



carta  
dei servizi



## 1. PREMESSA

La DE NITTIS MICHELE SRL perseguendo una strada di chiarezza e trasparenza, ha redatto la presente Carta dei Servizi.

La Carta dei Servizi è una dichiarazione sugli standard di servizio che vengono offerti al Cliente. In essa vengono descritte le principali caratteristiche del servizio e delle prestazioni erogate. La Carta dei Servizi costituisce, dunque, uno strumento di tutela per il Cliente.

La Carta dei Servizi rappresenta l'impegno che DE NITTIS MICHELE SRL si assume nei confronti dei clienti. Con questo documento, la DE NITTIS MICHELE SRL si impegna infatti a garantire l'erogazione di un servizio la cui qualità rispetti gli standard stabiliti nella Carta stessa. Essa intende chiarire il rapporto e le strategie di miglioramento continuo del "prodotto-servizio".

Nella Carta dei Servizi il Cliente/fruttore trova informazioni chiare sulla metodologia di erogazione e sugli standard di qualità dei servizi/prodotti; sui propri diritti e modalità di tutela; nonché gli indirizzi, i numeri di telefono, le procedure, i tempi e tutto ciò che serve per comprendere il funzionamento del sistema aziendale. Il Cliente ha pertanto l'opportunità di interagire con l'azienda, fornendo indicazioni sulla qualità del servizio reso ed eventuali suggerimenti per migliorarlo e renderlo completo.

## 2. AGGIORNAMENTO E VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

Il presente documento viene aggiornato ogniqualvolta dovessero intervenire variazioni a quanto indicato. La Carta dei Servizi è pubblicata sul sito internet di DE NITTIS MICHELE SRL.

DE NITTIS MICHELE SRL si impegna a mantenere aggiornata la presente Carta dei Servizi, in funzione delle normative e disposizioni degli organismi competenti che saranno emanate, delle mutate condizioni di mercato, delle necessità ed esigenze emerse, nonché nell'ottica di perseguire un continuo miglioramento delle proprie prestazioni.

La presente Carta dei servizi è un documento della qualità e pertanto è gestita ed aggiornata secondo quanto previsto nel sistema di gestione documentale della qualità.

## 3. CI PRESENTIAMO

La DE NITTIS MICHELE SRL occupa da circa 30 anni un posto di rilievo nel settore dell'abbigliamento da lavoro e nella distribuzione di materiale antinfortunistico.

E' collegata con le più importanti società produttive/commerciali del settore ed il marchio, inizialmente legato alla produzione di guanti da lavoro, è diventato negli anni segno distintivo anche per la distribuzione di una più completa gamma di prodotti: dalle calzature di sicurezza agli indumenti da lavoro, affiancando i migliori brand nell'ambito dei dispositivi di protezione individuale.

### **Know How**

- Ricerca, innovazione e formazione sono alla base della nostra strategia aziendale. Unite alla nostra capacità di investimenti ci hanno garantito nel tempo una sana e costante crescita.
- Design

Il nostro ufficio Design&Sviluppo ci permette di far fronte alle crescenti esigenze del cliente, partendo dalla scelta del tessuto fino ad arrivare al confezionamento "personalizzato". Il tutto secondo i migliori standard e nel rispetto dei tempi di consegna.

## Dati in sintesi

Ragione sociale	DE NITTIS MICHELE SRL
Sede legale aziendale	STRADA STATALE 89, KM.173+310 (Z.I.) – 71043 MANFREDONIA
Data di costituzione	1982
Forma giuridica	SRL
Indirizzo sede operativa	STRADA STATALE 89, KM.173+310 (Z.I.) – 71043 MANFREDONIA
Telefono e fax	+39 0884 542111
E-Mail	INFO@GRANLEO.IT
Sito Internet	www.denittis.eu/it

## 4. POLITICA PER LA QUALITÀ



Manuale di gestione  
Procedure  
Modulistica ed extra

### POLITICA PER LA QUALITÀ

MOD-520

#### Premessa

Al fine di garantire un prodotto/servizio improntato alla massima soddisfazione dei propri clienti, e più in generale, di tutte le parti interessate, l'organizzazione definisce come principi di riferimento della propria Politica di Qualità:

#### Attenzione focalizzata sul cliente e sulle parti interessate

L'organizzazione si impegna a comprendere le necessità dei clienti e pianifica le proprie attività per soddisfarle appieno.

Allo stesso modo opera nel rispetto delle richieste e dei requisiti:

- Del mercato di riferimento
- Del paese in cui opera, adempiendo a leggi e regolamenti
- Di tutte le parti coinvolte nei propri processi critici

#### Approccio per processi

L'organizzazione identifica le diverse attività dell'organizzazione come processi da pianificare, controllare e migliorare costantemente e attiva al meglio le risorse per la loro realizzazione.

L'organizzazione gestisce i propri processi perché siano univoci:

- Gli obiettivi da perseguire e i risultati attesi
- Le responsabilità connesse e le risorse impiegate

#### Leadership

L'organizzazione si assume la responsabilità dell'efficacia del proprio SGQ, rendendo disponibili tutte le risorse necessarie e assicurandosi che gli obiettivi pianificati siano compatibili con il contesto e gli indirizzi strategici dell'organizzazione.

L'organizzazione comunica l'importanza del SGQ e coinvolge attivamente tutte le parti interessate, coordinandole e sostenendole.

#### Valutazione dei rischi e delle opportunità

L'organizzazione pianifica i propri processi con approccio risk-based thinking (RBT) al fine di attuare le azioni più idonee per:

- Valutare e trattare rischi associati ai processi
- Sfruttare e rinforzare le opportunità identificate

L'organizzazione promuove a tutti i livelli un adeguato senso di proattività nella gestione dei propri rischi.

#### Coinvolgimento del personale e degli stakeholder

L'organizzazione è consapevole che il coinvolgimento del personale e di tutti gli stakeholder, unito all'attiva partecipazione di tutti i collaboratori, sono un elemento strategico primario.

Promuove lo sviluppo delle professionalità interne e l'attenta selezione delle collaborazioni esterne al fine di dotarsi di risorse umane competenti e motivate.

#### Miglioramento

L'organizzazione si pone come obiettivo permanente il miglioramento delle prestazioni del proprio SGQ.

La preliminare valutazione dei rischi e delle opportunità connessi ai processi aziendali, le attività di verifica, interna ed esterna, e il riesame della Direzione sono gli strumenti che l'organizzazione mette in atto per migliorarsi costantemente.

Lo strumento scelto per la persecuzione della propria Politica da parte dell'Organizzazione è un Sistema di Gestione della Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001 ed. 2015.



## 5. PRINCIPI FONDAMENTALI

Le attività della DE NITTIS MICHELE SRL sono svolte nel rispetto dei seguenti principi:

- EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ
- QUALITÀ
- SICUREZZA
- ACCESSIBILITÀ E TRASPARENZA
- CORTESIA
- RISPETTO DELLE NORME
- APERTURA AL TERRITORIO E AL SOCIALE

### 5.1 EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

La DE NITTIS MICHELE SRL ispira la propria attività a criteri di eguaglianza e trasparenza. L'Organizzazione fornisce il proprio servizio in egual modo a tutti i propri clienti assicurando il mantenimento del livello di qualità del prodotto/servizio offerto.

### 5.2 QUALITÀ

La DE NITTIS MICHELE SRL si impegna a garantire la qualità di quanto fornito al Cliente non solo nel rispetto delle prescrizioni legislative ed autorizzative, ma anche e soprattutto nella scelta dei materiali, di lavorazioni e tecnologie non inquinanti, conformi agli standard CE e che garantiscano la sicurezza e la tutela della salute del cittadino.

La DE NITTIS MICHELE SRL ha ottenuto la certificazione del sistema Qualità, secondo la norma ISO 9001 nel 2006.

### 5.3 SICUREZZA

La DE NITTIS MICHELE SRL è impegnata nel costante monitoraggio dei rischi presenti in azienda nell'ambito della gestione generale della sicurezza nell'ambiente di lavoro così come previsto dagli obblighi relativi al D.Lgs. 81/08.

L'azienda si conforma agli obblighi di legge in materia di sicurezza e, investendo in formazione e informazione ai lavoratori, persegue l'obiettivo di azzerare gli infortuni e migliorare le condizioni di lavoro del proprio personale.

### 5.4 ACCESSIBILITÀ E TRASPARENZA

La DE NITTIS MICHELE SRL assicura una costante e puntuale informazione verso i clienti.

Il Cliente può presentare reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. La DE NITTIS MICHELE SRL si impegna a dare riscontro alle segnalazioni e alle proposte dell'utente garantendo risposte chiare e tempestive. Le valutazioni fornite dai Clienti sono utilizzate per la verifica periodica della qualità del servizio.



## 5.5 CORTESIA

La DE NITTIS MICHELE SRL si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dei Clienti. Ogni dipendente è tenuto a rendersi disponibile nell'agevolare l'esercizio sia dei diritti sia dei doveri dei Clienti, informandoli sull'organizzazione del proprio servizio.

La DE NITTIS MICHELE SRL garantisce procedure amministrative chiare ed il più semplici possibili, ponendo massima attenzione alle comunicazioni scritte e verbali rivolte al Cliente.

## 5.6 APERTURA AL TERRITORIO E AL SOCIALE

### Apertura al territorio

La DE NITTIS MICHELE SRL dimostra costantemente il proprio impegno per la tutela ambientale scegliendo con cura mezzi ed attrezzature dal basso impatto ambientale. Si impegna a perseguire obiettivi per il recupero di risorse ambientali anche attraverso la raccolta differenziata dei rifiuti per il loro recupero.

### Apertura al sociale

La DE NITTIS MICHELE SRL per l'anno scolastico 2016-2017 ha dato disponibilità agli Istituti scolastici locali per il progetto "Alternanza Scuola- Lavoro" con l'obiettivo di fornire ai giovani, le esperienze di base e le competenze necessarie per inserirsi nel mondo del lavoro.

Il progetto è stato confermato anche nell'A.S. 2017-2018 e sono stati formati 15 studenti dell'Istituto Tecnico Economico Statale Toniolo.

Disponibilità è stata accordata dalla DE NITTIS MICHELE SRL anche per l'anno scolastico 2018-2019.

L'Organizzazione ha scelto di fornire il proprio supporto con contributi volontari a Organizzazioni e Associazioni umanitarie quali: Medici Senza Frontiere, Save The Children, AIL Associazione italiana contro le leucemie-linfomi e mieloma ONLUS.

## 5.7 RISPETTO DELLE NORME

DE NITTIS MICHELE SRL si impegna a rispettare tutte le prescrizioni di legge e a sviluppare programmi e procedure che ne garantiscano l'ottemperanza.

L'Azienda garantisce la costante evoluzione delle attività svolte per adeguarsi alle nuove prescrizioni di legge o alle nuove normative.

## 5.8 TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

La DE NITTIS MICHELE SRL si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali dei clienti/utenti avvenga nel rispetto del Regolamento – GDPR 679/2016 (General Data Protection Regulation). I dati personali che la DE NITTIS MICHELE SRL raccoglie dai Clienti sono comunque acquisiti al fine dell'espletamento delle attività e sono trattati in modo lecito e corretto secondo quanto previsto dalla legislazione vigente.

## 6. LIVELLI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO

### 6.1 RAPPORTI CON I CLIENTI E RECLAMI

La DE NITTIS MICHELE SRL garantisce all'utente la possibilità di effettuare segnalazioni e/o reclami (verbali o scritti) sul servizio con modalità semplici e facilmente accessibili, attraverso:

#### reclami esterni:

- segnalazioni@granleo.it

#### reclami interni:

- cassetta interna dedicata

Per facilitare il dipendente è stato predisposto il “modulo di segnalazione-reclamo-suggerimento” allegato in fondo a questa carta dei servizi, il cui utilizzo non è obbligatorio ma raccomandato. E' sempre possibile, comunque, effettuare comunicazioni scritte a mezzo: consegna a mano o a mezzo posta.

### 6.2 QUALITA' E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

La DE NITTIS MICHELE SRL è in possesso della certificazione di conformità alla norma ISO 9001:2015 e quindi attenta ai requisiti espressi ed inespressi del Cliente e abbina alla commercializzazione di prodotti di qualità una serie di servizi tesi ad aumentare la soddisfazione del Cliente, quali ad esempio:

- manutenzione di DPI di terza categoria
- fit test
- ear fit validation
- calzature con plantare ortopedico
- occhiali di sicurezza correttivi del visus





### **Chiarezza nelle comunicazioni e nei documenti**

Il linguaggio degli addetti ai lavori molte volte diventa una specie di codice incomprensibile per gli estranei. DE NITTIS MICHELE SRL pone particolare attenzione a questo aspetto ed ha introdotto le seguenti logiche nel lavoro dei propri collaboratori:

- a) nel rivolgersi ai Clienti, i dipendenti devono evitare il più possibile il ricorso a termini tecnici di difficile comprensione;
- b) i documenti aziendali devono essere facilmente comprensibili e leggibili.

### **Disponibilità ad adeguarsi alle esigenze del Cliente**

L'attività di DE NITTIS MICHELE SRL deve sempre più aderire alle esigenze dei propri Clienti. Pertanto si procederà periodicamente ad acquisire le valutazioni dei Clienti sia mediante rilevazioni a campione che interviste con i Clienti (customer satisfaction).

Il cliente può formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. Sulla base delle opinioni raccolte è verificata, puntualmente, la loro significatività anche in termini statistici. Le azioni di miglioramento vengono effettuate tenendo conto anche dell'analisi delle cause dei reclami scritti dei Clienti.

### **Garanzie di sicurezza e tutela ambientale**

La DE NITTIS MICHELE SRL è impegnata ad assicurare che tutti i servizi erogati siano compatibili con le esigenze di tutela ambientale.

L'Organizzazione ha assunto l'impegno di certificare il proprio Sistema di Gestione Ambientale nel primo semestre 2019. E' disponibile l'Analisi Ambientale Iniziale in cui sono stati evidenziati gli aspetti ambientali diretti e indiretti del proprio sito.

## **7. VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE**

DE NITTIS MICHELE SRL effettua, sistematicamente, indagini tese a valutare il grado di soddisfazione del proprio Cliente utilizzando anche valutazione indirette.

Massima attenzione viene prestata alla valutazione dei reclami inoltrati dai singoli Clienti al fine di evitare il reiterare del motivo di reclamo.