

## 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](http://www.sicertr.ch)

## CONTATTI

### Sede

Via Giardino, 12  
6517 Arbedo  
SVIZZERA

### Contatti

Tel. +41 918201116  
Fax. +41 918201119  
E.mail [info@sicert.ch](mailto: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 [segreteriacsirt@sicert.ch](mailto:segreteriacsirt@sicert.ch)

[www.sicertr.ch](http://www.sicertr.ch)



## CARTA DEI SERVIZI

Rev 1 del 17.05.2019



## 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.