

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, ISO 27001:2013 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 Integrato 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 ISO9001, ISO14001, ISO27001 e ISO45001, al fine di garantire che per tutti i servizi erogati i rischi per l'ambiente, per la salute e per la sicurezza dei lavoratori e la sicurezza dei dati 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 e salute sul lavoro, sicurezza dei dati e delle informazioni, 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.
- gestire e migliorare la sicurezza nella gestione delle infrastrutture e relative piattaforme informatiche per la gestione e conservazione dei dati;
- incrementare la sicurezza delle informazioni in termini di riservatezza, integrità e disponibilità dei dati aziendali e di quelli dei propri clienti e fornitori;
- sviluppare standard di sicurezza dei dati superiori, ove possibile, rispetto ai minimi previsti dalla normativa tecnica applicabile;
- ridurre la vulnerabilità dei propri asset attraverso la valutazione periodica del rischio per la sicurezza delle informazioni, attuando specifici piani di miglioramento;

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;
- diventare, attraverso il Presidio Funzionale sulla Coprogettazione e Rendicontazione, un punto di riferimento tecnico e organizzativo per la collaborazione con la Pubblica Amministrazione e con gli altri partner sul territorio, garantendo la massima trasparenza della gestione economica, dimostrando coerenza delle spese rispetto agli obiettivi progettuali e assicurando il rispetto delle prescrizioni normative e amministrative stabilite dagli enti finanziatori, il tutto strutturando processi strategici dove interagiscono tra loro e con celerità e sintonia tutti i comparti aziendali.

In questo quadro si inserisce l'impegno della Direzione nell'adottare un Sistema di Gestione Integrato (conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015), Ambiente (conforme alla norma UNI EN ISO 14001:2015) e sicurezza sul lavoro (conforme alla norma ISO 45001:2018) e sicurezza dei dati (conforme alla norma ISO 27001:2013), 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 e perseguire i seguenti impegni:

- 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: 03/04/2026

Il Presidente
Dott. Marco Agostini

