte le informazioni richieste per l'erogazione del servizio;
- Utilizzare la certificazione senza trarre in inganno i destinatari delle informazioni;
- Non fumare, insudiciare e danneggiare i locali messi a disposizione;
- Mantenere un comportamento corretto nei confronti del personale di servizio;
- Rispettare scrupolosamente le istruzioni ricevute dagli operatori;
- Rispettare le norme e tutte le disposizioni per la fruizione del servizio.

4. Principi fondamentali

La direzione si impegna ad erogare il proprio servizio nel rispetto dei principi di seguito riportati:

Eguaglianza: si traduce nel divieto di ogni tipo di discriminazione a seconda della razza, del sesso, della lingua, della religione, delle opinioni politiche e delle condizioni personali o sociali.

- **Imparzialità:** i servizi sono erogati in modo giusto, equo, obbiettivo e senza particolari preferenze sociali.
- **Continuità:** i servizi devono essere regolari e svolti senza alcuna interruzione. In casi particolari saranno adottati provvedimenti che riducano i dissagi.

- **Riservatezza:** i servizi devono essere erogati con l'obbligo di riservatezza sulle informazioni (avute tramite la documentazione) attinenti il cliente.
- **Diritto di partecipazione:** confronto con la clientela, e con sue rappresentanze organizzate, sui problemi inerenti il servizio. Periodica raccolta di valutazioni della qualità del servizio stesso.
- **Efficacia:** i servizi devono essere erogati al fine di garantire il raggiungimento dei risultati prefissati.
- **Efficienza:** i servizi devono essere erogati con il minor dispendio di tempo e risorse, nel pieno delle capacità tecniche, attraverso l'individuazione, l'eliminazione e la sostituzione di risorse non adeguate e la standardizzazione delle attività.

5. POLITICA PER LA qualità

Gli obiettivi primari che la Direzione Generale si è posta di raggiungere mediante l'erogazione del proprio servizio e che dovranno sempre essere presi in considerazione dal personale, sono:

- 1) Emettere certificati che possano fornire un alto grado di fiducia.
- 2) Erogare le proprie attività garantendo che le stesse siano prive da qualsiasi pressione esterna o interna, siano imparziali, eticamente corrette, prive di qualsiasi pregiudizio o discriminazione.
- 3) Gestire le informazioni e le registrazioni in maniera riservata garantendone un alto grado di sicurezza.
- 4) Gestire il proprio personale in maniera equa, senza favoritismi, in modo da renderlo un collaboratore attivo e costruttivo e non un mero fruitore di servizi, con particolare riferimento agli auditor, in modo da non esercitare alcuna pressione che possa comprometterne l'imparzialità e diminuire la fiducia nelle certificazioni emesse.
- 5) Garantire un servizio qualitativamente valido ed acquisire una valida presenza sul mercato con lo scopo di poter garantire un servizio altamente qualitativo nel tempo.