

CARTA DEI SERVIZI ORIENTA S.P.A.

INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi è un importante strumento: è una sorta di patto che l'organizzazione stipula con il cliente, attraverso il quale si sanciscono i rispettivi diritti e doveri nella fruizione dei servizi, con l'obiettivo di migliorarne la qualità.

La riforma del collocamento pubblico, con le liberalizzazioni e le privatizzazioni, nonché la gestione in concessione dei servizi di pubblica utilità che hanno caratterizzato l'ultimo decennio, hanno determinato una rivoluzione copernicana nel rapporto cittadino-pubblica amministrazione.

Si è infatti superato il concetto di "cittadino-contribuente-utente", quindi soggetto passivo nella fruizione dei servizi, introducendo logiche di gestione "cliente-fornitore".

Il nuovo approccio, motivato dal perseguimento dell'efficienza aziendale, ha evidenziato anche i rischi legati a questa impostazione: il contenimento dei costi può infatti di avvenire a scapito della corretta erogazione dei servizi e, nel caso di servizi di pubblica utilità, ciò equivale a ledere diritti costituzionalmente riconosciuti.

Queste preoccupazioni hanno reso necessaria l'emanazione di norme a tutela del cittadino. Tale strumento si configura come un vero e proprio patto che l'organizzazione stipula con il cliente, attraverso il quale si sanciscono i rispettivi diritti e doveri nella fruizione dei servizi, con l'obiettivo di migliorarne la qualità.

Pur non essendovi alcun obbligo di legge, abbiamo infatti deciso di offrire ai nostri clienti un ulteriore strumento per conoscere e valutare in maniera trasparente la nostra organizzazione.

Questo documento ha quindi l'obiettivo di rassicurare le aziende, le pubbliche amministrazioni, le persone che entrano in contatto con noi, circa le finalità che intendiamo perseguire, le modalità attraverso le quali abbiamo scelto di erogare i nostri servizi e, soprattutto, i livelli di qualità attesi.

Promuoviamo l'occupazione e valorizziamo il lavoro, collegando in modo efficiente domanda ed offerta, proponendo soluzioni che offrano ulteriori prospettive di qualità sia agli obiettivi delle persone che alle esigenze delle imprese.

Rendiamo effettiva la centralità della persona, in un quadro di pari opportunità per le donne e gli uomini, con particolare riguardo ai dipendenti, a chi cerca occupazione, ai lavoratori migranti e svantaggiati; sosteniamo i diritti e le aspirazioni di ciascuno; sviluppiamo responsabilità, spirito d'iniziativa e competenze.

PRINCIPI

Orienta spa si uniforma ai principi stabiliti dalle direttive sulla qualità e carte dei Servizi nel rispetto dei principi generali descritti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 contenente "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" e quanto stabilito con la Finanziaria 2008, all'Art. 54-ter (Tutela degli utenti dei servizi pubblici locali), più forza per la tutela dei cittadini attraverso le "Carte della Qualità e dei servizi".

UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

- Orienta spa fornisce Servizi al Pubblico ed al Privato nel settore delle Somministrazione di Lavoro, ai sensi del D.Lgs. 276/2003 ovvero la fornitura professionale di manodopera a tempo determinato o a termine, la intermediazione ai sensi dell'art. 2, comma 1, lettera B) del D.Lgs. 276/2003, la ricerca e selezione del personale ai sensi dell'art. 2, comma 1, lettera C) del D.Lgs. 276/2003, il supporto alla ricollocazione professionale ai sensi dell'art. 2, comma 1, lettera D) del D.Lgs. 276/2003, la formazione e l'addestramento di lavoratori, nonché l'organizzazione e gestione di corsi di formazione, anche presso strutture pubbliche e private;
- Orienta si ispira al principio di uguaglianza tra i Clienti, Lavoratori e Utenti prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.



- Orienta garantisce eguaglianza di trattamento, a parità di condizioni del Servizio prestato, tra diverse aree geografiche e tra diverse categorie o fasce di Clienti, Lavoratori e Utenti e comunque garantisce la parità di trattamento da intendersi come divieto di ogni ingiustificata discriminazione.
- Orienta presta particolare attenzione, sia nel rapporto diretto che indiretto, ai soggetti portatori di handicap, agli anziani e ai Clienti, Lavoratori e Utenti socialmente più deboli.
- L'attività di Orienta si uniforma ai criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.
- In funzione di tale obbligo, Orienta interpreta le singole clausole delle Condizioni Generali e specifiche di fornitura del Servizio e le norme regolatrici di settore.

CORTESIA

- Orienta impronta i suoi rapporti con i Clienti, Esterni ed Interni al rispetto e alla cortesia e agevola questi ultimi nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.
- I dipendenti Orienta sono tenuti ad indicare il proprio nome, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche con i Clienti.

EFFICACIA ED EFFICIENZA

Orienta persegue il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del Servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative, contabili e procedurali più funzionali allo scopo.

POLITICA DELLA QUALITÀ

La crescente competizione globale ha costantemente spinto ad aspettative dei clienti sempre più stringenti per quanto riguarda la Qualità.

Per essere competitivi e mantenere buoni risultati economici occorre quindi che siano messi in atto sistemi sempre più efficaci ed efficienti.

Tali sistemi dovrebbero comportare un miglioramento continuo della Qualità e della soddisfazione dei nostri Clienti Esterni ed Interni.

La ns. azienda ha quindi deciso di attuare una Politica della Qualità che raggiunga i seguenti obiettivi:

- Realizzare il soddisfacimento delle esigenze dei propri clienti Esterni ed Interni;
- Essere competitivo nei confronti dei propri concorrenti;
- Eseguire le attività del proprio servizio nel pieno rispetto delle indicazioni fornite dalla norma ISO 9001:2008.

Per il raggiungimento di tali obiettivi viene ritenuta indispensabile l'adozione delle seguenti strategie;

- Applicare le metodologie di un Sistema Qualità per poter gestire in forma continua e controllata le attività operative verso il cliente;
- Coinvolgere in maniera attiva e partecipativa tutto il personale che svolge attività aventi rilevanza sulla Qualità del servizio fornito;
- Tenere sotto controllo le attività operative onde consentire il mantenimento di standard tali da rendere il nostro servizio affidabile nel tempo.

Al Consiglio d'Amministrazione, è affidata la responsabilità primaria per la realizzazione degli obiettivi precedentemente indicati e delle eventuali azioni correttive che si rendessero necessarie per il raggiungimento degli obiettivi stessi.



Al Responsabile della Qualità, a cui viene demandata la necessaria autorità per assicurare il rispetto di quanto sopraddetto, è delegata la responsabilità relativa a periodiche verifiche sulla adeguatezza del Sistema mentre al responsabile dei servizi ed ai responsabili di sito è demandata la responsabilità della corretta attuazione del Sistema Qualità stesso.

Il Responsabile della Qualità ricorrerà direttamente al sottoscritto per risolvere tutte quelle situazioni pregiudizievoli al corretto svolgimento delle attività produttive, la dove non risulti possibile trovare adeguate soluzioni secondo le strutture e le procedure previste dal presente manuale.

PARAMETRI DI QUALITÀ

Orienta svolge una sistematica rilevazione e verifica dei propri standard di qualità con l'obiettivo di un continuo miglioramento delle prestazioni rese ai propri Clienti, Lavoratori e Utenti. Le analisi degli standard di qualità vengono svolte nel rispetto delle norme tecniche di riferimento.

L'Orienta, al fine di soddisfare le esigenze contrattuali espresse dal **Cliente, Esterni ed Interni** in merito alla qualità del servizio, assicura personale e mezzi adeguati secondo i seguenti criteri:

- L'attività di fornitura dei servizi di fornitura di lavoro temporaneo sia effettuato da personale adeguato, sia in termini di capacità che di conoscenze tecniche sufficienti;
- Numero di risorse sia in termini di qualifica e addestramento, per rispondere alle esigenze gestionali, esecutive e di controllo;
- I controlli sul servizio erogato vengono effettuati da risorse interne adeguatamente addestrate;
- Gli operatori sono informati riguardo le proprie specifiche competenze mediante apposita documentazione e adeguato addestramento;
- I mezzi di informazione e segnalazione sono adeguati e diffusi per fornire completa e corretta assistenza ai Clienti Esterni ed Interni;
- I mezzi di controllo e di verifica sono adeguati e disponibili al personale per l'esercizio costante del controllo del servizio.
- Numero di "non conformità" per le forniture di prodotti/servizi alle specifiche richieste
- Costi delle "non conformità".

Il personale dei vari livelli è periodicamente sottoposto a corsi di addestramento e/o formazione professionale in concomitanza all'introduzione di innovazioni sul servizio o tecnologiche.

Tale sistema ha l'obiettivo di assicurare che siano individuate e rese disponibili le risorse essenziali per attuare le strategie e perseguire gli obiettivi definiti.

In tale contesto gli aspetti considerati sono:

- L'efficacia, l'efficienza, la tempestività disponibilità delle risorse, tenendo conto delle opportunità e dei vincoli;
- Le risorse tangibili e intangibili;
- Le risorse ed i meccanismi che incoraggiano il miglioramento innovativo e continuo;
- La gestione di tecnologie informatiche;
- Il miglioramento delle competenze professionali delle risorse umane attraverso l'addestramento, l'istruzione e l'apprendimento mirato.



REALIZZAZIONE ED ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

1. ATTIVITA' DI PROMOZIONE

Al fine di divulgare la propria attività e di acquisire nuove quote di mercato l'Orienta attiva una serie di azioni di marketing e attività commerciali rivolte verso il potenziale cliente sia "esterno" che "interno".

Le attività di promozione rivolte al cliente "esterno" possono essere sia dirette che indirette e rivolte alla differente clientela. Mentre per l'attività di contatto indiretto con i possibili clienti l'Orienta ha sviluppato una serie di attività semplicemente pubblicitarie ed illustrative della società, affidandosi anche al "passa parola" per il reclutamento della forza lavoro (processo che si integra anche con il classico "approvvigionamento"), per l'attività commerciale relativa ai clienti "esterni" la società si affida anche ad un'attività diretta rivolta espressamente ai clienti stessi come attività di Tele Marketing affidata a società esterne o effettuata direttamente dalle sedi operative oppure attraverso un'attività commerciale diretta che potrà portare alla formalizzazione di un'offerta e la stipula del contratto.

2. RIESAME DEL CONTRATTO –generale -

Per lo svolgimento del servizio di fornitura di lavoro temporaneo definisce due tipi di rapporti contrattuali:

- Contratti con clienti "esterni" – Con questa tipologia di clienti indichiamo tutti i clienti "finali" che si rivolgono all'Orienta per la fornitura di lavoratori da inserire all'interno della loro struttura;
- Contratti con clienti "interni" – Con questa tipologia di clienti indichiamo tutti i clienti "intermedi", cioè tutti i lavoratori che si propongono all'Orienta per essere inseriti all'interno della banca dati (il Riesame del contratto si limita ad illustrare i contratti nazionali e le offerte del cliente esterno "azienda");

L'Orienta comunica ove possibile preventivamente, ai propri clienti o committenti quando il servizio oggetto del contratto, o parte di esso, non risulta sotto il controllo del SQ (sistema qualità).

2.1. RIESAME DEL CONTRATTO – Cliente Esterno –

Ogni richiesta di fornitura di un servizio è riesaminata per poterne garantire l'esecuzione nel rispetto delle condizioni concordate.

Prima di presentare un'offerta o di sottoscrivere una convenzione o accettare un ordine, questo viene riesaminato al fine di accertare che:

- Il servizio richiesto rientri nell'ambito dell'accordo definito;
- Le esigenze del cliente e le caratteristiche qualitative siano chiaramente definite e documentate;
- Orienta sia in grado di soddisfare le caratteristiche di cui sopra ed abbia risorse adeguate per rispettare gli impegni da assumere;
- Eventuali difformità tra i requisiti di una convenzione o di un ordine e quelli indicati nell'offerta siano risolte;
- Il servizio da effettuare sia compatibile con le leggi che regolamentano il settore.

La responsabilità di riesaminare le richieste di fornitura dei servizi è demandata in prima fase all'Account e per approvazione a CCS (contratti custode service).

Nel riesame del contratto inoltre vengono definite le modalità di:

- Verifica della disponibilità di tutte le informazioni necessarie;
- Risoluzione di eventuali contraddizioni tra offerta, ed ordine;
- Verifica di fattibilità di quanto richiesto dal cliente;



- Individuazione delle risorse e dei mezzi necessari per l'adempimento degli impegni contrattuali;
- Comunicazione alle funzioni coinvolte degli impegni assunti e di come dovrà avvenire l'adempimento del contratto stesso.

Qualora il cliente richieda modifiche al contratto già formalizzato, l'Account e CCS eseguono un nuovo riesame, seguendo, ove applicabili, le fasi descritte nel paragrafo precedente, anche per quanto riguarda l'informativa delle funzioni aziendali coinvolte

3. RECLUTAMENTO PERSONALE

L'attività di reclutamento rientra come un'attività preminente della Orienta, senza la procedura di reclutamento l'attività stessa della Orienta non sarebbe esplicabile, in quanto dalla procedura di reclutamento arrivano, la principale "materia prima" per l'erogazione del servizio.

I canali con cui avviene la gestione del reclutamento sono differenti ed ognuno di essi è gestito secondo l'istruzione Operativa specifica

4. SELEZIONE DEL PERSONALE

All'accettazione dell'offerta per l'inizio della selezione da parte del cliente "esterno", Orienta attiva un processo di ricerca e selezione del personale.

Ad ogni richiesta viene associata un selezionatore in base a:

- ◆ Disponibilità;
- ◆ Collocazione geografica sul territorio;
- ◆ Conoscenza del mercato di appartenenza del settore aziendale del cliente esterno.

HRS (ufficio selezioni) attraverso una ricerca in banca dati individua le risorse disponibili e pianifica un eventuale ricerca esterna attraverso l'utilizzo di inserzioni su giornali.

Una volta individuate le figure vengono contattate da HRS che si occupa del contatto con il cliente "interno" effettuando un colloquio supplementare e selezionando un numero di possibili candidati da presentare all'Azienda "cliente esterno".

Tale operazione si integra con il presso di valutazione dei fornitori, in quanto il Lavoratore Temporaneo "Cliente Interno", viene considerato anche fornitore di prestazione; in questa ottica il fornitore viene sottoposto a continuo monitoraggio e valutazione, i risultati in questa maniera vengono riportati sul campo note relativo al lavoratore presenti nel software Banca Dati Curricula Orienta.

5. ASSUNZIONE / PROROGA / LICENZIAMENTO

Nel momento in cui il cliente esterno effettua la selezione e ritiene idoneo il candidato/a si perfezionano i contratti (contratto con il cliente "esterno" e contratto con cliente "interno") ed inizia la procedura di assunzione del cliente "interno" presso l'Orienta.

SODDISFAZIONE DEL CLIENTE "INTERNO ED ESTERNO"

Aspetto fondamentale della presente sezione è il controllo del grado di soddisfazione del cliente e la misurazione di esso.

L'Orienta ha sviluppato a tal proposito un duplice sistema di rilevazione del grado di soddisfazione rivolto sia al cliente sia interno che esterno:



Cliente Esterno

- a. Invio diretto di Questionari per analisi esplicita del mercato ed erogazione dei servizi:

Tale attività programmata periodicamente in sede di riesame della direzione prevede da parte dell' Orienta l'invio di un questionario a tutta o parte della clientela (a secondo del settore di mercato in cui si vuole effettuare un'analisi), i dati risultanti saranno poi analizzati dai diretti interessati ai servizi al fine di valutare l'erogazione del servizio ed individuare azioni migliorative.

- b. Indagine a campione della clientela:

Occasionalmente attraverso una serie di domande mirate ed esplicite rileva impressioni e grado di soddisfazione da parte del cliente sul servizio erogato, le risposte vengono riportate sul registro SODDISFAZIONE CLIENTI conservato dall'ufficio qualità.

Il registro SODDISFAZIONE CLIENTI diviene in questa maniera strumento essenziale per riportare informazioni sensibili, in sede di Riesame della Direzione, per analizzare, sviluppare ed implementare azioni correttive o azioni di miglioramento all'interno dell'azienda.

Cliente Interno

- a. Presentazione Questionario per analisi esemplificata del grado di soddisfazione

Tale attività effettuata periodicamente dall'Orienta prevede la compilazione da parte del cliente interno di un questionario necessario per il ritorno di informazioni utili per evidenziare eventuali situazioni pregiudizievoli.

La diversa attività di raccolta (diretta, indiretta) delle informazioni consente all'Orienta in questo modo di poter operare ed attuare attività di miglioramento o vere azioni correttive.

Orienta periodicamente a cadenza bimestrale in ogni caso opera un'azione di analisi e classificazione delle informazioni di ritorno, evidenziando e se necessario aprendo delle "Non Conformità", ove ne nasca la necessità, cercando dove possibile di attuare immediate soluzioni che possano risolvere situazioni pregiudizievoli.

MIGLIORAMENTI

Il processo di individuazione ed attuazione delle azioni di miglioramento è rappresentato dai seguenti modi:

a. Miglioramento Continuo

E' adottato il metodo del miglioramento continuativo che si articola nelle seguenti fasi:

- diagnosi degli elementi che possono generare un aumento dell'efficienza del sistema di gestione della qualità
 - quantificazione degli elementi mediante gli indicatori di processo
 - identificazione e analisi della cause
- applicazione delle azioni di miglioramento
 - identificazione e scelta delle soluzioni
 - implementazione delle soluzioni
- verifica dell'efficacia delle azioni individuate
 - analisi dei risultati
 - documentazione e monitoraggio del processo.

Il processo del miglioramento continuativo assicura in ogni fase:



- il coinvolgimento di tutte le funzioni aziendali;
- l'attenzione alla soddisfazione e alle esigenze del Cliente Esterno ed Interno;
- l'identificazione e l'attuazione delle azioni di miglioramento attraverso l'analisi dei processi chiave per garantire la soddisfazione del Client Esterno ed Internoe;
- la misurabilità delle prestazioni.

I dati per il miglioramento si dividono in:

INDICATORI DELLA QUALITÀ

- le misurazioni relative alla soddisfazione del cliente;
- i reclami e le segnalazioni dei Cliente esterni ed Interni - insoddisfazione del Cliente;
- le prestazioni dei fornitori;
- i dati relativi alle non conformità registrate.

INDICATORI DI PROCESSO

- gli indicatori di prestazione dei processi fondamentali.

ALTRI INDICATORI

- le analisi relative alle esigenze dei Cliente;
- il rispetto dei requisiti dei servizi e dei prodotti;
- le disposizioni legislative e normative cogenti e volontarie

Nel caso di scostamento rilevante dell'indicatore rispetto all'eventuale obiettivo o all'andamento dell'ultimo periodo, il responsabile dell'indicatore attiva il Responsabile Qualità per analizzarne le cause e individuare le azioni opportune.

INDIVIDUAZIONE DEGLI OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO E PIANO DI SVILUPPO

Il miglioramento della qualità è coerente con la Politica di Orienta e gli impegni e le strategie definite dalla Direzione e persegue il mantenimento della conformità normativa e il miglioramento continuo della qualità nell'ottica della soddisfazione del Cliente Interno ed Esterno.

Gli obiettivi di miglioramento definiti considerano gli aspetti relativi a:

L'EFFICIENZA

sono valutate le risorse dedicate alla gestione del processo sia in termini di persone e "attrezzature" sia di tempo e quantità di informazioni elaborate. L'obiettivo è di migliorare l'ottimizzazione delle risorse impiegate.

L'EFFICACIA

sono analizzati le esigenze dei clienti e le disposizioni delle normative e leggi applicabili per migliorare la soddisfazione dei clienti e per le prestazioni del processo produttivo

La raccolta di dati consente di poter definire in quale maniera intervenire per tenere sotto controllo il personale, gli impianti, i processi, i prodotti ed il patrimonio finanziario devoluto per lo sviluppo successivo dell'azienda, attraverso i seguenti piani annuali:

Vengono anche aggiornati i dati analitici dei seguenti documenti:

- Lista fornitori qualificati;
- Lista domande del questionario clienti;
- Lista domande questionario fornitori.



La direzione promuove azioni per il miglioramento pianificando le attività previste e informando il personale coinvolto. La pianificazione e i risultati delle attività di analisi del miglioramento vengono registrati.

L'obiettivo del miglioramento è quello di assicurare una maggiore prestazione del prodotto e del servizio misurabile e apprezzabile dal Cliente Interno ed Esterno.

Il documento che coincide con il Riesame della Direzione contiene:

- **il rimando alle leggi, norme, dispositivi regolamentari emergenti di cui è necessario tenere conto durante le attività;**
- gli obiettivi specifici di miglioramento delle prestazioni dei processi fondamentali;
- una stima delle risorse umane e finanziarie necessarie;
- i tempi di raggiungimento degli obiettivi specifici;
- il responsabile del loro conseguimento.

Se ritenuto necessario, nel Riesame della Direzione sono definiti i traguardi intermedi che permettono il controllo progressivo delle azioni rispetto agli obiettivi da raggiungere. La realizzazione di tali traguardi viene sorvegliata ad intervalli stabiliti e nel caso di inadeguatezza del loro livello di realizzazione si interverrà con azioni correttive.

La verifica dell'efficacia del Piano di Sviluppo è effettuata dalla Direzione durante il Riesame del Sistema.

In un ottica di miglioramento, l'Orienta, inoltre ha predisposto e applica una procedura documentata per assicurare che nel caso di non conformità riscontrate in seguito a:

- controlli effettuati sulla fornitura di prodotti e/o servizi da parte dei fornitori;
- controlli o prove effettuate durante lo svolgimento dei servizi erogati;
- reclami delle associazioni di categorie o dei clienti sul servizio ricevuto;
- errori derivanti dall'errata documentazione e/o conoscenza;
- verifiche ispettive (interne o esterne);
- riesami della Direzione.

si intraprendano azioni correttive per rimuovere le cause delle non conformità stesse e azioni preventive per evitare il loro manifestarsi.

A seguito delle azioni correttive e preventive intraprese, Orienta attua le necessarie modifiche adeguando le procedure e/o altri documenti di Sistema Qualità.

AZIONI CORRETTIVE

Le azioni correttive, attuate per migliorare il livello qualitativo dei servizi erogati, consistono in interventi mirati a risolvere una condizione di servizio, processo, rilevata inaccettabile.

Le azioni correttive hanno quindi lo scopo di risolvere condizioni di non conformità, in modo da individuare le cause che le hanno originate e definire gli interventi per la loro rimozione.

Il processo di gestione delle a.c. si sviluppa secondo le seguenti fasi:

- Valutazione delle cause che hanno generato la non conformità ordinate per priorità, da parte del responsabile di funzione interessata;
- Analisi dell'azione correttiva più idonea per rimuovere le cause individuate;
- Pianificazione dell'intervento da attuare;
- Assegnazione della responsabilità dell'effettuazione dell'intervento ad un responsabile;
- Definizione dei tempi e delle modalità dell'intervento stesso;
- Verifica dell'attuazione della a.c. e della sua efficacia.



I responsabili delle funzioni aziendali interessate devono promuovere le azioni correttive e formalizzarle nei confronti della direzione.

La direzione, in collaborazione con le funzioni interessate, ha la responsabilità di:

- Esaminare le richieste di azioni correttive;
- Se necessario, apportare le dovute modifiche alle Istruzioni Operative per introdurre nuovi controlli sui processi e sui servizi;
- Verificare che le azioni correttive siano state messe in atto e siano risultate efficaci;
- Aggiornare la direzione e consultarlo in caso di interventi che riguardano il Sistema aziendale.

Le non conformità, unitamente alle cause e alle azioni correttive intraprese, sono oggetto di valutazione in sede di riesame della Direzione.

AZIONI PREVENTIVE

Attraverso la verifica e l'analisi di dati e informazioni provenienti da varie fonti, quali i processi aziendali, le segnalazioni e/o reclami dei clienti, le verifiche ispettive interne, le registrazioni della qualità, può emergere la necessità di attuare azioni preventive al fine di rilevare, analizzare ed eliminare cause potenziali di non conformità.

Ogni responsabile di funzione, con la collaborazione del responsabile della qualità, ha la responsabilità di:

- effettuare un'analisi degli elementi del Sistema qualità per verificare potenziali aree critiche dello stesso;
- individuare le azioni preventive necessarie a prevenire l'insorgere di anomalie nel Sistema;
- attuare le azioni preventive;

Il responsabile della qualità ha la responsabilità di verificare la loro attuazione ed efficacia.

L'analisi delle azioni preventive è oggetto di riesame della Direzione.

Le azioni preventive vengono formalizzate da ogni responsabile di funzione.

RECLAMI

Il sistema di gestione dei reclami e delle segnalazioni

1. Raccolta del reclamo

Il reclamo o la segnalazione devono essere inviati direttamente all'agenzia via e-mail, fax o servizio postale.

2. Analisi del reclamo

Si tratta dell'indagine interna per l'accertamento dell'accaduto.

Viene avviata entro 3 giorni dalla segnalazione. Per la conduzione e la conclusione dell'indagine sono previsti un massimo di 7 giorni.

3. Formulazione e comunicazione della risposta

Sarà compito del responsabile dell'agenzia comunicare al cliente l'esito dell'indagine, alla sua conclusione.

4. Statistica dei reclami e delle segnalazioni

I reclami e le segnalazioni pervenute costituiscono oggetto di indagine statistica ai fini del miglioramento del servizio erogato.

ORARI APERTURA AL PUBBLICO

L'orario di apertura è dal lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 13,00 e dalle 14,00 alle 18,00.

Per gli orari di apertura al pubblico di ogni singola filiale, è indicato sul sito di Orienta spa alla pagina http://www.orienta.net/?page_id=250.



TUTELA DELLA RISERVATEZZA

Orienta si impegna a garantire la riservatezza dei dati personali di ciascun Cliente Interno ed Esterno ai sensi della Legge del 31 Dicembre 1996, n. 675 e sue successive modifiche ed integrazioni e del Decreto Legislativo 196/03.

- Il Cliente, in ogni momento, ha il diritto di essere previamente informato da parte di Orienta, sulle modalità di trattamento dei propri dati personali nella maniera più comprensibile e trasparente possibile e di esprimere un consenso libero, differenziato e revocabile in relazione alle diverse/ulteriori possibilità di utilizzo anche da parte di terzi autorizzati.
- Il Cliente Interno ed Esterno può in qualunque momento decidere di modificare o cancellare i propri dati personali di base ed eventualmente facoltativi, presenti negli elenchi generali per finalità dei Servizi informativi e di formazione di elenchi pubblici cartacei o elettronici.
- I dati sono conservati presso la sede Operativa.

NORME DI RIFERIMENTO

Norma	Ediz.	Titolo
D. Lgs. N. 276/2003	2003	Legge Biagi
D. Lgs. 196/2006	2003	Legge sulla Privacy
D.Lgs. 81/2008	2008	Sicurezza e protezione sui luoghi di lavoro
D.Lgs. 163/2006	2006	Legge per i contratti pubblici
LEGGE 46/1990 ART.9	1990	Dichiarazione di conformità dell'impianto a regola d'arte
UNI EN ISO 9001:2008	12-00	Sistema di gestione per la Qualità - Requisiti
UNI EN ISO 9000 :2000	12-00	Sistema di gestione per la Qualità – Fondamenti e Terminologia
UNI EN ISO 9004 :2000	12-00	Sistema di gestione per la Qualità – Linee guida per il miglioramento delle prestazioni
UNI EN ISO 8402	10-95	Gestione per la qualità ed assicurazione della qualità. Termini e definizioni
UNI EN ISO 9000-1	12-94	Gestione per la qualità ed elementi del sistema qualità. Guida per la scelta e l'utilizzazione
UNI EN ISO 19011	12-00	Criteri generali per le verifiche ispettive dei sistemi qualità. Guida generale
SA 8000	2008	Responsabilità sociale d'impresa
D.Lgs. 231/2001	2010	Codice Etico – Modello Organizzativo Aziendale