



**Azienda Certificata**

Numero del documento: <b>02.E</b>	Titolo del documento: <b>CARTA SERVIZI</b>	Numero e data della revisione: <b>0.1 del 20.07.2020</b>
--------------------------------------	---	---

## CARTA SERVIZI

### ✓ L'Azienda

<b>Denominazione Sociale</b>	<b>COOPERATIVA SOCIALE MULTY SERVICES</b>
<b>Forma giuridica</b>	Società Cooperativa
<b>Sede Legale</b>	Piazza De Martino, n. 5 – 80036 Palma Campania (NA)
<b>P. Iva/Codice Fiscale</b>	05566121215
<b>Tel./Fax</b>	081.824.18.97
<b>Posta Elettronica Ordinaria</b>	<a href="mailto:info@multyservices.it">info@multyservices.it</a>
<b>Posta Elettronica Certificata</b>	<a href="mailto:coopmultyservices@legalmail.it">coopmultyservices@legalmail.it</a>
<b>WEB</b>	<a href="http://www.multyservices.it">www.multyservices.it</a>

### ✓ Qualità, Ambiente e Sicurezza

La Cooperativa Sociale Multy Services si impegna a mantenere, in un continuo percorso di aggiornamento, i sistemi di gestione per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza ai quali ha, da tempo aderito, su base volontaria.

La politica per il sistema di gestione della Qualità (ISO 9001:2015), per il sistema di gestione Ambientale (ISO 14001:2015) e quella per la gestione della salute e sicurezza sul lavoro (ISO 45001:2018) costituiscono i riferimenti ai quali l'amministrazione della Cooperativa Sociale Multy Services affida il miglioramento continuo della propria organizzazione, per offrire ai propri Clienti, Partner e Fornitori il miglior servizio, la disponibilità puntuale alle richieste e la trasparenza delle informazioni trasmesse, di qualunque natura esse siano.

### ✓ Utente

L'utente della Cooperativa Sociale Multy Services è attento all'evoluzione legislativa ed alla conformità dei servizi e delle prestazioni con particolare riferimento all'ambiente ed alla sicurezza.

L'utente della Cooperativa Sociale Multy Services vuole certezza che il servizio o la prestazione richiesta abbia almeno i seguenti requisiti:

- *Eccellenza nella qualità del servizio offerto;*
- *Prezzo competitivo;*
- *Sicurezza della prestazione;*
- *Rigorosa conformità alle normative legislative;*

- *Massima sensibilità per la salvaguardia dell'ambiente;*
- *Trasparenza nella comunicazione;*
- *Comportamenti improntati ad un codice etico intransigente.*

La Cooperativa Sociale *Multy Services* garantisce che sarà assolutamente coerente con le richieste di cui sopra.

## ✓ **Obiettivi**

La Cooperativa Sociale *Multy Services* si è posta alcuni obiettivi da perseguire, per opportunamente focalizzare l'interesse sui propri Clienti-Utenti, al fine di soddisfarne i legittimi interessi e nello stesso tempo per dare ulteriore slancio alla propria organizzazione in un mercato che non può non tener conto della globalizzazione, che avanza anche in questo settore economico.

Questi obiettivi possono essere sintetizzati nei seguenti punti:

- *Soddisfare le esigenze del Cliente-Utente e superarne le aspettative presenti anticipando quelle future;*
- *Ampliare la propria fetta di mercato nei settori di propria specializzazione e, nel contempo, confrontarsi con modelli anche extranazionali per trovarsi preparata a possibili confronti futuri.*

Per l'ottenimento di tali obiettivi la Cooperativa Sociale *Multy Services* si dichiara fortemente impegnata con i propri Clienti, Partner e Fornitori a:

- *Offrire servizi che si distinguono per qualità e sulla specificità della richiesta;*
- *Richiedere alla propria Governance ed ai Responsabili il rispetto assoluto del proprio Codice etico;*
- *Analizzare le esigenze dei Clienti, in relazione anche alle loro necessità;*
- *Valutare e selezionare i propri Fornitori, instaurando con le stesse relazioni improntate sulla partnership e reciproco beneficio;*
- *Coinvolgere il proprio personale, socio della Cooperativa, a tutti i livelli, garantendone l'idoneo sviluppo;*
- *Investire in formazione, aderendo ai piani proposti, inclusi quelli promossi dalle Associazioni di appartenenza;*
- *Garantire il contatto diretto con la funzione interessata, come da organigramma presente nel sito;*

## ✓ **Politica per il sistema di gestione della Qualità**

Avendo sottoscritto i documenti riguardanti l'impegno ambientale, l'impegno sulla sicurezza che, comunque già richiamati in questo documento, riguardano più specificatamente l'interno della propria organizzazione, preme qui dettagliare la politica per la qualità che *Multy Services* vuole garantire ai propri Clienti-Utenti, Partner e Fornitori per raggiungere con essi relazioni ottimali e durature.

Pertanto, *Multy Services* si adopera per:

- *Migliorare continuamente e permanentemente le prestazioni complessive dell'organizzazione, adottando i migliori sistemi di controllo tecnico e gestionale dei processi, i sistemi informativi di supporto, nonché i modelli di analisi e di supporto alle decisioni;*

- *Identificare, capire e gestire i processi dell'organizzazione per standardizzare ed ottimizzare con efficacia ed efficienza la qualità dei servizi offerti*
- *Fidelizzare i propri Clienti-utenti, fornendo servizi competitivi per qualità e prezzo, unendo la disponibilità e la cortesia del personale di interfaccia;*
- *Instaurare con i propri Fornitori relazioni di partnership ottimali, per mantenere un adeguato livello di competitività sul mercato in evoluzione;*
- *Superare la conformità ai limiti cogenti legati alle infrastrutture, ai processi e ai servizi realizzati, guardando alla normativa europea, come motore;*
- *Garantire la soddisfazione del Cliente;*
- *Garantire la conformità alla norma ISO 9001:2015;*
- *Rispettare la normativa vigente in materia ambientale e di salute e sicurezza durante il lavoro;*
- *Gestire tutte le attività in coerenza con i principi della Qualità, ponendo tutti i dipendenti in grado di soddisfare i requisiti specificati ed esigendone il rispetto.*

### ✓ Assistenza alla Clientela nostra utenza

Impegno specifico viene preso per effettuare un'analisi sistematica delle informazioni di ritorno dal Cliente-Utente, consentendo di valutare in modo continuativo il grado con cui i servizi offerti soddisfano le aspettative dei Clienti in termini di efficienza ed efficacia della prestazione, con riferimento alla qualità del servizio.

### ✓ Contatti

Numero telefonico sede amministrativa: **081 824 18 97**

Indirizzo e-mail: [info@multyservices.it](mailto:info@multyservices.it)

**Per eventuali reclami e/o suggerimenti per il miglioramento è possibile utilizzare la modulistica disponibile sul sito [www.multyservices.it](http://www.multyservices.it)**

**Seguici su**

