



POLITICA PER LA QUALITÀ, L'AMBIENTE, LA SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO E LA RESPONSABILITÀ SOCIALE

POLITICA DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

La NUOVI ORIZZONTI Società Cooperativa Sociale è consapevole dell'importanza e della necessità di avvalersi di un Sistema di Gestione integrato per la qualità, l'ambiente, la salute e sicurezza nei luoghi di lavoro e la responsabilità sociale, riconosciuto in ambito internazionale, al fine di perseguire la propria missione di "impresa sociale" nell'area dei servizi di inserimento lavorativo di persone diversamente abili, pulizie (civili e ospedaliere), manutenzione verde, servizi sussidiari dell'attività didattica, call center, global service manutentivi, archiviazione facchinaggio e logistica, del servizio di accoglienza minori in difficoltà e, con la fusione con la cooperativa Crescere dei servizi socio-educativi di sostegno al disagio mentale, aggregazione e sostegno scolastico, educativo, culturale e relazionale nonché servizi riabilitativi rivolti al disagio mentale e alle disabilità e ai servizi educativi all'infanzia. Da dicembre 2023 Nuovi Orizzonti ha completato la fusione per incorporazione di due cooperative sociali con sedi in Umbria e Toscana, che operano nell'area disabilità psichiatrica. Con la fusione sono quindi entrati a far parte della Cooperativa 8 siti con più di 100 lavoratori.

Queste nuove realtà ampliano in maniera significativa la missione di impresa sociale della cooperativa. La nostra missione in queste realtà è quella di farsi carico dei problemi degli utenti nella loro globalità e di tutelarli, cercando di offrire risposte sempre più adeguate ai bisogni sanitari della popolazione e di coinvolgere tutta la struttura nell'ottenimento della soddisfazione dell'utente e delle parti interessate.

L'impegno costante, da parte di tutti, è quello di migliorare quanto più possibile lo stato del residente al fine di rendergli possibile, un quanto più ottimale reinserimento nell'ambito sociale e familiare.

Per ottenere questo obiettivo la direzione garantisce il servizio attraverso personale esperto e attento ai bisogni del cliente e delle parti interessate, ha attivato contratti di collaborazione con fornitori qualificati per erogare in modo ottimale il servizio e ha puntato molto sull'informazione, precisa e puntuale all'esterno mediante un'azione informativa e comunicativa volta a dialogare con gli stakeholders

La Cooperativa intende lavorare in maniera armonica con la parte istituzionale che individua gli obiettivi da raggiungere nel rispetto delle regole e con la partecipazione di tutto il personale a vari livelli; insieme viene fornito un prezioso contributo alla salute e al miglioramento della qualità della vita dell'utente.

Punti fondamentali sono:

- la valorizzazione del livello di competenza tecnico-professionale degli operatori grazie a percorsi di formazione interna e di confronto sistematico con le migliori esperienze sviluppatesi all'esterno del centro, eseguiti da una Cooperativa esperta e attenta;
- la redazione, emissione e diffusione della Carta dei Servizi quale enunciazione di principi (egualianza, imparzialità, continuità, partecipazione ecc.), guida per gli utenti e illustrazione delle loro garanzie;
- Il consolidamento delle prassi di lavoro che prevedono sistematici momenti di confronto e integrazione con l'utenza e con gli operatori del centro al fine di garantire una crescente attenzione al grado di soddisfazione degli operatori e degli utenti;
- Il mantenimento e l'aggiornamento del sistema di gestione in funzione delle modifiche nel tempo dei bisogni sanitari;
- Il rispetto della normativa di settore, relativa alla sicurezza dei dati personali e alla privacy (Regolamento UE 2016/679 e s.m.i.);



POLITICA PER LA QUALITÀ, L'AMBIENTE, LA SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO E LA RESPONSABILITÀ SOCIALE

- Il rispetto della sicurezza e la salvaguardia del personale durante lo svolgimento delle attività presso la struttura. (Dlgs.81/08 e le disposizioni integrative e correttive apportate dal Dlgs 106 del 3/08/09 e s.m.i.);
- Il rispetto delle pari opportunità di accesso a servizi di uguale qualità ai cittadini;
- La garanzia dell'informazione e della comunicazione con i clienti.

Sulla base della politica della qualità vengono definiti annualmente degli obiettivi al fine di monitorare i servizi erogati ed assicurare il pieno rispetto della missione aziendale.

Al fine di raggiungere tutti questi obiettivi la Cooperativa opera per creare le migliori condizioni lavorative verso i soci e gli addetti coniugando le pratiche guidate dall'etica della responsabilità e socialità con la qualità dei servizi forniti e la sicurezza delle condizioni di lavoro dei propri addetti.

La scelta di adottare un Sistema INTEGRATO conforme alle Norme sopra elencate, è scaturita dall'esigenza di regolamentare in forma chiara ed univoca lo svolgimento del lavoro, mediante un documento di riferimento (il Manuale per la gestione integrata), in base al quale ottimizzare l'organizzazione delle risorse e stabilire degli obiettivi qualitativi finalizzati a ridurre il più possibile il verificarsi di situazioni e condizioni di non conformità nei rapporti con la committenza, l'utenza e con i dipendenti.

Altro scopo primario della Direzione di NUOVI ORIZZONTI Società Cooperativa Sociale, è quello di realizzare un sistema di gestione che elimini o riduca i rischi per i dipendenti e le altre parti interessate, sistema che adeguatamente implementato e mantenuto e migliorato incrementi, attraverso la diffusione della propria Politica della sicurezza, la cultura della sicurezza, della qualità e dell'ambiente alle persone che operano nell'organizzazione.

Non va trascurata inoltre, la potenzialità di espansione sul mercato, che si ritiene possibile proprio in virtù di un consolidamento dell'attuale immagine dell'organizzazione, dovuto all'ottenimento della certificazione secondo le Norme UNI EN ISO 9001:2015 UNI EN ISO 14001:2015, UNI ISO 45001:2018, UNI EN ISO 18295:2018, UNI 10928 ed SA8000:2014.

Considerando infine che il rispetto delle norme cogenti che riguardano l'ambiente, la SSL e la responsabilità sociale sono un pre-requisito essenziale ed imprescindibile per l'attuazione di un Sistema di Gestione integrato e che la propria organizzazione ha già provveduto a verificare l'esistenza di tale pre-requisito, la direzione ha delineato obiettivi specifici per la qualità, per l'ambiente, per la sicurezza e per la responsabilità sociale, tenendo presenti i seguenti requisiti:

- Contesto aziendale
- Direzione, politica e responsabilità
- Processi per pianificare e considerare rischi ed opportunità
- Processi relativi a clienti, prodotti e servizi
- Processi di valutazione delle prestazioni
- Processi per il miglioramento



POLITICA PER LA QUALITÀ, L'AMBIENTE, LA SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO E LA RESPONSABILITÀ SOCIALE

POLITICA PER LA QUALITÀ

Obiettivi per la qualità:

- Soddisfare i bisogni e le aspettative dei Clienti e Utenti dei servizi
- Farsi carico dei problemi degli utenti nella loro globalità e di tutelarli, cercando di offrire risposte sempre più adeguate ai bisogni sanitari della popolazione e di coinvolgere tutta le strutture nell'ottenimento della soddisfazione dell'utente e delle parti interessate
- Garantire costantemente un adeguato grado di formazione del personale che consenta un continuo miglioramento dell'erogazione del servizio.
- Monitorare tutti i processi al fine di individuare le eventuali azioni di miglioramento;
- Coinvolgere tutto il personale nei processi di miglioramento continuo della qualità
- Per quanto concerne i servizi residenziali e semi-residenziali la Cooperativa si impegna a garantire a ciascun utente, nei limiti delle sue condizioni psico-fisiche, il massimo grado di autonomia possibile esaltando gli aspetti relazionali ed umani e garantendo il massimo sostegno psicologico sia attraverso il personale interno ed esterno, sia attraverso il coinvolgimento dei familiari dell'utente e, sia attraverso le collaborazioni con organizzazioni socio-culturali presenti nei diversi territori
- La Cooperativa intende lavorare in maniera armonica con la parte istituzionale che individua gli obiettivi da raggiungere nel rispetto delle regole con la partecipazione di tutto il personale a vari livelli; insieme viene fornito un prezioso contributo alla salute e al miglioramento della qualità della vita dell'utente.

Impegni per la qualità:

- Implementare il sistema di gestione attraverso un continuo processo di adeguamento agli standard e un continuo monitoraggio delle attività e dei risultati, adottando quale principio guida il concetto di miglioramento continuo;
- Documentare, implementare, mantenere attiva, comunicare e rendere accessibile la politica per la qualità a tutte le parti interessate interne ed esterne;
- Rispettare la legislazione attualmente applicabile
- Nello specifico per quanto attiene le strutture Residenziali e Semi-residenziali la Cooperativa si impegna a promuovere il miglioramento continuo del sistema di gestione al fine di garantire la qualità e sicurezza delle prestazioni erogate, attraverso:
 - a) l'assistenza socio-sanitaria secondo quanto previsto dalle leggi e norme di riferimento
 - b) l'assistenza alberghiera personalizzata a seconda dell'esigenza dell'utente
 - c) il rispetto della normativa HACCP
 - d) la valorizzazione massima del grado di autonomia dell'utente anche attraverso il coinvolgimento nelle attività quotidiane della struttura compatibili con le sue condizioni psico-fisiche;
 - e) la ricerca e il monitoraggio del grado di soddisfazione degli utenti, dei loro parenti e, ove opportuno, delle parti interessate.
 - f) la piena centralità del cliente cercando la cooperazione tra le varie figure coinvolte nei processi di erogazione dei servizi



POLITICA PER LA QUALITÀ, L'AMBIENTE, LA SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO E LA RESPONSABILITA' SOCIALE

- g) la redazione, emissione e diffusione della Carta dei Servizi quale enunciazione di principi (eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione ecc.), guida per gli utenti e illustrazione delle loro garanzie;
- h) il consolidamento delle prassi di lavoro che prevedono sistematici momenti di confronto e integrazione con l'utenza e con gli operatori (equipe interne ai servizi) al fine di garantire una crescente attenzione al grado di soddisfazione degli operatori e degli utenti;
- i) il rispetto della normativa di settore, relativa alla sicurezza dei dati personale e alla privacy
- j) il rispetto delle pari opportunità di accesso ai servizi di uguale qualità ai cittadini.



POLITICA PER LA QUALITÀ, L'AMBIENTE, LA SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO E LA RESPONSABILITÀ SOCIALE

POLITICA PER LA SICUREZZA

Obiettivi per la sicurezza:

- Ridurre ed eliminare eventuali infortuni e malattie derivanti dalle attività lavorative;
- Migliorare la gestione dei rischi;
- Garantire costantemente un adeguato grado di formazione;
- Ridurre le potenziali e reali cause d'infortunio tramite azioni correttive e preventive;
- Verificare in modo tempestivo il rispetto degli adempimenti di legge;
- Rendere continua ed efficace la comunicazione tra azienda e lavoratori con incontri in cui si discuta di sicurezza e salute;
- Migliorare il monitoraggio del livello di controllo del rischio al fine di minimizzarlo tramite azioni di miglioramento continuo.

Impegni per la sicurezza:

- Rispettare la legislazione attualmente applicabile in tema di Sicurezza e Salute sul Lavoro e verificare il suo continuo aggiornamento;
- Rispettare i requisiti previsti dalla normativa ISO45001
- Mettere a disposizione tutte le risorse umane, materiali, finanziarie e strumentali necessarie.
- Richiamare tutta l'organizzazione circa l'importanza del rispetto dei requisiti di sicurezza e salute previsti dal sistema di gestione della sicurezza sviluppato, dei requisiti legali e regolamentari.
- Stabilire obiettivi misurabili ed indicatori in grado di monitorare costantemente la capacità del sistema di raggiungere gli obiettivi iniziali previsti.
- Comunicare la Politica della Sicurezza e gli obiettivi annuali ai lavoratori ciascuno secondo le proprie attribuzioni e competenze mediante riunioni che coinvolgono il personale in modo che sia informato e che i contenuti siano compresi e sostenuti a tutti i livelli.
- Considerare il Sistema di gestione della Sicurezza parte integrante della gestione aziendale.
- Fare sì che i lavoratori siano sensibilizzati e formati per svolgere il loro compito in sicurezza e per assumere le loro responsabilità in materia di SSL.
- Coinvolgere e consultare i lavoratori anche attraverso i loro rappresentanti per la sicurezza.
- Riesaminare periodicamente la politica e il sistema di gestione attuato



POLITICA PER LA QUALITÀ, L'AMBIENTE, LA SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO E LA RESPONSABILITA' SOCIALE

POLITICA PER LA RESPONSABILITA' SOCIALE

Obiettivi per la responsabilità sociale:

- Sostenere l'importanza dei valori d'etica d'impresa, sia in un'ottica squisitamente interna, con l'obiettivo di sviluppare un ambiente socialmente responsabile nel rispetto delle leggi locali e sovranazionali nonché dei diritti umani
- Garantire la soddisfazione dei lavoratori attraverso il miglioramento continuo delle condizioni lavorative rispettando i principi della responsabilità sociale e valorizzando le proprie risorse umane attraverso la cura degli aspetti legati alla sicurezza personale e dei luoghi di lavoro in rigoroso rispetto delle norme vigenti in materia di personale, il rilevamento e la gestione costante dei suggerimenti e delle ragioni di insoddisfazione. Garantire l'adozione di comportamenti antidiscriminazione.
- Coinvolgere tutto il personale nei processi di miglioramento continuo della sicurezza e della responsabilità sociale

Impegni per la Responsabilità sociale:

- adeguarsi a tutti i requisiti dello Standard SA8000 e a rispettare gli strumenti internazionali, elementi Normativi e Loro Interpretazione e a conformarsi alle leggi nazionali vigenti, alle leggi applicabili al proprio settore di attività, a rispettare i principi delle Convenzioni ILO di seguito elencate
- Condividere la politica aziendale in modo trasparente con i clienti, i fornitori, i subappaltatori e i subfornitori
- Rispettare i requisiti prescrittivi della norma SA8000 riguardo il lavoro infantile, lavoro obbligato, salute e sicurezza, libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva, discriminazione, procedure disciplinari, orario di lavoro, retribuzione, sistema di gestione; Nuovi Orizzonti, in particolare si impegna affinché sia nell'ambiente di lavoro interno che nella catena di fornitura vengano osservati i seguenti requisiti:
 - Garantisce il rispetto della libertà e della dignità dell'uomo
 - E' proibito il ricorso a qualsiasi forma di coercizione fisica, corporale e mentale, offese verbali o qualsiasi offesa contro la dignità di qualsiasi persona.
 - È garantito il sostegno, il rispetto e la difesa dei diritti umani riconosciuti a livello internazionale.
 - Nelle attività non viene impiegato lavoro minorile
 - Nel caso in cui l'organizzazione dovesse trovare al lavoro, al suo interno o presso suoi fornitori, giovani lavoratori, deve in ogni caso assicurare loro la possibilità di frequentare la scuola in modo tale che il tempo complessivo dedicato a scuola, lavoro e trasferimenti, non superi le 10 ore al giorno.
 - L'impiego di manodopera minorile non deve comunque rappresentare un mezzo di sfruttamento economico, non deve esporre i minori a rischi relativi alla loro salute e sicurezza né attentare al loro sviluppo fisico, mentale, spirituale, morale e sociale.
 - L'organizzazione non ricorre al lavoro forzato o coatto



POLITICA PER LA QUALITÀ, L'AMBIENTE, LA SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO E LA RESPONSABILITÀ SOCIALE

- E' proibito sostenere l'impiego di personale contro la propria volontà e ricorrere ad ogni forma di lavoro sotto la minaccia di costrizioni
- Sviluppa e mantiene eque procedure per la gestione delle lamentele dei dipendenti e delle pratiche disciplinari.
- L'organizzazione mette a disposizione un posto di lavoro sicuro e salubre, con particolare riferimento ad una attenta valutazione e gestione dei rischi e ad un programma di formazione adeguato.
- Rispetto del diritto di libertà sindacale e di contrattazione collettiva
- Nessun ostacolo all'elezione di rappresentanti sindacali o l'iscrizione ad organizzazioni sindacali ai propri dipendenti.
- I rappresentanti sindacali non sono in alcun modo discriminati.
- Facilita le regolari consultazioni con tutti i dipendenti per affrontare temi critici.
- Diritto ad un salario dignitoso e ad un orario di lavoro corretto
- L'organizzazione garantisce il riconoscimento dello stipendio previsto dalla legislazione vigente, integrato dalla contrattazione collettiva aziendale, che attua la soddisfazione dei bisogni primari del personale oltre che a fornire guadagni discrezionali, assicurando così una vita dignitosa a tutta la sua famiglia.
- Il lavoro non deve superare le 48 ore settimanali, compreso lo straordinario, che deve essere effettuato solo in casi eccezionali. In ogni caso verrà garantito almeno un giorno libero alla settimana.
- Diritto ad un salario uguale tra uomo e donna e assenza di discriminazione
- E' vietata qualsiasi scorrettezza che pregiudichi il diritto alla parità di salario tra uomo e donna a parità di mansioni svolte. Il diritto di pari opportunità deve essere rispettato anche in fase di assunzione o dimissione e in caso di promozione e formazione.
- E' vietata qualsiasi forma di discriminazione, inclusa l'esclusione o la preferenza basata su razza, sesso, età, religione, opinione politica, nazionalità o classe sociale.
- Assicura che la composizione dei salari e dei benefici extra sia regolarmente e chiaramente dettagliata e che il compenso sia erogato in piena conformità con le leggi vigenti.
- Impegno allo sviluppo economico, ambientale, sociale ed educativo
- Definisce ed aggiorna continuamente la presente "Politica per la Responsabilità Sociale" e applicare e rispettare tutti i requisiti della norma SA8000, oltre che tutte le norme nazionali ed internazionali attinenti;
- Definisce in modo chiaro e documentato i ruoli, le responsabilità e le autorità del proprio personale;
- Esamina periodicamente l'efficacia del sistema ed apporta, se necessario, azioni correttive o preventive, nell'ottica di un miglioramento continuativo;
- Documenta le prestazioni relativamente a tutti i requisiti della norma, attraverso registrazioni appropriate e comunicazione dei risultati sia all'interno che alle altre parti sociali interessate;
- Assicura che tutto il personale riceva adeguata formazione sui requisiti della norma e sia definito un sistema di monitoraggio dell'efficacia del sistema;



POLITICA PER LA QUALITÀ, L'AMBIENTE, LA SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO E LA RESPONSABILITÀ SOCIALE

- Seleziona e valuta i fornitori anche sulla base delle loro capacità a soddisfare i requisiti della norma;
- Pianifica e applica azioni correttive adeguate a seguito dell'individuazione di non conformità.
- si impegna ad assicurare un ambiente di lavoro in cui i lavoratori possono liberamente esprimere critiche.
- Comunica con il Bilancio annuale in modo chiaro e trasparente a tutte le parti interessate, le prestazioni dell'azienda relativamente agli aspetti della Responsabilità Sociale (lavoro infantile, lavoro forzato e obbligato, salute e sicurezza sul lavoro, libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva, discriminazione, procedure disciplinari, orario di lavoro e criteri retributivi).

POLITICA ACQUISTI

Nuovi Orizzonti intende instaurare rapporti collaborativi con i propri fornitori adottando comportamenti etici basati sui principi di correttezza, affidabilità e trasparenza.

Nuovi Orizzonti intende avviare una serie di azioni per incentivare e condividere i principi della Politica legati alla Responsabilità Sociale SA8000:

- promuovere l'adesione ai principi di Responsabilità Sociale e supportare le aziende che intendono aderire;
- avviare incontri informativi rivolti alle imprese per favorire l'adesione alla Responsabilità Sociale;
- informare, quando richiesto, su Responsabilità Sociale, bilancio sociale, codice etico, certificazioni ambientali.

Nuovi Orizzonti, consapevole del fatto che l'immagine nell'ambito della Responsabilità Sociale nei confronti degli stakeholder può essere danneggiata da azioni scorrette adottate dai partner e fornitori, agisce in piena trasparenza.

POLITICA DEL PERSONALE

Nuovi Orizzonti rispetta le leggi locali e nazionali nonché le norme internazionali riguardanti i diritti umani e del lavoro, al fine di valorizzare e tutelare il personale ricadente nella propria sfera di controllo e influenza.

Nel rispetto della normativa vigente in materia di lavoro, coerentemente con la contrattazione nazionale e con la propria Politica per la Responsabilità Sociale SA8000, adotta la presente Politica del Personale caratterizzata da:

- attenzione verso i dipendenti e collaboratori e impegno a offrire loro opportunità di crescita personale e professionale, valorizzando le competenze e capacità nonché sviluppando le potenzialità;
- rispetto dei valori e tutela dei diritti, non ultimo il diritto alla tutela dei dati personali.

Il Personale viene assunto con regolare contratto di lavoro, non essendo tollerata alcuna forma di lavoro irregolare, di sfruttamento, di lavoro forzato, obbligatorio o minorile.

La comunicazione con i collaboratori è improntata a trasparenza, chiarezza e completezza.



POLITICA PER LA QUALITÀ, L'AMBIENTE, LA SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO E LA RESPONSABILITA' SOCIALE

Nuovi Orizzonti garantisce la correttezza e l'imparzialità del processo di selezione e assunzione del personale.

Le politiche di remunerazione e incentivazione sono finalizzate a garantire i livelli retributivi a parità di posizione e a parità di responsabilità.

Al fine di conciliare gli impegni di lavoro con le esigenze familiari e personali, i dipendenti possono usufruire di orari di lavoro flessibili e part-time, nel rispetto delle norme contrattuali previste, tenuto conto delle esigenze di servizio.

Ai lavoratori sono riconosciute le assenze retribuite previste dalle leggi, dai contratti collettivi nazionali e dai contratti integrativi aziendali per matrimonio, decesso di un familiare, gravidanza, allattamento, congedo di maternità/paternità, malattie dei figli, visite mediche e analisi cliniche, studio, assistenza a familiari disabili e donazione di sangue.

Compatibilmente con le esigenze organizzative e produttive aziendali, per modulare ulteriormente la flessibilità, ai lavoratori possono essere riconosciuti anche permessi retribuiti e/o permessi con recupero dell'orario. Inoltre, in caso di giustificati motivi personali o familiari, possono essere riconosciuti periodi di aspettativa (assenza non retribuita). E' riconosciuto un periodo di congedo non retribuito per gravi motivi relativi alla situazione personale.

La formazione, l'aggiornamento professionale e lo scambio di conoscenze sono elementi fondamentali per sostenere il processo strategico e produttivo, lo sviluppo del sistema culturale e organizzativo.

Nuovi Orizzonti garantisce ai propri dipendenti e collaboratori condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale in luoghi di lavoro salubri, sicuri, protetti e conformi alle norme vigenti in materia di sicurezza e salute. Particolare attenzione viene riservata alle donne in gravidanza, alle madri e ai lavoratori con disabilità.

Nuovi Orizzonti valuta i rischi e identifica le cause che determinano lo stress da lavoro correlato, per prevenire il quale sono previste le seguenti misure: corsi di formazione, workshop, indagini d'opinione, team dedicati, riduzione degli straordinari, flessibilità degli orari di lavoro e interventi sulla sede al fine di mantenere l'organizzazione dei luoghi di lavoro adeguata a tutelare al meglio la sicurezza dei lavoratori, per rendere più confortevoli le condizioni di lavoro.



POLITICA PER LA QUALITÀ, L'AMBIENTE, LA SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO E LA RESPONSABILITÀ SOCIALE

POLITICA PER L'AMBIENTE

Obiettivi per l'ambiente:

- Diminuire il consumo di risorse energetiche
- Comunicare al pubblico le informazioni necessarie per comprendere gli effetti sull'ambiente delle attività dell'impresa, perseguendo un dialogo aperto;
- Promuovere la responsabilità dei dipendenti di ogni livello verso la protezione dell'ambiente e realizzare programmi di informazione e formazione del personale;
- Assicurare la cooperazione con le autorità pubbliche;
- Conoscere la gestione ambientale dei propri fornitori;
- Valutare l'introduzione nel processo produttivo di materie prime ed ausiliarie che abbiano una migliore compatibilità ambientale rispetto a quelle attualmente in uso;
- Valutare in anticipo gli impatti ambientali dei nuovi processi e delle modifiche degli impianti esistenti;
- Controllare e ridurre la produzione di emissioni inquinanti in atmosfera;
- Migliorare la gestione dei rifiuti prodotti;
- Adottare le misure necessarie per ridurre gli impatti ambientali connessi a situazioni di emergenza;
- Controllare i costi ambientali

Impegni per l'ambiente:

In relazione alla natura e alle dimensioni degli impatti ambientali derivanti dalle attività svolte dalla NUOVI ORIZZONTI, la Direzione si impegna a:

- Prevenire l'inquinamento ambientale in ogni sua forma
- Rispettare le prescrizioni legali applicabili che riguardano i propri aspetti ambientali
- Rispettare le prescrizioni sottoscritte che riguardano i propri aspetti ambientali
- Migliorare continuamente la propria performance ambientale



POLITICA PER LA QUALITÀ, L'AMBIENTE, LA SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO E LA RESPONSABILITA' SOCIALE

POLITICA PER LA GESTIONE DEL CALL CENTER

Obiettivi per la gestione dei Call Center:

I call center progettati da NUOVI ORIZZONTI dovranno focalizzare l'attenzione sui seguenti aspetti:

- a) Processi (Flussi)
- b) Risorse Umane (Selezione, Formazione, Organizzazione)
- c) Tecnologia (Telecomunicazioni e Information Technology)
- d) SLA (Service Level Agreement)

con l'obiettivo di massimizzare la soddisfazione dei clienti
garantire la gestione della privacy e del piano di continuità operativa
garantire e programmare una efficiente gestione delle risorse umane
consigliare l'organizzazione committente in merito ai servizi erogati su:

- a) oggetto del servizio
- b) tipo di canali e dettagli di accesso cliente
- c) giorni e orari lavorativi
- d) eventuali costi addebitati
- e) requisiti per l'accesso al servizio

Impegni per la gestione dei Call Center:

Nella gestione dei call center NUOVI ORIZZONTI si impegna a:

- Implementare un sistema di gestione che consenta un continuo processo di adeguamento agli standard e un continuo monitoraggio delle attività e dei risultati;
- documentare, implementare, comunicare e rendere accessibile strategia e la politica adottata nella gestione dei call center;
- ad applicare un'architettura infrastrutturale adeguata e aggiornata alle novità nell'Information Technology;
- alte competenze e continua formazione del personale impiegato;
- Rispettare la legislazione attualmente applicabile.



POLITICA PER LA QUALITÀ, L'AMBIENTE, LA SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO E LA RESPONSABILITÀ SOCIALE

POLITICA E PIANIFICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

Il Presidente del CDA, coadiuvato dai rappresentanti della direzione per la responsabilità sociale, la sicurezza, l'ambiente e la qualità, dal datore di lavoro delegato alla sicurezza, si assicura attraverso:

- Riesami della direzione
- Bilancio Sociale
- Riunione annuale ai sensi dell'art.35 del D. Lgs. 81/08

che la Politica per la Qualità, l'Ambiente, la Sicurezza sul lavoro e la Responsabilità sociale:

- a) Sia appropriata agli scopi dell'organizzazione;
- b) Includa l'impegno al rispetto dei requisiti ed al miglioramento continuo;
- c) Abbia un quadro di riferimento per definire e riesaminare gli obiettivi previsti;
- d) Sia segnalata e compresa a tutti i livelli dell'organizzazione.

Il Presidente del CDA stabilisce gli obiettivi per la qualità, la sicurezza e la responsabilità sociale per tutte le funzioni di NUOVI ORIZZONTI emettendo appositi Piani degli obiettivi di miglioramento.

La presente politica:

- ✚ È disponibile cartacea per gli esterni che ne facciano richiesta presso le unità operative di NUOVI ORIZZONTI ed è pubblicata sulla rete intranet e sul sito della Cooperativa;
- ✚ Viene trasmessa via posta, fax o e-mail a quanti ne facciano richiesta in altro modo.

RECLAMI O SUGGERIMENTI

I lavoratori possono indirizzare i reclami in forma anonima, anche all'ente certificatore: **RINA S.p.A** - Via Corsica 12, 16128 Genova, Italia o al **SAAS**, Social Accountability 8000, e

mail

SA8000@rina.org

saas@saasaccreditation.org

Rev. 11 del 15/03/2024	<p>Preparato (Responsabile del Sistema di gestione Integrato e dai Rappresentanti della Direzione per la ISO 9001 / ISO 14001/ISO18295/SA8000/ISO45001/UNI 10928) Paola Cortiglioni</p> <p>Responsabile risorse umane Silvana Graziano</p>	<p>Verificato e Approvato Procuratore speciale Vice Presidente del Consiglio di Amministrazione SPT manager</p> <p>Emanuele Santini</p>
------------------------	---	--