



# NEXT TO YOU

Carta dei servizi

## **PREMESSA**

La Carta dei Servizi è lo strumento organizzativo di supporto ai processi aziendali avente lo scopo di garantire e tutelare i beneficiari dei servizi al lavoro rendendo espliciti gli impegni che Quanta assume nei loro confronti a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi in termini strategici (politica della qualità); operativi (obiettivi standard e standard specifici) e preventivi (dispositivi di garanzia di committenti/beneficiari).

Quanta S.p.A. desidera, attraverso la Carta dei Servizi, rendere esplicite le proprie caratteristiche, non solo di organizzazione dei processi di lavoro ma anche d'immagine aziendale trasparente ed etica, come punto di forza strategico verso il mercato.

Migliorare costantemente la qualità del servizio offerto all'utente è il principio alla base del sistema qualità adottato da Quanta S.p.A. Obiettivo primario è quello di determinare la "crescita qualitativa" dei servizi progettati ed erogati, in modo da soddisfare pienamente i beneficiari. Gli interventi vengono sempre studiati e realizzati con uno sguardo vigile e attento alle dinamiche del mercato del lavoro e ai suoi fabbisogni professionali, a livello nazionale ma soprattutto regionale. Tale analisi si rende possibile grazie alla presenza sul territorio di diverse filiali Quanta, ottima conoscitrice del tessuto imprenditoriale locale in quanto specializzata in reclutamento e selezione del personale.

I nostri punti di forza sono l'offerta di servizi ad ampio raggio dalla somministrazione a tempo determinato, staff Leasing, formazione, ricerca e selezione di personale, outplacement, politiche attive del Lavoro, selezioni pubbliche e l'innovativo approccio di specializzazione che ci consente di interpretare in modo puntuale le esigenze dei lavoratori e delle imprese.

In particolare il processo di specializzazione vissuto da Quanta S.p.A. negli ultimi anni ha portato alla costituzione di Divisioni specializzate in settori produttivi complessi, che ci permette di formare e proporre figure professionali di nicchia. I nostri Technical Recruiter sono professionisti del reclutamento e selezione che, oltre a possedere le tecniche e gli strumenti del ruolo, possono vantare conoscenza, ed esperienza in diversi settori economici-produttivi:

- Aerospace
- Automotive
- Construction
- Energy
- ICT&Telco
- Industrial&Electronic
- Naval
- Rail e Transportation

La redazione e la pubblicazione della carta dei servizi, ispirata a criteri di continuità, partecipazione, efficienza ed etica, rappresenta un passo determinante per Quanta S.p.A.: è una dichiarazione concreta di impegno, per instaurare con i beneficiari ed i committenti un rapporto trasparente all'interno del quale vengono stabiliti oneri e diritti.

## **POLITICA DELLA QUALITÀ**

La politica della qualità adottata da Quanta S.p.A. è volta a sviluppare il settore delle risorse umane attraverso la progettazione e la realizzazione delle seguenti azioni:

1. accesso e informazione;
2. valutazione del caso individuale;
3. mediazione per l'incontro tra domanda/offerta di lavoro;
4. definizione di un progetto individuale di accompagnamento al lavoro e attivazione di misure di sostegno all'inserimento lavorativo.

Obiettivi strategici di Quanta S.p.A. sono:

- individuare figure professionali da reinserire nel tessuto imprenditoriale;
- fornire strumenti innovativi, efficienti ed efficaci per favorire la crescita personale e professionale e il reinserimento lavorativo di soggetti privati.

Impegni che l'organizzazione assume puntando al perseguimento ed al miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti, Quanta S.p.A. si impegna a:

- ottenere risultati di qualità attraverso il coinvolgimento delle proprie risorse umane, con la precisa volontà di agire nell'ottica del miglioramento continuo;
- prestare massima attenzione allo sviluppo ed al miglioramento dei processi;
- valutare i risultati conseguiti in funzione delle correzioni e dei miglioramenti.

Tali obiettivi verranno raggiunti attraverso:

- una struttura organizzata e attenta alle divisioni e al loro sviluppo, che abbia sempre un approccio funzionale e vicino al mercato del lavoro in tutti i suoi aspetti;
- un'efficace gestione di tutti gli aspetti logistici ed organizzativi;
- lo sviluppo ed il consolidamento di rapporti ed interscambi con istituzioni pubbliche e private, servizi di assistenza, imprese ed associazioni di categoria, per poter erogare un servizio pratico e sempre aggiornato;
- investimenti in tecnologie e metodologie innovative;
- formazione costante del proprio personale interno, al fine di aumentarne la professionalità;
- gestione attenta dei processi di selezione dei collaboratori e monitoraggio continuo sulle loro capacità didattiche;
- misurazione del grado di soddisfazione dei fruitori dei servizi attraverso opportune metodologie e strumenti di feedback;
- sviluppo di attività di prevenzione, per la qualità e tempestività delle azioni correttive;
- trasparenza e celerità delle procedure in riferimento all'attività amministrativa;
- osservanza del sistema qualità e mantenimento dello stesso in coerenza a quanto disposto dalle singole Regioni.

Il Sistema qualità di Quanta S.p.A. prevede un'apposita procedura operativa che definisce responsabilità, criteri e modalità operative relativamente alla gestione delle "non conformità" riferite a servizi, processi ed attività in modo da assicurarne l'identificazione, la registrazione, la valutazione e la notifica agli eventuali interessati.

La medesima procedura, inoltre, stabilisce le responsabilità e le modalità operative per l'avvio, l'applicazione ed il monitoraggio di azioni correttive e/o preventive, al fine di eliminare le cause di non conformità effettive o potenziali.

## **RECLAMI**

Gli utenti hanno la possibilità di esprimere le considerazioni negative riguardo i servizi svolti ed inoltrare i loro reclami. Sia le osservazioni che i reclami possono essere inviati a Quanta a mezzo e-mail oppure gestiti con l'aiuto di un operatore della filiale Quanta S.p.A. che invita ad esprimere in forma scritta, tramite un modulo per la registrazione dei reclami, ogni dissenso. In seguito le segnalazioni di disservizi e i reclami verranno inoltrati alla direzione e gestiti secondo le procedure del caso.

## **CONDIZIONI DI TRASPARENZA**

La Direzione di Quanta S.p.A. si impegna a diffondere la Carta dei Servizi ad ogni componente del sistema committente/beneficiari affinché vengano resi noti gli impegni per la Politica della Qualità assunti ed i diritti garantiti relativamente al servizio reso.

La Carta dei Servizi è approvata e convalidata sia dalla Direzione che dal Responsabile del processo della Qualità. Al fine di garantire l'esistenza di un sistema di gestione trasparente, la Carta dei Servizi verrà consegnata, prima dell'attuazione dell'intervento, a tutti i partecipanti del corso, compresi tutor e coordinatori.

Per i partecipanti, per i tutor e per tutti i dipendenti di Quanta S.p.A., la consegna avverrà a mano e prevedrà la firma di un verbale di presa visione, convalidato dal Direttore.

Per ampliare la visibilità del sistema qualità, Quanta S.p.A. provvederà a pubblicare la Carta dei Servizi anche sul proprio sito internet all'indirizzo [www.quanta.com](http://www.quanta.com) e a renderla consultabile presso la bacheca interna dell'ente accreditato.

La Carta dei Servizi sarà periodicamente revisionata: sotto la responsabilità della Direzione e del Responsabile della Qualità. La carta verrà sottoposta ad una verifica e ad una revisione, finalizzate a renderla sempre rispondente alla politica di affidabilità e trasparenza di Quanta S.p.A.

La revisione e l'approvazione della nuova Carta dei Servizi dovrà avvenire in sede di riunione plenaria ad opera della Direzione, del Responsabile del processo di Qualità e del Responsabile del processo di erogazione dei servizi.

Milano, 09/01/2018