**Pakalpojumu kvalitātes politika**

**(ISO 9001)**

**TERMINI UN DEFINĪCIJAS**

* **Klients** – Uzņēmuma pakalpojumu pasūtītājs
* **Uzņēmums** – SIA “ALMATEX”
* **Politika** – šī Pakalpojumu kvalitātes politika
* **KVS** – kvalitātes vadības sistēma
* **Standarts** – ISO 9001
* **Stratēģija** – Pakalpojumu kvalitātes nodrošināšanas stratēģija
* **Pakalpojumi** – darbaspēka nodrošināšanas pakalpojumi

**1. IEVADS**

Uzņēmums, ievērojot Standarta prasības, izstrādā, ievieš, uztur un nepārtraukti pilnveido kvalitātes vadības sistēmu (KVS), tostarp nepieciešamos procesus un to savstarpējo mijiedarbību.

Uzņēmums nosaka KVS nepieciešamos procesus un to piemērošanu, kā arī:

* nosaka sagaidāmos rezultātus no šiem procesiem;
* nosaka šo procesu secību un savstarpējo mijiedarbību;
* nosaka un piemēro kritērijus un metodes (tostarp uzraudzību, mērījumus un attiecīgos darbības rādītājus), kas nepieciešami, lai nodrošinātu šo procesu efektīvu izpildi un kontroli;
* nosaka šiem procesiem nepieciešamos resursus un nodrošina to pieejamību;
* sadala atbildību un pilnvaras šo procesu īstenošanai;
* risina riskus un īsteno iespējas;
* novērtē procesus un veic izmaiņas, lai nodrošinātu sagaidāmo rezultātu sasniegšanu;
* uzlabo procesus un KVS kopumā.

Uzņēmuma KVS balstās uz apstiprināto Stratēģiju un citiem iekšējiem normatīvajiem dokumentiem, un tā veido politiku, procedūru, metožu un citu dokumentu kopumu, kas izstrādāti Pakalpojumu kvalitātes nodrošināšanai.

**1.1. Dokumenta mērķis**
Uzņēmums sniedz Pakalpojumus, balstoties uz Klientu pieprasījumiem, saskaņā ar iekšējām procedūrām un ievērojot Latvijas Republikas, Eiropas Savienības un attiecīgo valstu normatīvo aktu prasības.
Šis dokuments apraksta Uzņēmuma kvalitātes politiku atbilstoši ISO 9001 standartam. Politikas mērķis ir nodrošināt augstu Klientu apmierinātības līmeni un nepārtrauktu Pakalpojumu kvalitātes uzlabošanu.

**1.2. Piemērošanas joma**
Politika attiecas uz visiem Pakalpojumu sniegšanas aspektiem, tostarp plānošanu, biznesa attiecību izveidi ar Klientiem, Klientu pasūtījumu izpildi, darbinieku un Klientu uzraudzību un atbalstu.
Politika ir obligāta visiem Uzņēmuma darbiniekiem, kas iesaistīti Pakalpojumu sniegšanā, kā arī ārpakalpojumu sniedzējiem, kas ar saviem pakalpojumiem nodrošina Uzņēmuma darbību.

**2. PIENĀKUMI UN ATBILDĪBA**

Viens no Standarta pamatprincipiem ir līderība. Uzņēmums pievērš īpašu uzmanību organizatoriskajai struktūrai, funkciju, uzdevumu un atbildības sadalei.

**2.1. Vadība**
Uzņēmuma vadība ir atbildīga par Kvalitātes politikas izstrādi, ieviešanu un uzturēšanu. Tā arī nodrošina nepieciešamos resursus un atbalsta uzlabojumu iniciatīvas.
Vadība nodrošina, ka visa Uzņēmuma darbība atbilst Standarta un normatīvo aktu prasībām un ir vērsta uz Stratēģijā izvirzīto mērķu sasniegšanu.

**2.2. Darbinieki**
Visiem darbiniekiem ir pienākums ievērot šo Politiku un Uzņēmuma iekšējās procedūras, kas izstrādātas, balstoties uz šo Politiku, aktīvi piedalīties procesu uzlabošanā un nodrošināt kvalitāti visos Pakalpojumu sniegšanas posmos.

**2.3. Kvalitātes speciālists**
Uzņēmums ieceļ personu, kas atbild par Pakalpojumu kvalitāti – Kvalitātes speciālistu.
Kvalitātes speciālistam ir galvenā loma KVS uzturēšanā saskaņā ar ISO 9001 standartu.

**3. KLIENTU VAJADZĪBAS UN VĒLMES**

3.1. Klients – darbaspēka nodrošināšanas pakalpojumu saņēmējs. Uzņēmuma Klienti ir ražošanas un būvniecības uzņēmumi, kuģu būvētavas un citas Eiropas Savienības kompānijas, kas izmanto tehniski kvalificētus darbiniekus.

3.2. Uzņēmums kā pakalpojumu sniedzējs ņem vērā Klientu specifiskās prasības un gaidas, tostarp:

* Atbilstība kvalifikācijas prasībām;
* Darba pieredze attiecīgajā nozarē;
* Ātra reakcija uz pieprasījumiem, lai savlaicīgi aizpildītu vakances un izvairītos no ražošanas traucējumiem;
* Spēja pielāgoties Klienta vajadzību izmaiņām;
* Darba un migrācijas likumdošanas ievērošana;
* Atbilstība darba drošības standartiem;
* Konsultācijas un tehniskais atbalsts personāla atlasē un pārvaldībā;
* Pakalpojumu pielāgošana Klienta specifikai;
* Atsauksmju sniegšana un pārskatu nodrošināšana;
* Profesionāla un atbildīga pieeja personāla atlasei;
* Pieklājīga, savlaicīga un kvalitatīva apkalpošana;
* Personas datu aizsardzība un konfidencialitātes ievērošana;
* Sadarbības ierobežojumu ar Klientu konkurentiem ievērošana;
* Konkurētspējīgas cenas;
* Caurspīdīga cenu veidošana un papildu izdevumu saskaņošana;
* Nepārtraukta kvalificēta personāla nodrošināšana arī nestabilos apstākļos;
* Uzņēmuma reputācija un uzticamība kā sadarbības partnerim.

**4. KVALITĀTES PRINCIPI**

Uzņēmums tiecas izprast un apmierināt Klientu vajadzības, nodrošinot augstu apkalpošanas līmeni.

Galvenie principi:

* Atbilstība Klientu vajadzībām – darbinieku atlase notiek stingri atbilstoši Klienta prasībām.
* Augsta apkalpošanas kvalitāte – izcila komunikācija un serviss visos sadarbības posmos.
* Atsauksmju analīze – Klientu viedokļi tiek izmantoti procesu un Pakalpojumu uzlabošanā.
* Elastība un pielāgošanās – gatavība reaģēt uz tirgus un Klientu vajadzību izmaiņām.
* Ilgtermiņa attiecības – uzticības un ilgtermiņa sadarbības veidošana.
* Efektīva komunikācija – savlaicīga informācija un pieejamība arī ārpus darba laika.

**5. PROCESI**

Uzņēmums uzrauga procesu izpildi, lai nodrošinātu atbilstību standartiem un normatīvo dokumentu prasībām.

**Galvenie kontroles elementi:**

* Atslēgas procesu identifikācija;
* Standartu un prasību definēšana;
* Kontroles procedūru izstrāde un uzturēšana;
* Regulāras pārbaudes un monitorings;
* Datu analīze un efektivitātes novērtēšana;
* Noviržu noteikšana un novēršana;
* Dokumentācija un atskaites;
* Atsauksmes un procesu uzlabošana.

**6. DOKUMENTĀCIJA**

Visi galvenie Uzņēmuma procesi un procedūras ir dokumentēti un pieejami darbiniekiem. Dokumenti tiek pārskatīti un atjaunināti pēc nepieciešamības.

**7. APMĀCĪBA UN ATTĪSTĪBA**

Uzņēmums nodrošina apmācības un attīstības pasākumus darbiniekiem, lai uzlabotu kvalifikāciju kvalitātes prasību ietvaros.
Apmācības tiek organizētas regulāri, un Kvalitātes speciālists nodrošina materiālus, organizē apmācības un pārbauda zināšanas.

**8. POLITIKAS PĀRSKATĪŠANA UN AKTUALIZĀCIJA**

Politika regulāri tiek pārskatīta un atjaunināta, lai nodrošinātu tās atbilstību aktuālajām prasībām un darba apstākļiem.