

## **POLITICA DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO QUALITA' - AMBIENTE - SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO**

Gli obiettivi che Cittadini dell'Ordine SpA si pone in modo prioritario consistono nel consolidamento e nell'ulteriore sviluppo della propria presenza e competitività sul mercato anche e soprattutto in armonia coi principi di tutela ambientale e sicurezza e salute dei lavoratori a cui l'azienda è saldamente e storicamente legata.

Per l'Alta Direzione il continuo miglioramento della qualità e della flessibilità dei servizi erogati rappresenta un'esigenza primaria e imprescindibile, finalizzata al completo soddisfacimento delle esigenze del cliente e di tutte le parti interessate nel rispetto delle normative vigenti.

In un momento di estrema competitività il sistema di gestione integrato per la qualità, l'ambiente, la salute e sicurezza, rappresenta per l'azienda il più importante fattore strategico, decisivo per il suo successo nelle attività di:

*"Erogazione di servizi di vigilanza privata fissa ed ispettiva, servizi di vigilanza antirapina, antitaccheggio, servizi di sicurezza in zone aeroportuali e servizi di sicurezza sussidiaria. Telesorveglianza di impianti fissi e mobili (telesorveglianza satellitare), televigilanza, interventi su allarme, scorta, trasporto valori e servizi fiduciari. Progettazione, installazione e manutenzione di impianti elettronici, radiotelevisivi e di rilevazione antincendio"*

L'Alta Direzione ritiene indispensabile che il raggiungimento delle performance dei processi aziendali si concretizzi attraverso una politica ed un sistema gestionale orientato alla qualità, alla tutela ambientale, alla salute e sicurezza dei lavoratori nonché al rispetto del proprio Modello Organizzativo di Gestione e Controllo ex Dlgs. 231/01 e del Codice Etico, passando per la sempre maggiore attenzione agli aspetti legati alla responsabilità sociale.

Gli impegni generali connaturati alla politica integrata sono:

- applicazione delle norme UNI EN ISO 9001, UNI EN 14001 e UNI ISO 45001 ed il rispetto della conformità ai requisiti in esse indicati, nonché delle leggi e dei regolamenti di riferimento, nazionali ed internazionali, nell'interesse di tutte le parti interessate;
- miglioramento continuo del sistema di gestione integrato;
- attenzione all'analisi dei rischi e opportunità di miglioramento;
- esecuzione del riesame dei requisiti dei servizi e dei risultati conseguiti per individuare opportunità di miglioramento;
- raggiungimento della soddisfazione della cliente:
  - l'erogazione di servizi concordati in sede contrattuale e rispondenti alle loro esigenze;
  - la definizione di modalità di comunicazione con il cliente;
  - sempre maggiore attenzione nei confronti del cliente, prevedendo il verificarsi di eventuali disservizi o reclami da parte di quest'ultimo predisponendo opportune pianificazioni e controllando le attività che influenzano direttamente il servizio;
- raggiungimento della soddisfazione dei lavoratori e delle altre parti interessate attraverso:
  - impegno a eliminare o minimizzare i rischi per la salute e la sicurezza associati alle attività aziendali;
  - impegno nel mettere a disposizione infrastrutture ed un ambiente di lavoro tali da soddisfare i requisiti del servizio erogato;
  - impegno alla consultazione e partecipazione di tutti i lavoratori anche attraverso i propri rappresentanti;
- per quanto tecnicamente possibile ridurre o ottimizzare le emissioni, i rifiuti e il consumo energetico;

## **POLITICA DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO QUALITA' - AMBIENTE - SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO**

- coinvolgere tutti i livelli e tutte le funzioni aziendali ciascuna per quanto di propria competenza; creazione in azienda di un impegno collettivo attraverso:
  - la predisposizione di un ambiente di lavoro che stimoli il miglioramento continuo e consolidi i rapporti di collaborazione, curando con particolare attenzione i processi di comunicazione interni all'azienda e stimolando il personale interno affinché, sentendosi coinvolto, assuma un ruolo attivo e proponga azioni di miglioramento;
  - la gestione del personale attraverso una metodologia che garantisca l'utilizzo di risorse qualificate e la definizione di programmi di crescita e formazione per le suddette risorse.
- migliorare l'immagine interna ed esterna dell'azienda.

A tal fine la Direzione vede, nel consolidamento del sistema di gestione integrato, uno strumento che permette di perseguire gli obiettivi sopra indicati sia per quanto riguarda la qualità (intesa come una filosofia del lavoro), che la tutela dell'ambiente (intesa come obbligo di carattere morale finalizzato a proteggere e preservare l'ambiente), la salute e sicurezza (intesa come la tutela del lavoratore) che permette, attraverso un costante contributo innovativo, di migliorare le proprie prestazioni e di porsi traguardi sempre più ambiziosi.

Il presente documento è l'atto formale con cui l'Alta Direzione di Cittadini dell'Ordine SpA rende nota la propria ferma determinazione ed il proprio impegno per definire le strategie, garantire le necessarie risorse, sostenere gli sforzi realizzativi, verificare la coerenza dei risultati conseguiti nell'ambito del sistema di gestione integrato con esplicito riferimento ai requisiti espressi nelle norme succitate, attraverso la definizione e l'attuazione di obiettivi misurabili e stabiliti annualmente in sede di riesame della direzione.

Bolzano, 17 febbraio 2021

Il Presidente

Favole Fabrizio

