

POLITICA

LA QUALITA', L'AMBIENTE, LA SALUTE E LA SICUREZZA, LA RESPONSABILITA' SOCIALE, LA PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE, LA SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI

Formula Servizi ha voluto "mettere nero su bianco" le proprie Mission e Vision per rendere evidente e trasparente lo scopo e il proprio modo di fare impresa:

LA MISSION DI FORMULA

Formula Servizi realizza soluzioni efficaci e servizi integrati per offrire massimo valore aggiunto al cliente

LA VISION DI FORMULA

Formula Servizi vuole essere il riferimento nel mercato dei servizi con approccio innovativo che metta al centro il lavoro delle persone e il legame con il territorio

VALUE PROPOSITION

Formula Servizi affianca i clienti con soluzioni di eccellenza, per potenziarne core business e benessere organizzativo

CORE VALUES

Centralità delle persone in ogni ambito e attività lavorativa
Sviluppo dell'esperienza cooperativa
Distinguersi per professionalità e competenze
Garantire il costante rispetto dei valori di etica e trasparenza
Concretezza e rispetto nella relazione con i clienti e i lavoratori
Innovare per migliorare ogni aspetto del nostro lavoro

Formula Servizi è una Cooperativa e come tale deve essere in grado di soddisfare congiuntamente un duplice vincolo: quello della mutualità e solidarietà e quello dell'efficienza gestionale.

Da queste semplici considerazioni nasce la visione di Formula Servizi per la gestione, lo sviluppo e il miglioramento sia dell'azienda cooperativa che dei servizi erogati.

Sappiamo che il vincolo della mutualità e solidarietà non è sufficiente da solo a far vivere una cooperativa, anzi tale vincolo diventa irrealizzabile se non coniugato ad una efficiente gestione dell'attività. L'efficienza è dunque la condizione indispensabile e lo strumento che consente alla nostra organizzazione di competere sul mercato e operare secondo i propri valori e principi fondanti.

Siamo anche consapevoli che la competizione tra le aziende non può più misurarsi solo sulle caratteristiche dei servizi erogati ma deve anche comprendere le modalità con cui gli stessi servizi vengono prodotti, il pieno rispetto delle leggi e la tutela dell'ambiente che ci circonda.

Per governare al meglio tutti gli aspetti qualitativi, ambientali, di responsabilità sociale, di salute e sicurezza dei lavoratori, di legalità e di sicurezza delle informazioni la Direzione di Formula Servizi ha deciso di implementare e mantenere attivi sistemi di gestione secondo le norme ISO 9001 per la qualità, ISO 14001 per l'ambiente, ISO 45001 per la salute e sicurezza dei lavoratori, ISO 37001 per la prevenzione della corruzione, SA8000 per la responsabilità sociale conforme anche alle Convenzioni ILO, alle leggi vigenti in materia di contrattazione collettiva nazionale e agli altri riferimenti indicati nella norma SA8000, ISO 27001 per la sicurezza delle informazioni.

Pertanto la Direzione aziendale si impegna a mettere a disposizione tutte le risorse per implementare, mantenere e migliorare tali sistemi di gestione e raggiungere quindi gli obiettivi che si è posta, nonché quanto funzionalmente necessario ad ottenere e rinnovare le certificazioni da parte di un Ente terzo.

L'efficienza gestionale è l'elemento fondamentale sul quale si basa il modello organizzativo di Formula Servizi: la strada delineata per ottimizzare l'efficienza passa attraverso il coinvolgimento di tutto il personale, l'organizzazione per processi e l'utilizzo dei sistemi informativi. Lo scopo finale è ottimizzare i costi della struttura, eliminando le sovrapposizioni di attività al fine di rendere l'azione lavorativa più efficace e più efficiente.

L'organizzazione per processi favorisce sempre più l'auto-organizzazione del personale che, con la consapevolezza delle competenze e del proprio ruolo, ha un approccio al lavoro maggiormente propositivo e responsabile.

Il "saper fare" della cooperativa viene pienamente sfruttato, privilegiando l'acquisizione di grandi commesse, dove il valore aggiunto dato dalla nostra capacità organizzativa consente di raggiungere la massima soddisfazione del cliente insieme all'ottimizzazione delle condizioni di lavoro. L'integrazione tra i servizi di igiene, assistenziali, di logistica e archiviazione e facility management è un ulteriore elemento di forza per proporre soluzioni efficienti e rispondenti alle necessità dei clienti.

Il Cliente è una componente fondamentale delle nostre relazioni e del nostro lavoro: colui che da valore all'azione profusa dalla cooperativa creando le condizioni per lo sviluppo. L'abitudine e la fidelizzazione non sono condizioni che si auto alimentano nel tempo: anche il cliente consolidato ha sempre bisogno, con ragione, di essere pienamente soddisfatto del servizio che ci ha affidato.

L'opera di miglioramento dell'organizzazione e del servizio proposto deve essere costante, per soddisfare la nostra passione di "fare bene le cose" e per corrispondere alla crescita continua dei requisiti che i clienti pongono come condizione per l'affidamento del lavoro. In questo ambito il Sistema Qualità fornisce gli strumenti per governare e monitorare l'azione della Cooperativa.

Lo stesso Sistema di Gestione per la Qualità supporta anche la gestione dei reclami dei clienti, definendo un iter per la risoluzione dei problemi

A fronte del manifestarsi di reclami dobbiamo avere la capacità di dare risposte tempestive e concrete: per questo è importante intervenire per la risoluzione di quanto ci viene segnalato dal cliente, nel minor tempo possibile. Le fasi operative che si susseguono sono due, la tempestiva raccolta delle informazioni e la conseguente azione correttiva per riportare il servizio alle condizioni ottimali.

Il cliente deve avere coscienza che, stipulando un contratto con Formula Servizi, ha "acquistato" anche il supporto di un'organizzazione che verifica il lavoro svolto dagli operatori, è propositiva al miglioramento del servizio e si interfaccia attraverso personale la cui funzione specifica è quella di seguire l'evoluzione del rapporto cliente/fornitore e portarlo all'ottimizzazione.

Tutto ciò si rende possibile con il continuo monitoraggio delle attività da parte dei coordinatori, che svolgono anche l'importante funzione di canali di comunicazione per un passaggio di informazioni puntuale e preciso, mirato all'eliminazione di incomprensioni tra la cooperativa e gli stessi clienti.

LA MUTUALITÀ, L'ATTENZIONE ALLA PERSONA, LA DIVERSITÀ E L'INCLUSIONE

Formula Servizi è particolarmente attenta ai bisogni espliciti e impliciti dei lavoratori, in primo luogo perché gli stessi lavoratori sono i soci della cooperativa ed in secondo luogo perché in un'impresa di servizi le risorse umane sono il patrimonio più prezioso da proteggere e coltivare.

La Direzione aziendale è consapevole che la cooperativa rappresenta un punto fermo nella vita dei soci e dei dipendenti in quanto garanzia del posto di lavoro e quindi certezza per il proprio futuro. L'impegno alla regolarità e puntualità dei pagamenti di salari e stipendi è il primo elemento di correttezza nel rapporto di lavoro insieme al rispetto del CCNL e della normativa applicabile di riferimento.

L'attenzione ai bisogni dei soci e dei dipendenti deve essere costante e i canali di comunicazione per individuarli sempre attivati, per facilitare il dialogo anche attraverso la massima disponibilità all'incontro da parte dei vertici aziendali.

In conseguenza alle necessità manifestate dal personale, è attivo e diffuso il contratto part-time. Ad oggi il lavoro a tempo parziale viene fruito da una percentuale prevalente del personale, che ha scelto di contribuire al reddito familiare coniugando impegni lavoro ed esigenze di cura della propria famiglia.

Anche la riduzione della "fatica fisica" e dello "stress lavorativo" sono un obiettivo: si persegue attraverso la continua ricerca di soluzioni tecnologicamente avanzate per conseguire il miglioramento della condizione di tutti i lavoratori. A questo scopo l'impegno della cooperativa è orientato all'innovazione tecnologica di hardware e software e contemporaneamente all'innovazione tecnologica di macchine, attrezzature, prodotti e soluzioni lavorative capaci di migliorare la qualità della vita di ciascun lavoratore.

I lavoratori devono essere soddisfatti del proprio lavoro e coscienti che la Cooperativa si è impegnata per il raggiungimento delle migliori condizioni economiche e organizzative possibili: queste informazioni vengono trasmesse durante gli incontri di formazione e attraverso il materiale predisposto e distribuito secondo il piano della comunicazione adottato dalla cooperativa. La Cooperativa è cosciente che esiste uno stretto legame tra livello di soddisfazione del Lavoratore e la soddisfazione del Cliente, pertanto sa che è interesse primario creare e mantenere le migliori condizioni di lavoro attuabili.

La Cooperativa investe in formazione relativamente all'aggiornamento delle tecniche di lavoro e sui temi della sicurezza, allo scopo di elevare la professionalità e la tutela dei lavoratori, ottenendo nello stesso tempo un maggiore coinvolgimento degli stessi nel raggiungimento degli obiettivi aziendali comuni e condivisi.

A fronte del grande numero di persone che lavorano in Formula Servizi e della diffusione sul territorio nazionale di nuove commesse e quindi di nuovi rapporti di lavoro, è costante l'attenzione per sostenere la professionalità e la capacità umana degli operatori che effettuano il coordinamento delle risorse umane, affinché i principi della presente politica siano sempre al centro del modo di operare.

L'attenzione continua alla persona è tradotta in un sistema di gestione che supporta il controllo e la misurazione dell'efficienza della Cooperativa: pertanto la Direzione Aziendale ha scelto di implementare un sistema conforme alle norme Social Accountability 8000, UNI ISO 30415 Gestione delle Risorse Umane – Diversità e Inclusione e PdR 125 Linee guida sul Sistema di Gestione per la Parità di Genere. E' obiettivo della Cooperativa certificare, attraverso verifica da parte di Ente Terzo, i sistemi relativi a tali norme al fine di assicurare la non autoreferenzialità.

La Cooperativa fa propri i valori di diversità, inclusione e parità di genere ed è impegnata nella loro piena attuazione attraverso l'adozione di politiche attive delle risorse umane, prassi organizzative e gestionali improntate al rispetto dei diritti, della libertà e della dignità delle persone, operando attraverso un approccio basato sull'imparzialità; non ammette alcuna forma di discriminazione nell'assunzione, nella remunerazione, nell'accesso alla formazione, nell'avanzamento dei percorsi di carriera, nel licenziamento, in base a età, genere e orientamento sessuale, disabilità, stato di salute, origine etnica, nazionalità, opinioni politiche, categoria sociale di appartenenza e fede religiosa, responsabilità familiari e assistenziali, o a qualsiasi altro elemento considerato discriminatorio.

La diversità è un valore da incoraggiare con azioni concrete in tutti i processi organizzativi e gestionali attraverso la comprensione, l'inclusione e la valorizzazione delle differenze delle persone. La diversità, infatti, arricchisce assicurando alla Cooperativa maggiori opportunità di crescita e sviluppo.

Le condizioni lavorative promosse dalla Cooperativa sono orientate alla rimozione degli ostacoli culturali, organizzativi e materiali che limitano l'espressione piena delle persone e la loro completa valorizzazione all'interno dell'organizzazione.

La Cooperativa incoraggia la crescita del proprio personale promuovendone la tutela dell'integrità psicofisica, morale e culturale attraverso condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale e si impegna affinché tutte le lavoratrici e tutti i lavoratori agiscano con rispetto e integrità nelle relazioni tra colleghi, soci, clienti e fornitori.

La Cooperativa adotta misure volte ad accrescere la consapevolezza dei lavoratori sui temi delle pari opportunità, della diversità e dell'inclusione, anche attraverso lo sviluppo di programmi di formazione e momenti di riflessione condivisa, promuovendo l'effettiva parità tra donne e uomini, attraverso il contrasto alle discriminazioni di genere in tutte le fasi del rapporto di lavoro, sostiene inoltre l'empowerment femminile dando opportunità di esprimere i propri talenti e di acquisire forza e fiducia nella dimensione personale e nel lavoro.

Sono rispettati e divulgati attivamente i principi e i diritti previsti dalla normativa vigente, dalle disposizioni contrattuali e dagli standard emanati dalle organizzazioni internazionali di riferimento.

La comunicazione interna ed esterna promossa dalla Cooperativa si fa interprete del suo impegno per il rispetto delle differenze di genere, attraverso l'uso di un corretto linguaggio di parole e immagini capaci di seminare consapevolezza all'interno della propria comunità di riferimento, contrastando ogni stereotipo e pregiudizio. In occasione di panel, tavole rotonde, eventi e convegni la Cooperativa si impegna ad assicurare un'equilibrata rappresentanza di genere tra i relatori.

Compatibilmente con l'organizzazione dei servizi e le opportunità che gli impegni contrattuali concedono, la Cooperativa garantisce una gestione delle risorse umane che tenga in considerazione delle specifiche necessità dei singoli nelle loro diverse stagioni della vita. La maternità non costituisce in alcun modo un ostacolo alla carriera lavorativa, così come sono pienamente garantiti i congedi di maternità e paternità a donne e uomini.

La Cooperativa non ostacola l'iscrizione ai sindacati da parte dei propri dipendenti così anche l'elezione dei rappresentanti sindacali; gli stessi non saranno in alcun modo discriminati; e' promossa la contrattazione collettiva.

La Cooperativa non consente ad alcun componente del proprio organico (tutto il personale dipendente e collaboratori) comportamenti minacciosi, offensivi, volti allo sfruttamento o sessualmente coercitivi, inclusi i gesti, il linguaggio e il contatto fisico.

In nessuna circostanza il personale sarà intervistato su programmi personali che prevedono la procreazione.

La Cooperativa privilegia relazioni e rapporti commerciali con aziende che condividono i valori di diversità, inclusione e parità di genere e che adottano al loro interno pratiche per valorizzare tali principi.

Per la gestione e il monitoraggio dei sistemi e dei relativi obiettivi sono costituiti i comitati previsti nelle norme citate, a cui partecipano attivamente l'Alta Direzione e i Rappresentanti dei Lavoratori.

LA TUTELA DELL'AMBIENTE

La tutela dell'ambiente è un elemento fondamentale della Responsabilità Sociale dell'impresa: il legame con il territorio sul quale operiamo si manifesta anche con l'attenzione a inquinare il meno possibile, a salvaguardare le risorse naturali, a ridurre il consumo di energia e a privilegiare l'utilizzo di risorse rinnovabili. Analizzate tutte le attività, l'attenzione della cooperativa si è concentrata sulla riduzione degli imballaggi, sul risparmio idrico e sull'utilizzo di carburanti a ridotto impatto ambientale.

L'attenzione costante alla salvaguardia dell'ambiente passa attraverso le scelte organizzative e attraverso l'impegno continuo a raggiungere gli obiettivi ambientali pianificati secondo i seguenti principi:

- Garantire il rispetto delle disposizioni legislative e dei regolamenti ambientali vigenti a livello comunitario, nazionale e locale, e quant'altro sottoscritto;

- Perseguire il miglioramento continuo delle prestazioni ambientali attraverso:
 - il coinvolgimento e la formazione del personale addetto ai processi aziendali per favorire la diffusione di comportamenti sostenibili per l'ambiente;
 - l'analisi preventiva degli impatti ambientali generati da nuovi servizi, da modifiche agli impianti utilizzati e dall'insieme delle attività svolte, tenendo in considerazione le novità tecnologiche sperimentate in proprio o proposte dal mercato, la loro possibile implementazione, la sostenibilità economica e il miglioramento che rappresentano sul piano della sicurezza;
 - l'introduzione di modalità di controllo dei propri aspetti ambientali con la pianificazione di attività di monitoraggio periodiche;
 - la ricerca continua ad essere eco-efficienti nell'espletamento delle nostre attività;
 - creazione di una divisione ECOLABEL al fine di erogare servizi di pulizia in ambienti civili certificati dal marchio di qualità ecologica ECOLABEL UE che contraddistingue servizi caratterizzati da elevati standard prestazionali e da un ridotto impatto ambientale durante l'intero ciclo di vita.
- Prevenire incidenti ambientali, attraverso la sorveglianza continua delle attività, ed intervenire immediatamente per la loro eliminazione/riduzione sulla base di apposite procedure di emergenza;
- Sensibilizzare e coinvolgere i propri fornitori ed appaltatori sugli impegni della nostra politica ambientale e degli obiettivi perseguiti, promuovendo una collaborazione attiva nell'individuare e sperimentare metodologie ed attrezzature più performanti per l'ambiente;
- Comunicare all'esterno la politica e le strategie ambientali mediante divulgazione dei contenuti alle autorità pubbliche, ai clienti ed ai cittadini.

Formula Servizi aderisce ai principi del regolamento Emas e si impegna a comunicare all'esterno le prestazioni ambientali e i risultati raggiunti.

LA SALUTE E LA SICUREZZA DEI LAVORATORI

La salute e la sicurezza dei lavoratori sono un obbligo morale di ogni azienda, tanto più se questa è un'impresa cooperativa, e molti dei lavoratori sono anche soci. È quindi impegno prioritario garantire le massime condizioni di salute e sicurezza sul luogo di lavoro, attraverso scelte organizzative mirate, utilizzo di attrezzature sicure e di prodotti a più bassa pericolosità per la salute.

Gli obiettivi principali sono:

- Il totale rispetto della normativa vigente in materia di igiene e sicurezza
- Garantire condizioni di lavoro sicuri e salubri al fine di ridurre gli infortuni e le malattie professionali;
- La riduzione dell'indice di frequenza e di gravità degli infortuni sul lavoro,
- L'individuazione di attrezzature, mezzi e soluzioni organizzative per la riduzione degli indici di rischio.
- Perseguire il miglioramento continuo del sistema di salute e sicurezza sul lavoro;
- Garantire la consultazione e partecipazione dei lavoratori e dei loro rappresentanti.

Il percorso per il raggiungimento degli obiettivi è tracciato dalle seguenti azioni:

- Formazione del personale attraverso modalità di comunicazione e strumenti facilmente fruibili da tutto il personale
- Informazione ai lavoratori relativamente alle responsabilità e agli obblighi individuali
- Coinvolgimento dei lavoratori affinché ci sia una maggiore consapevolezza della tutela della propria salute e sicurezza e di quella dei propri colleghi di lavoro
- Collaborazione con i fornitori per lo studio e l'individuazione di attrezzature e prodotti con caratteristiche di pericolosità inferiori alle attuali
- Collaborazione con i clienti sugli aspetti legati a salute e sicurezza nello svolgimento dei nostri servizi presso le loro sedi.

Per la gestione di tutte le attività, Formula Servizi ha scelto di implementare un Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza conforme alla norma UNI ISO 45001.

LA PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

Formula Servizi ha sviluppato e consolidato nel tempo una cultura basata sui valori della trasparenza, lealtà, correttezza e giustizia sociale, consapevole dei danni economici e sociali che possono derivare da eventi corruttivi. In quest'ottica Formula Servizi ha scelto di implementare al suo interno il Sistema di Gestione per la prevenzione della corruzione conforme allo standard internazionale UNI ISO 37001, in linea con il Codice Etico aziendale e il Modello di Organizzazione e gestione (disciplinato dal D.Lgs 231/01), in precedenza adottati.

Pertanto, l'organizzazione si impegna a:

- vietare ogni forma di corruzione (denaro, omaggi, servizi, benefici) sia attiva che passiva;
- garantire la conformità alle norme e alle leggi applicabili in materia di anticorruzione;
- individuare, riesaminare e perseguire gli obiettivi di anticorruzione al fine di raggiungere i risultati attesi;
- coinvolgere tutti i livelli aziendali affinché si impegnino al rispetto dei requisiti del sistema di gestione per la prevenzione della corruzione;
- incoraggiare la segnalazione di sospetti in buona fede, o sulla base di una convinzione ragionevole e confidenziale, senza timore di ritorsioni da parte dei lavoratori e dei fornitori ricorrendo all'utilizzo degli strumenti di segnalazione e resi disponibili
- migliorare progressivamente le prestazioni del sistema di gestione per la prevenzione della corruzione;
- intervenire nel caso in cui si verificano eventi corruttivi avviando un procedimento di verifica presso l'organo direttivo, che si concluderà con l'eventuale applicazione di un provvedimento disciplinare richiamato al CCNL applicato, ovvero alle conseguenze previste dai Codici Civile e Penale.

Al fine di garantire quanto sopra riportato è stata istituita una Funzione di Conformità indipendente, che si rapporta direttamente con il CdA ed ha il compito di assicurare il rispetto dei requisiti previsti dalla 37001. Ogni individuo è responsabile della propria condotta; pertanto è importante che ognuno agisca in maniera corretta ed etica.

LA SICUREZZA DELL'INFORMAZIONE

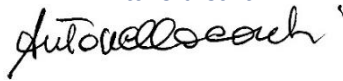
Formula Servizi ha sviluppato e consolidato nel tempo un'esperienza nella gestione della sicurezza delle informazioni e ritiene un elemento di miglioramento implementare al suo interno un Sistema di Gestione conforme allo standard internazionale UNI ISO 27001.

Pertanto, l'organizzazione si impegna a:

- organizzare le attività di gestione della sicurezza delle informazioni secondo i requisiti della norma ISO 27001 al fine di assicurare: riservatezza (informazioni accessibili solo a soggetti e processi autorizzati), integrità delle informazioni (informazioni protette da modifiche non autorizzate o accidentali), disponibilità delle informazioni (informazioni disponibili agli autorizzati quando richiesto), autenticità dell'informazione (provenienza affidabile dell'informazione) e controllo delle informazioni (gestione solo attraverso processi e strumenti sicuri e testati);
- impegnarsi a soddisfare i requisiti applicabili per la sicurezza delle informazioni
- migliorare progressivamente le prestazioni del sistema di gestione della sicurezza delle informazioni
- coinvolgere tutte le figure e i livelli aziendali che operano con le informazioni affinché si impegnino al rispetto dei requisiti del sistema di gestione, comunicando con le parti interessate a seconda delle necessità;
- individuare, riesaminare e perseguire gli obiettivi di sicurezza delle informazioni al fine di raggiungere i risultati attesi.

Tale politica è stata approvata in CdA in data 12 luglio 2023

La Presidente
Antonella Conti



Il Direttore Generale
Massimiliano Mazzotti

