

Il Presidente (e il Vice Presidente) del Consiglio di Amministrazione (PCDA; VPCDA) di Nuovo Futuro Cooperativa Sociale, nel rispetto delle proprie tradizioni, con l'adozione dei modelli di gestione delle norme UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018 ha inteso dotarsi di strumenti più efficaci ed efficienti per poter cogliere al meglio le esigenze dell'utente, della cittadinanza, degli Enti ed Associazioni e dei propri lavoratori, nel rispetto dell'ambiente e minimizzando l'impatto ambientale delle proprie attività e servizi in riferimento al proprio contesto aziendale. A tal fine ha disposto che quanto detto si concretizzi non solo nel rispetto di tutte le leggi, degli impegni sottoscritti e degli ordini contrattualmente ricevuti, ma anche fornendo al Committente la possibilità di vedere le modalità operative e gestionali di come Nuovo Futuro intende gestire e pianificare le attività atte a soddisfare le richieste pervenute. L'Organizzazione, privilegiando l'approccio verso la prevenzione dell'inquinamento, vuole rendere trasparente la gestione delle sue attività e risorse per dare evidenza al Committente, all'utente e al territorio, circa le sue capacità di soddisfare le richieste ed esigenze implicite, storiche ed emergenti; in pratica l'obiettivo Nuovo Futuro è assicurare la massima soddisfazione ai clienti attraverso l'erogazione di servizi idonei, appropriati ed efficienti.

Nuovo Futuro ritiene inoltre che la salvaguardia del benessere, della salute e sicurezza dei propri lavoratori, sia un elemento fondamentale per la crescita ed il successo dell'organizzazione.

La qualità del servizio è la risultante di un insieme di elementi, tecnici, commerciali, amministrativi, organizzativi, procedurali, ambientali, relazionali e di comunicazione, in cui un ruolo determinante è svolto dalle variabili umane che interagiscono fortemente nel processo di presa in carico, centrato sulla persona/cliente.

Per ricercare e mantenere una posizione di rilievo e raggiungere la soddisfazione del cliente, Nuovo Futuro intende:

- sviluppare e mantenere un Sistema di Gestione per la Qualità, quale strumento per realizzare gli obiettivi, rispettare gli impegni assunti, promuovere il miglioramento continuo dei processi aziendali e garantire il rispetto dei requisiti cogenti per i servizi forniti;
- adottare un sistema integrato di gestione 9001, 14001 e 45001, al fine di garantire che per tutti i servizi erogati i rischi per l'ambiente, per la salute e per la sicurezza dei lavoratori, siano ridotti al minimo, predisponendo una politica di gestione del rischio commisurata ai diversi eventi potenzialmente verificatesi;
- analizzare ed attuare le opportunità e le risorse necessarie al miglioramento continuo delle proprie prestazioni in materia di ambiente e di salute e sicurezza in ottica di prevenzione, applicando la logica del *risk based thinking*;
- impegnarsi alla prevenzione dell'inquinamento, degli infortuni che potrebbero derivare dalle proprie attività;
- impegnarsi al rispetto della legislazione applicabile in tema di ambiente, sicurezza, salute sul lavoro e di tutti gli altri requisiti e regolamenti a cui l'organizzazione ha dato la sua adesione;

- impegnare tutte le energie e capacità a disposizione nell'ascoltare le indicazioni, suggerimenti, desideri degli stakeholders, anche attraverso specifiche campagne di ascolto e/o customer satisfaction;
- promuovere la partecipazione attiva del personale (come già previsto dallo statuto della cooperativa) al fine di rendere più efficienti i servizi, soddisfare al meglio i bisogni dei clienti e migliorare le condizioni degli ambienti di lavoro;
- consolidare il rapporto con i partner al fine di assicurare procedure di maggior valore, sicure, affidabili, di alto livello e nel rispetto dei necessari equilibri economici;
- fornire servizi aderenti a tutti i requisiti imposti dalle disposizioni legislative vigenti in modo che sia garantita l'appropriatezza del processo nonché la sicurezza dei servizi verso i clienti;
- diffondere nell'organizzazione cultura e metodologie appropriate in modo che chiunque vi lavori sia costantemente in grado di erogare il miglior servizio atteso all'assistito;
- assicurare un alto livello di soddisfazione di tutto il personale attraverso la ricerca della massima lealtà e senso di responsabilità;
- incoraggiare il personale ed il management affinché possa realizzare le proprie attitudini, interessi e predisposizioni e sviluppare le proprie competenze tecniche ed organizzative;
- definire un'adeguata organizzazione della struttura e la corretta gestione dei processi primari e di supporto;
- garantire la massima qualificazione del personale addetto (formazione di base, conoscenze applicative, doti intellettive ed umane, etica comportamentale), che è correlata ai meccanismi di reclutamento, selezione, formazione e addestramento, sensibilizzazione, incentivazione, ecc.;
- assicurare la corretta esecuzione delle attività in tutte le fasi del processo/servizio.

Nello svolgimento della propria missione NF si impegna:

- verso i clienti, a fornire servizi rispondenti ai requisiti cogenti e di qualità elevata, a dimostrare trasparenza ed affidabilità, ad assicurare la qualità del servizio, nel rispetto di corrispettivi competitivi, attraverso l'analisi ed il contenimento dei costi;
- verso i fornitori, a favorire una proficua collaborazione in modo da poter essere parte attiva nella definizione dei servizi ed a fornire il supporto necessario per la comprensione e definizione dei requisiti del cliente e dei requisiti cogenti pertinenti al servizio;
- verso i dipendenti a favorire lo spirito di iniziativa, incoraggiare la crescita professionale, assicurare rapporti professionali proficui e sereni, garantire un ambiente di lavoro sicuro nel quale tutti possano essere soddisfatti;
- verso le associazioni di volontariato e dei cittadini ad assicurare un continuo confronto e con le quali procedere ad una verifica quotidiana dell'efficacia delle azioni di miglioramento del servizio erogati;
- verso la proprietà, ovvero i soci, assicurando adeguata redditività e stabilità finanziaria, elementi imprescindibili per l'affermazione della Politica per la qualità.

In questo quadro si inserisce l'impegno della Direzione nell'adottare un Sistema di Gestione Integrato Qualità (conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015), Ambiente (conforme alla norma UNI EN ISO 14001:2015) e sicurezza (conforme alla norma ISO 45001:2018), che garantisca la prevenzione dell'inquinamento e degli infortuni e soddisfi i requisiti dei clienti e delle parti interessate rilevanti, ricercando il miglioramento continuo delle proprie prestazioni e della soddisfazione dei clienti, nel più scrupoloso rispetto degli obblighi imposti dalla legislazione e degli altri requisiti sottoscritti dall'organizzazione.

- Questo impegno è rivolto in particolare ad operare nel contesto di riferimento per l'individuazione e mitigazione dei rischi correlati all'attività;
- applicare la logica del risk based thinking nella gestione dei processi;
- analizzare periodicamente gli aspetti ambientali connessi alle attività svolte, valutando i relativi impatti tenuto conto del contesto dell'ecosistema e delle richieste provenienti dalle parti interessate;
- valutare costantemente i potenziali rischi correlati alle attività lavorative ponendosi come principio di base l'eliminazione dei rischi alla fonte e adoperandosi per il controllo costante sui rischi residui;
- individuare, analizzare i requisiti dei clienti per poter offrire servizi all'altezza delle aspettative;
- definire obiettivi e traguardi di miglioramento ed attuare i relativi programmi, anche attraverso la responsabilizzazione e la formazione di tutto il personale coinvolto;
- garantire un'efficace sorveglianza e monitoraggio delle attività svolte;
- adottare tutti gli accorgimenti impiantistici e gestionali atti a prevenire e rispondere alle emergenze;
- organizzare incontri e visite guidate alle strutture, rivolte principalmente agli studenti dei diversi cicli scolastici, al fine di favorire la conoscenza dell'azienda e delle sue attività da parte del pubblico, nell'ottica di una positiva collaborazione con le parti interessate;
- ricercare continuamente nuove opportunità tecnologiche o gestionali per sviluppare e migliorare i servizi;
- migliorare l'immagine e la reputazione sul mercato;
- garantire la soddisfazione delle parti interessate;
- rispettare gli impegni contrattuali espliciti ed impliciti;
- curare la comunicazione e l'assistenza verso il cliente;
- adottare le più moderne tecniche di supporto al cliente, che sarà perseguito attraverso una costante attività di formazione e aggiornamento, anche tramite il proprio sito internet;
- determinare, controllare, ridurre gli impatti ambientali significativi derivanti dall'attività svolta;
- rispettare la legislazione applicabile e i requisiti sottoscritti;
- migliorare le prestazioni ambientali mediante il coinvolgimento e la responsabilizzazione del personale sui temi della salvaguardia dell'ambiente, il contestuale coinvolgimento e rafforzamento della coscienza in tema di ambiente delle parti interessate, privilegiare fornitori in grado di assicurare servizi il più possibile conformi al sistema di gestione ambientale adottato;
- comunicare i principi di sostenibilità ambientale ai fornitori, ai clienti e alle parti interessate rilevanti per il sistema di gestione ambientale;

- stabilire obiettivi ambientali tenuto conto della conoscenza del contesto e degli impatti ambientali dell'attività svolta;
- creare idonei canali di **comunicazione**, verso il personale e verso i clienti al fine di diffondere l'impegno aziendale sui temi della salute e sicurezza e consentire la raccolta di eventuali osservazioni e suggerimenti.

La presente Politica, disponibile in copia a chiunque la richieda, è distribuita a tutto il personale, al fine di renderli partecipi e consapevoli degli impegni di Nuovo Futuro.

La Direzione Generale ed il PDCA si impegna a riesaminare il Sistema di Gestione Integrato almeno una volta all'anno al fine di garantirne l'efficacia e di verificare, tra l'altro, l'attualità della presente Politica.

Data: 07/03/2019

Il Presidente
Dott. Marco Agostini

