

**POLITICA**  
**LA QUALITA', L'AMBIENTE, LA SALUTE E LA SICUREZZA,**  
**LA RESPONSABILITA' SOCIALE e LA PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE**

Formula 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  
Innovare per migliorare ogni aspetto del nostro lavoro  
Concretezza e rispetto nella relazione con i clienti e i lavoratori

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 e di legalità 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.

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.

## **LA QUALITÀ DELL'ORGANIZZAZIONE, L'EFFICIENZA GESTIONALE, IL RAPPORTO CON IL CLIENTE**

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 dà 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, LA SOLIDARIETÀ E L'ATTENZIONE ALLA PERSONA**

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 ha la consapevolezza che la cooperativa rappresenta un punto fermo nella vita dei soci e dei dipendenti in quanto è garanzia del posto di lavoro e quindi una 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, oltre ovviamente al rispetto del CCNL e a tutta la 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 stato attivato diffusamente il contratto part-time. Ad oggi il lavoro a tempo parziale viene fruito da circa il 65% del personale femminile, che ha scelto di contribuire al reddito familiare nel rispetto delle esigenze personali e 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, prodotti e soluzioni lavorative capaci di migliorare la qualità della vita di ciascun lavoratore.

Formula Servizi, inoltre, da diversi anni investe anche nel futuro pensionistico dei soci e dipendenti, dapprima sottoscrivendo una polizza assicurativa/previdenziale a loro favore; attualmente si fanno carico di formare e informare, ben oltre gli obblighi di legge, i lavoratori stessi sulla possibilità di aderire al fondo negoziale di previdenza complementare Previdenza Cooperativa, attraverso incontri, informative e articoli sul notiziario interno.

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 all'interno di Formula Servizi e della diffusione sul territorio nazionale di nuove commesse e quindi di nuovi rapporti di lavoro, c'è una costante attenzione a 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 alla norma SA 8000, che nel 2003 è stato certificato da un Ente esterno.

## 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;
- 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. E' 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:

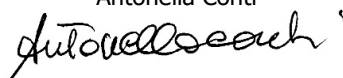
- vietare ogni forma di corruzione (denaro, omaggi, servizi, benefici) sia attiva che passiva;
- garantire la conformità alle norme e alle leggi applicabili in materia di anticorruzione;
- individuare, riesaminare e perseguire gli obiettivi di anticorruzione al fine di raggiungere i risultati attesi;
- 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.

Tale politica è stata approvata dal CdA in data 16/11/2020

La Presidente  
Antonella Conti



Il Direttore Generale  
Massimiliano Mazzotti

